



梅从军总经理穿越乡镇营业厅实名制管控流程

客户在心中,服务无小事。作为本地主导通信运营商之一,一直以来,中国移动通信集团公司安徽有限公司滁州分公司(以下简称“滁州移动”)始终秉承“客户为根,服务为本”的宗旨,不断提升服务创新能力,全面深化服务品质,关注和解决广大客户普遍期待和关心的服务提升问题,努力营造暖心、安心、舒心的服务环境,打造“心级服务”形象,在为客户提供更加优质、高效的便捷服务的同时,积极推动企业与社会、环境的和谐发展。

“心”级服务 十分满意

——中国移动滁州分公司推进客户满意服务纪实

尹倩平 周瑾 周学叶

打造“精品网络”为您10分满意

在线医疗,在云端接受健康问诊;在线直播,随时随地分享生活;在线旅游,智慧景区体验更新鲜……5G通信技术的快速发展,将为滁州的广大群众打开一扇更精彩的互联网之窗。

2021年是5G网络高质量发展的关键年,滁州移动坚定不移落实创新驱动发展战略,着力打造一张用户体验持续领先的5G精品网络,为服务于广大用户、培育好中国5G土壤进一步贡献移动力量。滁州移动目前已在市范围内开通5G基站近1000座,实现市区主城区5G连续覆盖以及县城5G基本覆盖,同时完成滁州市政府、滁州市第一人民医院南区、温德姆酒店、喜来登酒店等区域,滁州苏宁广场、吾悦广场、万达广场、白云商厦等核心商圈的5G室内全覆盖。

与此同时,滁州移动积极履行“我为群众办实事”实践活动精神,开展了“黑点攻坚,满意领先”专项活动,解决手机网络信号覆盖问题。截至目前,累计解决了163处的手机网络黑点问题,新增时光湖庭、皖新翡翠庄园和易居天福等45个新建居民小区网络覆盖,建设东方日升、隆基乐叶、银鹭食品和康佳等26个产业园区网络覆盖,开通吾悦广场、万达广场和来安新白云等9处商业体网络覆盖,增补发能凤凰城、天安世纪城和塞纳河畔等40个居民小区电梯和地下室网络覆盖,对滁滁、城南及乌衣建筑工地等场景容量扩容43处,有效地提升了手机网络质量。

在宽带方面,随着国内通信业持续加快光纤宽带升级,我国固定宽带也已迈入千兆时代。当前滁州移动提供的千兆宽带服务已全面覆盖滁州各城镇,可为高需求的用户群体带来优质的体验。这个连接千家万户的数字化通道,正为滁州广大群众带来全新的数字化生活的体验。



在新建居民小区进行网络测试

做好“心”级服务 为您10分满意

“手机号码新开户不到10分钟就搞定了,效率要继续保持啊”、“带老爷子来办业务,感觉到了服务的变化,挺贴心的”、“感谢你们主动关心我家宽带的使用情况,以后也可以多问问”……在移动营业厅的客户意见本上,一句句真诚的用户留言,反映了用户对滁州移动客户服务品质提升的认可。

2021年滁州移动结合滁州市政府打造“亭满意”营商环境服务品牌的契机,大力开展了“移动心服务,让您亭满意”服务活动,包括“心级服务”十项承诺、适老化服务、总经理接待日活动等在内的多项具体服务措施或活动切实落地。

严格遵守“心级服务”十项承诺。“业务开通,二次确认”“业务订购,100%提醒”“0000”,“可查可退”“消费提醒,及时送达”等十项服务内容,是滁州移动对消费者的

郑重承诺。

切实做细适老化服务。为了更好地服务老年人,滁州移动在营业厅设置了“无障碍通道”、“老年人爱心专柜”、“爱心座椅”、“敬老服务箱”等设施,优先受理老年人业务需求;安排了爱心志愿者,专项接待老年客户,提供业务办理引导、智能设备使用辅导等服务。对于65岁以上行动不便的老年人,还可提供预约上门服务。

坚持做好“总经理接待日”活动。各区县公司的总经理每月都会与用户“零距离”接触,面对面倾听用户声音,现场记录并解决用户反映的热点问题。今年以来,全市累计开展56场“总经理接待日”活动,解决用户现场反映的问题114个。



爱心专柜为老年人提供贴心服务

主动上门服务 为您10分满意

从网络分纤箱到用户家中,从入户安装到设备调试,从故障维修到主动关怀,每一个环节,滁州移动都致力于把“10分满意”的服务送到客户身边。近年来,滁州移动持续优化家庭用户网络质量,提升家庭宽带网络品质,强化服务人员技术水平,且不再局限于被动服务,而是积极主动服务转型。



刘安宝经理在“服务进社区”活动现场为用户答疑

全面开展“品质优+”专项活动。针对当前家庭宽带终端及组网存在智能网关弱光、智能网关WiFi信号弱覆盖、机顶盒老旧等质差问题,滁州移动开展了多维度整改优化,截至目前,质差整治完成率98.63%。



装维工程师在“服务进社区”现场检测网络

持续开展宽带“服务进万家”活动。一方面滁州移动组织专业团队走进社区,向社区居民普及宽带资费、机顶盒及路由器等家庭设备使用规范、日常网络疑难问题解决方法等知识。仅三季度,全市累计开展活动72场,现场解决各类宽带问题394件。另一方面开放免费上门检修通道,通过主动关怀、现场受理、线上扫码等多种方式接受用户预约,并提供及时的上门维修服务。截至目前共提供免费上门检修服务9200余次。

全面提高装维队伍技能。装维工程师是直接为用户提供家庭侧服务的专业人员,滁州移动通过完善培训体系,加强装维服务过程管控,不断推动装维队伍服务能力的提升。截至目前,千兆用户“快装快修及时率”已达100%,装维上门装机及时率达99.9%,装维服务结果满意度达95.3%。

提供智慧服务 为您10分满意

滁州移动以5G为主题,打造了5G信息化体验厅,面积约180平方米,聚集了基础网络、行业动态、政企业务及个人应用等领域的创新成果,可通过互动方式进行体验。今年以来,5G信息化体验厅先后接待全市各级政府、事业单位、企业单位共计32家,参观人数512人次。滁州移动积极参与智慧城市信息化建设,打造了智慧停车、综治视联网、智慧河长、雪亮工程等信息化标杆项目,为滁州的经济建设做出了积极贡献。

集团产品方面,2021年滁州移动对集团专线、企业宽带、移动云等重点产品开展了服务专项提升活动,组建跨部门的服务团队开展主动上门服务,涉及集团单位3000余家。集团内的个人用户方面,滁州移动开展了21场全球通专享车辆服务活动,为1500余位用户提供了车辆检修服务,有效提升了集团客户的服务感知。



王国光副经理带队进行现场勘察和网络测试

10086热线服务 为您10分满意

为用户解难题,为人民办实事。倾听每一位客户的

声音,溯源每一个问题的场景,不断改善产品质量与服务品质,是滁州移动对用户信任的回应。滁州移动通过建立问题处理场景,优化问题处理流程,不断提高问题处理效率、质量和满意度。目前共建立7大项140小项售后问题处理场景,用户的权益均“有据可依”、“有章可循”,充分实现了对用户的合法权益负责。



客服中心开展集体学习提升服务技能

勇担社会责任 为您10分满意

为不断改进服务品质,滁州移动成立了服务质量监督委员会,邀请政府部门、市场监管部门、媒体等社会各界人士担任服务质量监督员,并自觉接受服务质量监督员的监督和检查,及时纠正服务质量监督委员会发现的问题。

向内自省的同时,滁州移动积极承担社会责任,持续开展“反诈宣传进社区”活动。滁州移动结合日常生产经营工作,深入社区积极开展防范电信网络诈骗宣传工作,让防骗知识深入人心。反诈宣传队员结合电信网络诈骗等违法犯罪活动的特点,以及犯罪分子常用的冒充领导诈骗、贷款诈骗、网络兼职刷单等系列电信诈骗案例向群众进行讲解,剖析电信诈骗犯罪分子的惯用手段、作案方式,帮助广大群众提高自我安全防范意识。



前往尧池社区开展反诈宣传



刘艳锋副经理穿越营业厅业务办理流程