

滁州移动2023年“心服务 享满意”服务品牌发布

滁州移动擦亮“心服务 享满意”服务品牌发布

服务品牌发布会暨“4个100”工程启动

2023年3月

滁州移动总经理“心服务 享满意”发布会致辞

“心服务 享满意”服务品牌发布会现场

从2G到5G,中国通信事业的飞速发展为人民的生活和工作带来了翻天覆地的变化。作为本地主导通信运营商,滁州移动成立20余年来,服务的手机客户数量从零增至256万户,有效满足人民群众日益增长的个性化、多层次的通信服务需求。

滁州移动积极践行央企责任担当,在公司高速发展的同时,紧紧围绕服务地方经济社会发展大局,践行“人民邮电为人民”的初心使命,不断满足“人民对美好生活的向往”,秉承更贴心、更专业、更满意的服务精神,让更多通信服务成果惠及百姓、造福社会。

心服务 “享”满意

——滁州移动持续推进客户服务升级

尹倩平

“心服务 享满意”四大触点服务 完善服务触达

营业厅、装维工程师、客户经理、热线服务人员,是滁州移动面向广大客户提供的四类主要服务渠道。

营业厅是企业的服务前沿,是客户接触的第一窗口。为了让客户真切享受品质服务,滁州移动积极做好一线服务,擦亮营业窗口,不仅提供业务咨询办理、节日客户关怀等“心级”服务,还配置了5G智能应用体验项目,方便客户亲身体验5G带来的智能与便捷,让小营业厅成为服务的大舞台。

装维工程师是家庭宽带售后服务的生力军,负责提供安装、维修、宽带相关业务办理等一体化服务。用户自购配套设备出现老化、故障等问题时,装维工程师也可提供延伸服务。

客户经理是为政府、企业等集团客户提供个性化服务的专业人员,不仅为集团客户提供信息化解决方案,还为集团内的个人用户提供业务咨询服务。

热线服务人员主要为用户提供电话咨询服务,也是把关服务质量的一道防线。倾听客户声音,开展溯源掘金,推动产品质量、管理流程的持续改善,是热线服务人员的重要工作职责。

一直以来,滁州移动以提供客户满意的品质服务为宗旨,通过日益完善的培训赋能体系确保四大触点服务能力不断提升,为保障客户满意度奠定基础。2023年滁州移动正式推出了“享城小移”抖音直播间,不同服务岗位人员的工作日常也将在直播间中一一展现,让更多客户能够对移动服务有更深入的了解。



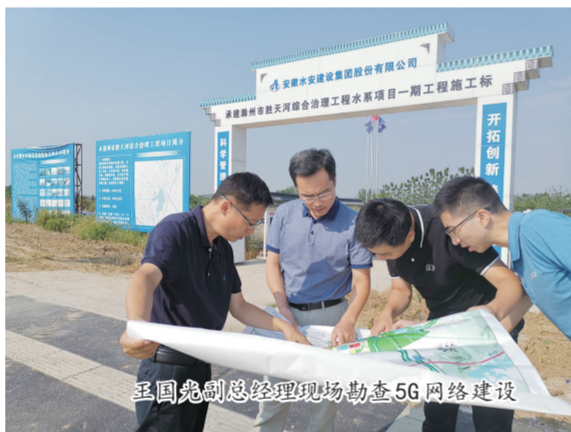
李华文副总经理指导“享城小移”抖音直播间工作

“心服务 享满意”五大服务建设 保障服务品质

无线网服务,即手机通话、流量上网服务,是滁州移动的传统服务项目。为确保用户能享用更广、更稳定的5G信号服务,滁州移动自2019年起大力发展5G网络建设,建设开通5G基站3500余座,实现了市(县、区)5G全覆盖,自然村覆盖95%以上,全市5G网络覆盖率达到97%。目前已支持5G网络高清视频通话,语音质量更优、接通时延更短,而且费用与正常的语音通话相同。

针对人民群众反映的网络盲点问题,滁州移动建立了盲点整治库,2022年落实建设260余处,紧贴客户需求提升无线网络质量和群众满意度。

有线网服务,即有线宽带服务,是滁州移动大力发展的服务项目。目前有线宽带已实现城区、乡镇街道、行政村全覆盖,自然村基本覆盖,并可为约21万用户提供千兆宽带服务。目前全市已有9万用户用上了千兆宽



王圆亮副总经理现场勘查5G网络建设

带,规模全省第三。营业厅是为用户提供线下服务的重要窗口,为促进厅店服务品质提升,滁州移动启动了100家“五星服务示范厅”创建工作,通过制定标杆示范厅建设标准,以“服务评价高、服务质量优、客户投诉少”为导向,对全市厅店进行全方位测评,积极营造厅店之间“比学赶超”的浓厚氛围。

滁州移动持续完善服务质量监督体系,一是聚焦保护客户的“知情权、选择权、公平交易权”,坚持刀刃向内,推动联防联控,持续丰富监督管理手段,落实监督考核机制,对侵权行为“零容忍”;二是成立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及部分移动客户担任服务质量监督员,充分发挥服务质量监督作用,就企业的业务和服务提出意见和建议,为企业的服务质量把脉治病、建言献策。此外,滁州移动还在各区县自有营业厅内设立了总经理意见箱,接受广大客户的监督。

“心服务 享满意”六大为民活动 践行服务初心

滁州移动结合当前社会热点和人民群众需求,推出了六项“我为群众办实事”活动,包括总经理服务进家庭、宽带义诊进社区(村)、反诈宣传进社区和校园、银发课堂进老年大学和养老院、信息化助老进广场、爱心驿站进厅店,将为民服务落到实处。



滁州市分公司总经理服务进家庭活动

提供上门服务,以家庭宽带疑难问题处理为契机,与用户充分沟通,了解用户对移动的意见建议,主动寻求服务提升。2022年公司共开展40余期“总经理进家庭”活动,累计为用户解决家庭宽带及其他问题近百个,进一步推动了宽带疑难故障清单库、非宽带问题倒三角协同等10余项内部管理机制的优化和完善。



党建活动与宽带义诊活动相结合

在“总经理进家庭”之外,滁州移动常态化开展“星服务 心托付”宽带义诊进社区、进乡村活动,通过“便民服务站”“流动服务车”驻点,主动将免费的宽带咨询、网络检测、故障排查服务送到百姓家门口,同时开展机顶盒、路由器等设备使用常识、常见网络问题自排障及报障方法的普及。2022年公司共开展宽带义诊进社区、进乡村活动348场,为5600余户居民提供了免费服务,为滁州移动与用户构建新型关系打下坚实基础。

近年来,以电信网络诈骗为代表的新型网络犯罪频发,成为群众反映最为强烈的突出犯罪之一,严重威胁了社会稳定和人民群众的生命财产安全。为此,滁州移动积极联合公安部门、社区、学校或独立组织开展反诈宣传进社区、进校园活动20余场,通过讲解诈骗案例、播放反诈视频等方式,推广国家反诈中心APP、中国移动高频防骚扰免费服务和关闭境外短信服务等方式,提升人民群众主动反诈防诈意识,降低境外诈骗电话短信接触成功率。

老年客户是滁州移动重点关怀的用户群体,手机用户中60岁以上老年客户约占16%,营业厅办理业务的客

户中也不会使用线上服务的老年人居多。为“银龄客户”提供更贴心的服务,帮助他们跨越数字鸿沟,适应当前生活中的“技术”场景,滁州移动举办了银发课堂进老年大学和养老院、信息化助老进广场等活动,免费开展手机使用常识讲座,印制适合老年人查看的手机使用“说明书”,帮助老年人“敢触屏、善用网”,共享时代进步的科技红利。

爱心驿站进厅店活动主要针对户外工作者开展。环卫工人、快递员等户外劳动者是城市的守护者,由于工作性质的特殊性,他们的工作环境十分艰苦。滁州移动在自有营业厅和重要合作网点建设了“爱心驿站”,配备有饮水设备、桌椅、空调、医药箱、充电插座、免费千兆无线网络、4K高清宽带电视等软硬件服务设施,为可爱可敬的“城市天使”打造一个舒适的“歇脚处”。

不忘初心,方能砥砺前行;践行使命,才能行稳致远。滁州移动连续三年业绩考核全省第一,客户满意度持续位列全省第一方阵。2021年被评为全国市场质量信用等级AA用户满意企业,2022年获得中国移动班组建设示范单位称号。

为融入滁州发展大局,助推亭城转型蝶变,3月22日滁州移动举办了“心服务 享满意”服务品牌发布会,对服务品质升级作出了郑重承诺,展现了央企的责任和担当。2023年,滁州移动将继续坚守红色通信初心,践行企业社会责任,为城市高质量发展贡献“移动力量”。



爱心驿站服务



滁州市分公司开展“六亮”行动 打通“最后一公里”