

面对庞大的客户群体,郑州移动以一流的技术、卓越的服务,始终独立潮头,多年来赢得了社会的普遍信任和认同,这是怎样一种努力和服务,又是怎样的一种态度和方法呢?让我们一同探其究竟吧。

诚信作根伸展“便捷”叶 责任为本跳动“服务”心



# 用五心服务赢取社会信任金牌

## 责任让我们前行 监督只为臻于至善

3·15前夕,郑州移动组织召开了社会监督员座谈会,聘请了来自社会各界的服务监督员,以信心和勇气主动让自己的服务置于社会的监督目光之中,调动社会各界力量全面推动服务升级。

座谈会上,郑州移动负责人向社会监督员郑重公布了“五心”服务举措,邀请社会监督员以“维护客户权益、加强服务监督”为主要职责,秉承“公平、公正、公开”的监督原则对郑州移动公司的网络服务、客户服务等方面的工作质量和效果进行监督,全力维护500多万移动客户的权益,共同提升郑州移动服务效率,建立“金牌服务”保障体系。

郑州市消协领导充分肯定了郑州移动公司在维护消费者权益方面所实施的多项举措,并对2008年“消费与责任”提出了更高的要求。社会监督员代表也一致肯定了郑州移动公司近几年来接受内部监督、接受行政主管部门监督、接受广大舆论监督、接受社会监督员监督的勇气和真诚。正如他们说的那样:“通过多年不懈的努力,郑州移动真正做到了与客户同在”、“郑州移动正以实际行动回报客户”,监督员提出了28条监督意见和建议。会后,郑州移动将进行认真查证,及时采取措施加强整改,切实维护郑州移动500多万客户的权益。

据统计,2007年消协受理移动业务投诉量较去年同期下降36%,其中2007年,郑州移动的“总经理接待”活动共接待客户2000余人次,收到客户意见建议1488条,今年,郑州移动再次精心部署2008年全年“总经理接待”活动,每月专题专案,有效保障活动与客户员工之间的良性互动。此外,郑州移动针对“总经理接待”活动还建立了监督跟踪机制,针对客户提出的要求和问题一定有明确回复,并将建设性的意见落实到实际工作中,让移动的服务更高更快更强,臻于至善。

## “EZ!”行动让“我”便捷 金牌服务可以正德厚生

移动通信,已经成为越来越多手机用户的选择,而客户对移动通信服务的要求也越来越高。面对不断丰富的业务种类、多样化的客户需求以及客户不断攀升的期望值,郑州移动以创新的精神和理念,不断改进服务工作,改善服务短板,及时推出了“EZ!”行动,“以人为本,流程为辅”,它围绕员工、客户两个核心进行软管理方面的突破性尝试,力争营造“员工轻松、客户便捷、流程简单”的服务氛围,从客户层面整合流程实施服务一站式管理,建立健全服务质量管理体系,推进基础服务规范化。

在“EZ!”行动中,郑州移动从客户排队等候入手,采用了红外线监控营业厅忙闲时系统,能有效分流客户,减少整体客户等候时间。围绕窗口服务实际开发现场管控流程,现场管理人员可以在不同时间段关注不同关键环节点以促使前台各个岗位服务规范达到客户100%满意的标准,帮助一线准确高效的主动为客户服务,有效分流了客户,减少整体客户等候时间,全面打造便捷服务形象,使服务窗口到处都是绿色通道。

河南一江企划有限公司的杨经理对此有着深刻的体会,杨先生平时工作繁忙,总是为到营业厅办理业务耽误时间发愁,现在多亏了郑州移动的“EZ!”行动,刘先生在家中、办公室登陆河南移动网上营业厅后,即可随时了解最新的移动优惠信息、办理业务、兑换积分、查询消费情况等,轻松便捷,节约了大量的时间,也没有了来回奔波、排队办理业务的烦恼。

这是一个鼠标时代,这是一个通信时代,更是一个“我”时代。当一切都在科技的手段下显得轻松由我、我能、我作主的时候,因“我”而生的企业首先做到为“我”服务为“我”考虑,并且心随“我”动意随“我”愿。郑州移动在这样的背景下打开了2008年春天的扉页。迎着奥运的鼓点,将“更高、更快、更强”的奥运精神融入到企业自身服务理念中,在践行“最先进的技术、最丰富的业务、最周到的服务”的奥运服务承诺的同时,以勇争第一的精神努力提升企业自身服务品质,夺取客户“满意100”的服务“金牌”,捧出了以“责任、诚信、便捷”铸就出来的“五颗红心”,让更多的客户第一时间感受到了来自一个企业带来的第一缕春风。

2008年1月,郑州移动“金牌服务,满意100”活动正式推出。

2008年2月,郑州移动开展“金牌服务满意100,感恩回馈用心关怀”的主题服务活动。

2008年3月11日,郑州移动召开了服务质量社会监督员座谈会。

2008年3月15日,郑州移动在人民路丹尼斯广场举行3·15面对面现场咨询活动,在全区各主营业厅组织开展了总经理接待活动。

…… ……

晚报记者 刘国红/文 白韬/图

## 现场服务让我们零距离 “五心”举措铸就诚信口碑

在3·15消费者权益日当天,郑州移动以诚信与责任携手郑州市工商局在丹尼斯广场现场与消费者面对面咨询问题和接待投诉,同时,在郑州移动各部的各主营业厅内,总经理接待活动也如期进行。整个活动,郑州移动发放调查问卷1000余份,主动征求客户意见和建议,接受客户的业务和服务咨询。在3·15现场的颁奖典礼上,郑州移动获得2007年受理客户投诉先进单位,在以服务为主的行业里,这是移动的一种荣耀,也显示了移动的实力,是郑州移动致力于“满意100”活动以来的成效体现。

2007年郑州移动率先提出看得见的八项服务承诺:“全面启用新版入网协议”、“资费信息清晰透明”、“全面实施服务定制客户确认”、“48小时首次回复客户投诉”、“业务办理”免填单和“一台清”、“自助服务电子化”、“先提醒后停机”、“专线受理不良信息举报”等内容。为了将承诺落到实处,执行过程中,郑州移动融合近20项管理办法和措施,将服务承诺精确到细节。

2008年伊始,郑州移动又以奥运为契机,相时而动,在“诚信服务,满意100”的基础上,及时提出了“金牌服务,满意100”的升级版,推出了以“责任、诚信、便捷”为基础的“五心”服务举措,一是奥运服务全程创优,为盛事添浓彩;二是携手治理垃圾信息,让消费者更舒心;三是量身优选资费套餐,让选择更省心;四是强化增值业务监督,让使用更放心;五是广开便捷电子渠道,让服务更随心。这体现了郑州移动勇于承担社会责任的诚意,表达了郑州移动致力于创服务领先优势和金牌服务形象的决心。

比如面对日益普及而难治理的垃圾短信,郑州移动打响了治理垃圾短信的第一枪。引导和鼓励广大客户通过“10086999”短信平台和10086人工服务等免费途径进行垃圾信息举报;积极配合有关部门对违法违规垃圾信息进行实时拦截,并设置专人专岗及时处理和回复等。

近日,为全面提升客户感知,加强与客户之间的良性互动,建立健全服务质量管理体系,郑州移动在自建营业厅内全面启动了客户评价系统。客户每次办理完业务以后客户手机会自动接收到短信评价提示,客户可根据营业员的服务质量回复短信评价,后台可依据客户评价的高低,进行详细地数据分析,自动生成评价报表,使抽象的服务变得显性化。据了解,该系统推广运用不到30天,共收到客户评价11.26万条,客户满意度达到95.15%,客户评价系统的运用,为创建金牌服务提供重要的支撑和依据。

## 2008 让我们奋发前行 为“我”服务 始终如一

面对2008这个特殊的年份,郑州移动有关负责人表示,一是要坚定不移地构筑大服务格局,强化服务效率,真正树立以客户为中心,用服务促发展,以维系创效益的经营服务理念;二是要以便捷服务为核心大力推广“EZ!”行动,从客户层面融合流程实施服务一站式管理,建立健全服务质量管理体系。三是要以规模化发展电子渠道,加大网上营业厅,自助缴费设备,掌上营业厅,短信营业厅协同营销机制,让移动服务更随心;四是要优化营业厅职能,使营业厅发展成为“体验服务中心,电子渠道培训基地营销开展中心,投诉处理中心,业务骨干培训基地”,全力为客户提供金牌服务,五是要强化服务文化建设,以丰富多彩、形式多样的内容缓解员工生活与工作方面的压力,为员工营造温馨、快乐的工作之家,提升员工满意度。



3·15活动现场客服人员与消费者面对面交流



3·15前夕郑州移动举行服务质量社会监督员座谈会。



客户正在操作自动柜员机。