



# “金牌服务 满意100”服务标兵

中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司

(第一期)

## 信息技术支撑标兵



杨茜

服务感言：态度决定一切!



冯超

服务感言：为营销一线提供优质数据支撑

为了更好的服务客户、服务窗口，为兄弟部门提供更好的业务和服务支撑，冯超经常到相关单位、营业厅征求意见，了解需求，和其他同事一起根据各个部门的需求开发出了多个业务支撑系统，这些系统极大方便了一线工作人员的工作，提高了他们的工作效率，为他们的服务提供了极大助力，为公司更好的服务客户、提升客户满意度做出了应有的贡献。

2006年，冯超参加了省公司组织的“经分评优”活动，由他编写的系统软件荣获“经营管理类题材”二等奖。

2007年，冯超被评为郑州移动文明员工。

2008年，获得了“河南移动季度创新提案”一等奖。

在平凡中追求卓越，在平凡中演绎精彩。冯超以移动人的热情和真诚，书写着自己人生的优美画卷。

冯超，郑州移动业务支撑部门的一名普通员工。与光鲜亮丽的前台服务工作不同，他从事数据分析和应用开发工作，就像幕后默默耕耘的劳动者，几乎不为人知，但却为市场部门以及一线人员的工作提供着强大而不可或缺的后台支撑。

## 网络支撑标兵



张宇辰

服务感言：网络100，满意100!



曹慧

服务感言：网络质量是企业的生命线，客户服务质量是企业品质精华的提升。

户需求、不断优化网络服务质量是曹慧和她的同事们不断追求的目标。五年时间里，她先后组织开发了多个网络优化应用软件，有效提高了维护工作效率和网络服务质量，受到了各级领导的多次好评。

曹慧自工作以来严格规范自己，牢固树立模范先锋作用。不管夏日炎炎还是严冬腊月的夜晚，当别人正酣然入梦时，她和同事一起为满足通信需求进行各种数据调整、拨打测试工作。遇到“黄金周”、中秋节等节假日话务高峰期时，她总是主动放弃休息，坚守在机房值班岗位上，任劳任怨，积极投入到移动通信保障工作中。

曹慧深知个人的进步离不开团队的支持。她积极调动、发挥青年主力军和突击队作用。经过集体的不懈努力她所在的班组已经成为一支技术过硬、凝聚力强、能打硬仗的青年团队，多次受到公司的表彰奖励。

任何时候，曹慧始终恪守着“奉献不言苦，追求无止境”的人生格言，将自己的热情和智慧奉献给她所热爱的移动通信事业，为打造郑州移动卓越的精品网络，保障郑州移动通信安全畅通奉献着自己的力量。

曹慧，郑州移动网络服务部门的一名员工，勇于创新、敢于实践，在精细管理和自主研发方面成果丰硕，数次被评为网络服务先进个人等光荣称号。由于客户数量的不断增加，如何更好的满足客

## 客户满意标兵



张芳芳

服务感言：竭力将“高品质”的服务理念，传递给每一位客户!



张萌

服务感言：服务只有起点，满意没有终点。



史莹莹

服务感言：用心、尽心、尽心的去做每一件事，对待每一位客户。



黑丽

服务感言：相信别人，不如相信自己。

作为一名移动公司营业厅主任，黑丽深深认识到：客户是企业生存、发展的基础，只有尊重客户、服务客户，企业才能稳定地发展。

有一年春节前，一位客户使用的一卡双号出现了问题。当班的工作人员经过反复查询，在前台操作系统均没有发现问题，因为正值春节期间，没有办法立即查询到客户号码在后台的数据是否有正常，黑丽就建议客户先补卡试一下，但客户情绪比较激动，不愿意配合，没有听完解释就挂断了电话。黑丽没有因为客户的态度而影响心情，而是积极的为客户处理问题。经过多方努力，成功地帮助客户解决了问题，并把一张正常的手机卡送到了客户手中。看到黑丽平静微笑的样子，客户十分惊讶。他没想到自己那么恶劣

的态度，黑丽依然能保持良好的心态来处理问题，于是，他再三表示歉意……

在处理业务过程中，当发现一些共性的问题时，黑丽更会拿出来跟大家分享，避免再次出现类似情况。黑丽说：我们要感谢反映问题的客户，是他们让我们看到了工作中的不足，看到服务中的欠缺，从而使我们的服务工作从不感到圆满更加努力。

工作依旧快乐而繁忙，需要处理的问题依旧还有，而黑丽并不厌烦，为了实现客户的满意度，她在努力，她们在努力，因为她们有一个共同的信念：客户暂时的不满意是我们不断努力的动力源泉!

## 窗口服务标兵



史西娜

服务感言：用真诚的心对待客户，开心工作，认真生活。



马程璐

服务感言：用心，我们做得更好；用爱，我们不断付出。



朱劲力

服务感言：认真聆听，热忱服务；快乐工作，快乐生活!



刘贵珍

服务感言：像对待朋友一样，真诚、热情的对待每一位客户，使客户倍感亲切!

作为一名与客户面对面服务的窗口人员，朱劲力深刻体会到“追求客户满意服务”的重要性。

有一次做客户回访时，一位全球通客户随口反映，最近一段时间感觉自己的话费有问题，但不知道是什么原因。说者无意，听者有心。细心的朱劲力默默地牢记在心。在工作之余，她把客户的账单认真地做了一下分析，发现该客户最近常在省外漫游，打的电话没有平时多，但月均消费却比平时多，原因是包月卡省外漫游时产生的费用不包含在包月费内，客户感觉费用高了。于是，朱劲力把查询情况给客户详细介绍了一遍，并给客户推荐了一种更加适合他当前消费习惯的

业务套餐，客户非常感动，连声说：“太谢谢了，我只是随口一说，你却这么上心，不愧是移动的员工啊。”就这样，经过个人不懈努力和对每位客户都认真负责的态度，朱劲力每月的工作任务都完成得非常出色。

在三年多的时间里，朱劲力注重业务知识的学习，不断提升服务技巧和应变能力。另外，也注重多方面知识的摄入，提高自己的综合素质。

工作中有挫折，也有失败，但朱劲力感受最多的却是每次让客户满意时的成功和满足感。服务永无止境，追求客户满意百分百，朱劲力还在继续努力着。