



年度金牌服务班组奖候选

郑州移动中牟青年路营业厅

2009年,郑州移动中牟青年路营业厅以“便捷服务 满意100”为主线,围绕“高效便捷”服务的具体要求,在营业厅内掀起了比服务、比营销、比学习的浪潮,在全体员工共同努力下,服务成绩和团队建设取得优异的成绩。

该营业厅是郑州移动快乐工作法试点单位,全体员工根据平常工作中容易出现的服务细节问题进行汇总,并自行编制了一套简单易懂的手语管理模式。该营业厅在郑州移动服务检查中成绩居前列,在河南移动的两期检查中也首屈一指。客户服务满意度更是节节攀升,在6月-9月份,通过客户评价数据了解到,共有16079名客户参与服务评价打分,满意度高达99.48%,居郑州移动营业厅前茅。



郑州移动全球通俱乐部

是一个专门为全球通客户提供尊贵、专享以及差异化高端服务的高尚俱乐部。

郑州移动全球通俱乐部拥有一支作风优良、积极向上以及团结协作的高素质人才队伍,下设全球通VIP俱乐部机场贵宾厅、火车站贵宾厅、紫荆山会所以及全球通品牌店四个班组。其中,机场、火车站贵宾厅为全国的全球通VIP客户重点提供贵宾候机、候车服务,并在此基础上,增加信息详尽的航班与车次查询、种类齐全的饮品以及丰富的报刊杂志阅览等延伸服务。紫荆山会所面向省内全球通钻石卡、金卡客户提供娱乐健康、休闲茶社等商务休闲服务。全球通品牌店专门为全球通客户提供各类移动业务办理等服务。优质的服务内容,良好的服务形象,成为郑州移动窗口化形象单位的标兵。

郑州移动网优中心全网分析班

郑州移动网优中心全网分析班工作有两项,一是重点围绕2009年度郑州质量提升活动,切实居于全网的高度发掘问题、梳理问题,明确力量凝聚点,有的放矢,有针对性地保障郑州KPI指标,提升客户感知。二是保障省公司现场质量测试,集团测试检查取得好成绩。

2009年,该全网分析班在全市3个区域先后制定了多条主干道精品道路切换链优化工作方案,涉及金水路、花园路、经三路、文化路、农业路、机场高速、航海路、未来路、紫荆山等20条重点道路,实施以来成效显著。

全网分析班全面参与TD网络维护。从4月30日截至12月14日,该全网分析班共完成113轮市区拉网测试,总计调整天线1777个小区,大大改善了市区内3G信号覆盖的状况,提高了WAP网站登录成功率和通信话务的接入水平。



郑州联通热线客户服务中心

作为享有“全国用户满意电信服务明星班组”、“中央企业学习型红旗班组(标杆)”、“网通杯优秀团队”、“河南省文明单位”等集团和省市各种荣誉称号的郑州联通热线客户服务中心,不安于已经取得的成绩,他们经过仔细梳理服务工作中存在的不足,全面打造金色服务品牌,逐步实现热线由“服务型”向“营销服务型”转变,提出的新目标是“快速响应客户需求,为企业不断创造价值”。

为了实现客户“足不出户”办理各项通信业务,提高客户对热线的感知度,公司市场经营部、支撑共享中心、网运运维部、客户服务中心等相关部门通力配合,解决通过电子渠道受理业务遇到的费用收取、客户身份验证、业务流程、客户资料自动导入等问题,并在电子营业厅受理现有固话新装(移)机、宽带新装(移)机、小灵通紧急停(复)机、悦铃、来电显示等业务基础上,又拓宽了固话套餐互改、宽带套餐互改、小灵通套餐互改、捆绑组合类业务以及程控新功能的增删等业务的受理范围。

郑州联通中原路营业厅

郑州联通中原路营业厅时时刻刻都清醒地认识到:服务素养一时的优秀,不代表一直的优秀。服务效果一时的成功不代表一直成功。只有不断提高自身综合素质,才能不断提升自己的服务水平和竞争力,才能与时俱进。为此营业厅开展了以“服务、业务、营销”为主题的大讨论、大比武。大家对如何在服务中做好营销,如何在营销中做好服务,如何在受理中做好服务和营销等等都有了更新的认知。营业厅在员工中间积极倡导树立学习的风气,实干的精神,团结的氛围。就这样,中原路营业厅全体同仁在各级领导带领下,在不断发扬团结协作、拼搏奋进的精神,出色的完成了各项工作,取得了骄人的成绩,在“金牌服务迎奥运,服务社会尽责任”活动中一人荣获集团公司金牌服务明星称号,四人分获省公司金牌服务明星的称号。并最终将“省级金牌服务团队”的殊荣收入囊中。



郑州联通客户服务部投诉督察组

郑州联通客户服务部投诉督察组现有员工12人,是一个年轻化、知识化、专业化和充满活力的青年集体,始终本着“一切指向客户”的原则,以关注民生、改善民生、服务民生为切入点,通过扎实有效的工作,用心向客户诠释着新联通的“沃”服务。曾多次被授予郑州市“三八红旗集体”;被郑州市人民政府市长电话室授予了“郑州市市长电话网络工作先进单位”;连续10年被省、市消协评为“消费者信得过单位”、“诚信单位”等荣誉称号。

认真履行“为你做得更多、为你做得更好,服务没有终点”的“红逗号服务”精神,以“提高服务技能、改进服务短板、提高客户满意度”为着力点,进一步转变思想观念,创新服务模式,规范服务制度,优化业务流程,解决服务短板,团结奋进,努力进取,实现服务、效益双提升。

2009年投诉督察组建立投诉分析制度,优化完善多项服务流程。相信红逗号的服务理念会在联通客户服务部投诉督察组员工的身上播撒传承,坚信“沃”服务品牌会持续连贯传播,有了他们真诚的付出,新联通将更加勃勃生机,深入人心,实现胜券在“沃”。

郑州电信桐柏路营业厅

郑州电信桐柏路营业厅,是一支年轻而富有朝气的队伍。随着自身素质不断提升,服务理念与时俱进,服务水平不断提高,受到了广大用户的好评。

面对电信市场的激烈竞争,郑州电信桐柏路营业厅改变服务模式,实现服务转型升级。采取人性化措施,体现以人为本、以客为尊的思想。他们在营业厅内设置了综合业务区、交费区、3G体验区、VIP客户区、终端产品销售区等贴心温馨的设施,方便了市民办理各种业务。

该营业厅在服务实践中提出有竞争力的服务不仅仅是零距离的微笑服务和规范服务,更包括为客户提供差异化服务,实现服务业务化,寓营销于服务中,提供特色服务。为此该营业厅坚持实施服务营销工程,对客户开展多说一句话活动,设身处地地为客户着想,为客户当参谋,帮助其选择个性化的产品。



郑州电信农业路营业厅

是郑州电信目前规模最大的的综合性营业厅,是全省的示范性营业厅。农业路营业厅服务宗旨就是为客户提供规范化、标准化、高效率、亲情化服务作为各项工作的出发点和落脚点,在开展各项服务举措时,逐步推进窗口服务工作向纵深发展,取得了一定成绩,树立了电信营业厅的崭新形象;2007年农业路营业厅荣获郑州市“市级青年文明号”,在河南省电信公司组织的各年度、全年度营业服务检查中均排名全省第一。

此外,农业路营业厅制定并实施了“五心服务”:耐心、热心、诚心、用心、虚心,在实际工作中引导并要求员工将“首问负责制”延伸至“首问解决制”。使服务工作不断向优质、快捷、制度化、规范化方向发展,充分表现出营业窗口在服务及业务处理上的“第一站”地位,大大提高了服务效率,赢得了广大客户的由衷理解与信赖。

郑州电信客户服务部投诉班

一道亮丽的风景线作为郑州市电信公司的旗帜呈现给近70万郑州市电信公司用户,郑州市电信公司客户服务部投诉班,每天用细细的一根电话线向用户传去关怀和温暖。

每天,郑州电信客户服务部投诉班的话务员以7x24小时的服务不间断的为用户排忧解难。

曾经有位用户因为宽带经常出现故障,就拨打热线电话进行投诉,问题解决后,投诉班话务员联系用户进行回访解释,用户一接电话就漫骂,然后挂掉,话务员一遍一遍的和用户联系解释,最终当我们的话务员第11次拨通用户电话后,用户终于接受了道歉,投诉班的话务员抱着对企业负责,对用户负责的态度处理好每位用户的投诉,确保用户的满意。



郑州电信二七营业部装维班

自成立以来,一直秉承中国电信“用户至上 用心服务”的服务理念,一切工作想用户所想,急用户所急。2009年7月以来,为使广大用户能够更快、更好地感知中国电信高速高质量的宽带业务,二七营业部装维班积极响应公司组织开展的“宽带金牌服务”活动,深受广大用户好评。