



年度金牌服务奖候选

张保桂 郑州联通客户经理

抓住关键联系人,集中力量和精力,博得他们的信任和好感,在客户需要的时候,第一个想到张保桂,才能在业务发展中取得好成绩。他负责的德化街包区,以南方人居多的客户群成立了商务协会,与商务会长处好关系,就能成片开发,规模发展,少走弯路;他分管的社区,与居委会主任建立良好关系,就能促进业务发展。凭着不懈的努力,终于取得硕果,他在5月份发展宽带46部,亲情1+28部,固话40部。



吴小玲 郑州移动行业客户经理

在客户经理工作岗位工作10年。在10年的工作经历中,先后从事初级客户经理、客户经理、高级客户经理、主任客户经理、行业客户经理等工作。源于对客户经理工作的挚爱,一直在这个平凡的工作岗位上默默奉献自己的青春和热血。

面对客户的咨询和要求,她会在第一时间利用公司的营销政策和自己的业务知识解答客户的疑惑,处理客户的问题。在她接触到的大大小小的投诉中,做到大事化小,小事化了,无一例投诉升级现象。



常毅 郑州电信网络发展部副主任

截至8月20日,常毅带领的郑州电信网络发展部新建数据汇聚机房几十个,覆盖了更广泛的用户,有效提升了网络接应能力。

为了保证线路设备的及时开通,常毅要求设备厂家每天在公司同设备建设人员一起上班,而他则加班加点地进行组织协调工作。

为了提升网络质量,他从源头抓起,一丝不苟对在建的每一个机房进行全程严格、科学的管控。为确保网络优质,常毅付出的不仅仅是智慧和汗水,更多的是一份以身作则的奉献。



李海山 郑州联通超化营销单元负责人

超化营销单元是新密分公司用户规模最大的支局,单元负责人李海山工作讲究一个“效”字:从新用户业务办理和落实老用户资料核实工作入手。在新用户办理业务时,严格按照工作流程,要求客户提供身份证或户口本等有效证件;要求前台营业员在录入客户资料时,将客户资料完整录入。在老用户资料核实工作中,客户经理上门服务时要求及时告知用户,完善补充资料;前台人员办理各种手续时,发现有不符就要求及时更正。由于细致周密的工作,使本单元以当月综合修正率50.17%的成绩位居信息核查明星第四位。



王铁胜 郑州联通客户经理

随身携带记录本,每发展一位用户就登记在册,并记好办理业务的日期和内容,在20天内回访一次,为的是加强沟通,交流感情,使用户感受到郑州联通贴心的服务。他自信地说道:“3个电话准让用户记住自己的名字,以后这些用户办理业务第一个想到的就是我!”他还是这样做:关注每月套餐到期用户的资料,并及时联系,提醒用户所使用的套餐即将到期或需要续费。温馨的提示,温暖用户的心。作为文化路营业部沙口路最小营销服务单元客户经理,5月份他累计新装固话77部,宽带75部,亲情1+7部,用他的话讲:“手里有客户源,什么都不怕。”



杨茜 郑州移动信息支撑中心业务支撑班班长

20岁进入公司的她,8年来,她从普通的营业员到集团大客户经理再到现在的支撑班班长,获得了客户和同事们的一致赞扬。

业务支撑工作是为市场和业务发展提供支撑、为客户提供保障的重要环节,走到这个岗位上,她面临着人生的重大挑战,如饥似渴地汲取自己需要掌握的各种技术,不知疲倦地向各个支撑专业的主管认真学习业务知识。短短3个月的时间,她迅速成长为郑州移动业务支撑口的技术骨干。

2008年她获得“金牌服务 满意100”信息技术支撑标兵荣誉称号,2008年她所在班组获得郑州移动先进班组称号。



段文郁 郑州电信运维部副主任

在郑州电信移动网替换搬迁工程中,以段文郁同志为组长的传输专业组,保障了公司电路安全运转,奠定了工程顺利竣工的基础。

本次替换搬迁工程,作为基础的传输网络建设及资源调度,任务非常艰巨。在段文郁同志的带领下,传输专业组打破旧思路,创造新方法,将设计、施工勘察、工程准备相结合,有效地压缩了前期准备时间。为了提高工作效率,她带领小组成员在去现场检查的同时,随身携带误码仪、标签纸,对到达的站点迅速进行电路测试及标签制作。

为了更好地管控整个割接过程,她一直坚守工作第一线,对割接工作全程跟踪,确保了割接的顺利完成。



王志伟 郑州移动中牟青年路营业厅营业员

他在营业厅的岗位是咨询台,主要负责解决、解答客户形形色色的投诉和咨询。

在工作之中,他认真负责地对待每位顾客,把自己的手机号码留给客户,把服务工作做到了8小时之外,随时为客户解决疑难。

每一个工作日子里,在详单打印机前他会引导客户使用并为客户解释收费项目,看见步履蹒跚的老人光临,他会主动搀扶着他们走进大厅,贴近他们的耳朵询问需要什么帮助,并递上老花镜让他们能够边听边看。外边下雨了,他会给忘带雨具的客户送上雨伞;客户感冒了,他默默送上药片……这些无处不在的细心服务,让一个个客户感觉到了家一般的温馨。



王宇 郑州移动集中维护员

2003年进入郑州移动工作,6年来一直工作于网络维护第一线,目前主要负责TD无线网络维护工作。工作期间先后获得全省网络维护先进工作者,TD二期工程建设先进个人,郑州移动优秀共产党员,河南移动内部培训师等荣誉称号,并获得过全省BSC CDP专家选拔考试第一名的好成绩。

在6年的BSC维护工作中,王宇多次参与郑州无线网设备的割接、扩容及升级工作。负责2008年春节除夕当晚全省BSC负荷监控及应急保障工作,2008年奥运火炬传递保障工作,2009年河南省3G(TD-SCDMA)业务开通新闻发布会应急保障等工作。



刘芳 郑州电信建设营业部主任

2008年10月,刘芳从市场部调到市区的建设营业部工作,工作性质发生了变化,由原来的职能管理工作,变成现在以业务发展为主的工作。

2009年7月,郑州电信提出宽带翻番、单月新增宽带突破的目标,建设营业部面对着各种困难,刘芳没有等待,而是确定了“市场推着网络走”的原则,梳理出建设营业部区域内所有未覆盖小区,集中政企、家客、装维人员的力量,推进项目洽谈,迅速提升网络覆盖率。

经过刘芳的努力,其负责的建设营业部从没有出现过一张因为主干配线满造成的退单,建设营业区区域内的消费者都能享受到郑州电信提供的优质宽带服务。



郭子奇 郑州联通郑上路营业部装维工人

他在日常工作做到了两个“注重”:一是注重克服思想上的“惰”性,坚持理论学习;二是注重理论联系实际,不断提高分析问题与解决问题的能力。

上半年,他固话装机287部,宽带装机120部,障碍接单修复786次,无超时、投诉。交接箱整治45次,拆除废旧跳线共计450米,皮线整治300余条。

他所在的单元,在一季度市公司最小单元评比中获得“十优单元”称号,在二季度省分单元评比中获得第5名。他自己在首届明星评选中以222的高分夺取装维明星桂冠。

