

# 年度金牌服务班组奖

## 郑州移动全球通俱乐部

**获奖理由:**如今,恐怕没有多少人不知道郑州移动的全球通俱乐部。

郑州移动的全球通客户早就开始习惯并且享受于全球通俱乐部的VIP服务,郑州移动下设全球通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,为客户量身定制个性化、差异化的服务,进一步完善、丰富、细化了个性化和差异化服务的种类,“全球通贵宾候机厅”和“专有绿色通道”让全球通客户的出行无忧,“专职客户经理”和全球通服务专区的一对一服务提高了服务效率,高尔夫球赛和全球通VIP大讲堂等提升了服务档次,亲子社区、健康社区等专项活动,则提升品牌价值,向客户送健康、送教育,就连全球通的积分兑换,也成了全球通客户离不开的一项独特的服务。

郑州移动全球通俱乐部凭借着优质的服务内容,良好的服务形象,成为郑州移动,乃至河南通信行业的窗口标兵。



## 郑州移动中牟青年路营业厅

**获奖理由:**“快乐工作法”,这是郑州移动正在营业厅实行的管理方法,而中牟青年路营业厅,则是郑州移动“快乐工作法”的试点单位。

为了贯彻“快乐工作法”,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。

在“快乐工作法”的推动之下,中牟青年路营业厅不仅实现了工作过程中的快乐,也给消费者带去了快乐。中牟青年路营业厅在郑州移动服务检查中成绩位居前列,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月份的客户评价数中,共有16079名客户参与服务评价打分,中牟青年路营业厅满意度高达99.48%,居郑州移动营业厅前茅。



## 郑州移动网优中心全网分析班

**获奖理由:**2009年,郑州移动网优中心全网分析班在全市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,这些优化工作的完成,不仅让郑州移动用户的通话质量得到了进一步的提升,而且树立了省会郑州区域通信中心的形象。

全网分析班还全面参与了3GTD网络的维护。半年多的时间里,他们完成了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,让我们郑州人用上了更优质的3G网络。



## 郑州联通热线客户服务中心

**获奖理由:**从过去的“10060”到现在的郑州联通热线客户服务中心,这个郑州历史上最悠久的热线服务班组,曾经获得“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、省、市各种荣誉称号。

如今,全新的郑州联通热线客户服务中心,并没有满足于已经取得的成绩,而是在从单纯的服务热线升级成主动为客户“足不出户”办理各项通信业务的服务部门,现在,包括固话新装(移)机、宽带套餐互改、捆绑组合类业务在内的多项服务,都可以通过联通的服务热线轻松办理。



## 郑州电信客户服务部投诉班

**获奖理由:**是谁在用细细的一根电话线向百万郑州电信用户传去关怀和温暖,是谁在全天候的服务为用户排忧解难,是郑州电信客户服务部投诉班。

在不到一年的时间里,郑州电信的用户量翻了一番还多,郑州电信客户服务部投诉班的服务的客户规模也在不断扩大,用户的满意度始终是郑州电信关注的焦点,而要让客户满意,投诉工作的处理就成为了重中之重。

在客户数量大幅度增加,工作量增强的情况下,郑州电信客户服务部投诉班顶住压力,在抓内部管理和对外服务两方面着手,全面提高服务能力和服务水平,制订适应客户需求的营销措施,促进了客户满意度的提升,这个年轻的投诉班处理的客户投诉问题几乎无一例反复投诉。



## 郑州电信二七营业部装维班

**获奖理由:**宽带服务“绿色通道”,这是郑州电信二七营业部装维班为客户提供的一项全新服务。他们对新装电话和宽带用户实行预约安装,确保履约安装率达到100%。为了提供装机和维修速度,他们建立起24小时不间断的“全天候即时响应制度”,增设夜间维修服务,坚持当天报修当天排除。

通过这一系列的努力,郑州电信二七营业部装维班装机时限由过去的平均6天缩短到1天,故障修复由270分钟缩短到180分钟,如此快速的服务反应,让消费者感到了满意。



## 郑州联通客户服务部投诉督察组

**获奖理由:**投诉督察组的工作和消费者很近,他们总是出现在消费者最需要的地方,想消费者之所想,急消费者之所急,及时帮消费者排忧解难。

郑州联通客户服务部投诉督察组以“为你做得更多、为你做得更好,服务没有终点”的“红逗号服务”精神为指导,在2009年建立了投诉分析制度和客户投诉案例收集制度,对问题落实坚持三不放过原则:不落实责任不放过,客户不满意不放过,问题不解决不放过。

用心的服务得到了消费者和社会的认可,这个投诉督察组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;多次被郑州市总工会授予“五一文明岗”。



在通信行业有句话,叫做“网络服务是一门技术,人工服务是一门艺术”,当我们到温馨舒适的营业厅享受服务的时候,当我们随时随地使用通信产品的时候,当我们感受到多种多样的个性化服务的时候,我们应该能从那些营业厅工作人员的笑脸上,从热线服务员的话语中,从优质稳定的通信服务之中,感受到通信行业在服务上的先进之处。

被评为年度金牌服务班组的各个运营商集体,既包括和消费者直接打交道的营业厅、客服热线,也包括那些在后台为消费者提供网络服务、安装服务和疑难问题的班组。无论是在台前还是幕后,他们的服务都得到了消费者的认可。 晚报记者 祁京