

便民服务在基层,创先争优看移动

优质服务,还看咱身边的群众满意基层站所

日前,省政府纠风办通报了对全省26个政府部门和24个公共服务行业的35245个基层站所和窗口单位民主评议的结果,其中郑州移动的市区铁路社区营业厅、圃田营业厅、花园口营业厅、花园路营业厅、登封分公司唐庄营业部、巩义分公司站街营业部、上街分公司峡窝镇营业部、新密分公司刘寨营业部、新郑分公司人民路营业厅和荥阳分公司演武路营业厅等10个基层营业厅被授予“2011年度群众满意基层站所”荣誉称号。

2012年,郑州移动秉承“客户为根、服务为本”的服务理念,扎实地开展“为民服务、创先争优”活动,提出了十项便民服务举措,这些好的服务措施,都将通过一个个优秀的移动基层营业厅,出现在大家身边,让我们的通信生活更美好。

记者 祁京 见习记者 源粹

花园口营业部

服务特色 坚持高标准服务

花园口营业部成立只有两年,却能成为省级群众满意基层站所,实在是一件不容易的事情,细微之处见精神,是他们的秘诀。

“我们营业厅位于农村,主要服务于周边的村民。”营业厅的负责人说,虽然如此,但是他们在服务上一直坚持向市区那些标杆营业厅看齐。因为坚持严格的服务标准,附近的村民慢慢地发现,这个营业厅的服务很到位,让人很放心,大家有手机上的事情,总是第一个想到花园口营业部去解决,“客户告诉我们,他们在这里享受到了很好的服务,所以才会对我们更加信任。”营业厅的负责人说,正是因为这种信任,让这个年轻的营业部得到了荣誉。

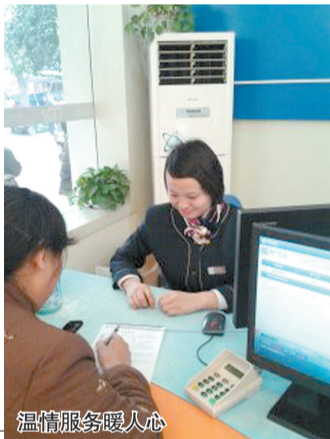
服务聚焦 精品网络,畅通无忧

“郑州移动网络建设已覆盖广大农村地区,通话质量持续提升。”在郑州移动发布的十项便民服务举措里,关于“精品网络,畅通无忧”是这样解读的。而在花园口营业部,对优质网络的评价来自于客户。

营业厅的负责人介绍说,每年春天,都有很多人要到黄河边去踏青,在这里,他们发现,无论是打电话还是发彩信,移动的网络都是最优秀的。在花园口,实实在在的移动优质网络,是让花园口营业部得到客户信任的根本。



高标准服务赢得客户信任



温情服务暖人心

服务特色 亲情服务,温暖人心

铁路社区营业厅服务对象大部分为铁路系统职工,“营业厅附近的居民大部分是老住户,老人很多,我们把他们当成自己家的老人来对待,和大家关系和睦融洽。”营业厅的负责人说,“比如在厅门口街道下棋的李大爷,他们经常来营业厅倒杯开水,借用卫生间,虽然和移动没有关系,但我们也乐意为他们服务。”

一次,一位刚从国外回来的女士专门来到这个营业厅办理业务,原来,她从自己父亲的口中得知,铁路社区营业厅服务很好,“我父亲在楼下下棋,总是到你们这里喝水,你们从没拒绝过,所以我要办手机业务,第一个想到的就是你们厅。”这位女士的说法,也代表了铁路社区服务的客户的普遍心声。

服务聚焦 资费优化,全面惠民

社区的老住户对移动的资费很敏感,这两年来,铁路社区营业厅的工作人员感受最深的,就是资费的不断优化给客户带来的好处。

“以前,每月爸妈也没多少电话,话费其实也不多,但他们省惯了,总是觉得费用多,每次打电话,他们总会担心话费而长话短说。”家住铁路社区的裴女士说,自从去年她在铁路社区营业厅为父母咨询一款比较实惠的话费套餐以后,每个月的话费支出更少了,父母也能放心地打电话了,这让她对移动的资费优化感到很满意。

铁路社区营业厅

新密刘寨营业部

服务特色 积极主动,随时服务

一直以来,刘寨营业部以深入开展“群众满意站所”创建活动,一直以“便捷服务 满意100”为服务宗旨,不断更新服务理念,创新服务措施,积极主动帮助客户解决各种移动业务问题。无论是节假日还是工作日,不管是上班时间还是下班时间,只要有客户打来咨询电话,总会耐心为客户解答各种问题。社会综合满意率逐年提升,从而赢得了群众的口碑和社会的赞誉。

服务聚焦 开户入网,首次提醒

“把我办理业务的收费情况给写一下吧?”“您入网办理的套餐、包月业务及其资费标准,都会在入网后收到提醒短信。”在刘寨营业部,工作人员正在给一位新入网客户答疑解惑,有了开户入网的首次关怀短信提醒,客户明明白白消费,自然心情顺畅了很多。

刘寨营业部的工作人员说,自从有了开户入网短信,他们的解释工作量降下来,客户的满意度却在上升,“大家对这个提醒短信感到很实用。”这样的关怀式提醒,让移动的消费更加透明。



主动帮助客户解决各种业务问题

服务特色 真情服务,我非一般

新郑人民路营业厅有一个响亮的名字“非一班”,取谐音“非一般”之意。

人民路的服务的确非一般,快乐服务一二三是营业提供的秘诀:给客户一个自然、亲切的微笑;主动了解客户需求,主动学习业务知识;对待客户要保持一样的热情态度,工作状态始终如一。三就是“三个一样”:对生人熟人热情接待一个样,对检查和不检查表现一个样,对表扬批评诚恳接受一个样。靠着这样的服务,营业厅一路领先。

人民路的口碑也很非一般,“来这里办理业务的客户都和我们成了好朋友,就像对家人一样亲切。”营业厅主任董艳艳说,有一个阿姨不管办不办业务,只要路过营业厅都要进来看看大家,儿子结婚的时候还专门给我们送来了喜糖。

服务聚焦 业务扣费,主动提醒

新郑的大学生很多,大学生使用新业务服务多,也特别怕在不知情的情况下被扣费。

业务扣费,主动提醒就是针对用户的担忧,推出的便民服务,营业厅董艳艳介绍说,当客户订购或变更套餐,以及次月套餐生效时,中国移动也会通过“10086”向客户发送提醒短信,以免发生不知情的扣费,让客户的消费变得非常透明。

董艳艳说,自从有了这项便民服务,大学生客户更满意了,他们的工作也好做了,“因为每笔扣费系统都会有提醒,所以我们再推广新业务,客户的信任感也就增加了。”

新郑人民路营业厅



快乐服务,真诚服务

上街峡窝营业部

服务特色 主动服务,微笑迎客

上街峡窝镇是全国重要的阀门生产研发基地和装备制造业基地,这里光居民有将近4万人,还有大量的农民工流动,这些都给8个人的郑州移动上街峡窝营业部带来了很大的工作压力。

“由于工人流动性比较强,很多老客户需要后续服务,新来的工人又需要了解移动的服务。”营业厅负责人介绍说,这些工作,给营业部的工作人员提出了新的要求:要把服务和业务介绍到工厂里去。

于是,工厂里、村庄里,经常能见到峡窝营业部的工作人员,他们主动走出去,给大家讲业务、做服务,把移动的服务延伸到了每个人身边。

服务聚焦 0000查询,自由退订

“我开了哪些业务,具体该怎么查?”面对客户的咨询,峡窝营业部的工作人员向客户推荐了0000自助查询退订服务:“您只要发0000到10086就可以查询您开通了哪些业务,还可以根据系统提示进行退订操作,特别方便。”营业厅负责人介绍说,这是今年便民服务的一大举措,有了0000查询,再也不用担心业务查询退订问题。



把移动的服务延伸到每个人身边