

郑州移动“优质服务体验季”系列报道之“穿越”国基路网格

服务观察员走进郑州移动国基路网格,探知一条宽带背后的故事
保证网络畅通,他们随时待命

“走街串巷访客户,风雨无阻接线路。”用这句话来形容郑州移动宽带装维工程师的日常,再合适不过了。12月16日,本报邀请服务观察员吴绍超走进郑州移动国基路网格,以“穿越者”的身份,探知一条宽带背后的故事。
郑报全媒体记者 李冬生/文 陶方凤/图



服务观察员与装维工程师一起为客户办理宽带移机业务

按时上门规范服务,做优每一个细节

“保证网络畅通,我们随时待命。”国基路网格相关负责人向服务观察员介绍说,“即装、即修、超时赔,是我们推出的服务承诺,即12:00前受理的宽带装机单和故障申报单,当日就要装通和修复。”这一服务承诺始终牢记在每一位宽带装维工程师的心中,不管是严冬还是酷暑,不管是狂风肆虐还是大雨滂沱,他们都会以最快的速度赶赴现场。
说话间,一位装维工程师接到了

宽带移机的工单,与客户联系确定家中有人后,当即与服务观察员一起赶往了客户的家里。
“戴上鞋套,熟练地进行了相关线路的测试,然后使用热熔机重新接了线,仅仅几分钟的时间就完成了移机。”服务观察员说,无论是进入客户家里时的礼貌用语,还是工作时的娴熟操作技艺,抑或是工作完成后的调试和教客户如何使用,“每一个环节都细致入微,体现着移动的优质服务。”

宽带社区义诊,提供专属优化方案

为保证居民宽带网络畅通,郑州移动国基路网格形成了线上、线下常态化服务机制。服务观察员说:“针对宽带使用中遇到的网速慢、WiFi覆盖信号差等问题,他们会定期进入到社区开展宽带义诊活动,为居民优化网络、解决问题,居民也可以通过河南移动直营厅、河南移动智慧生活APP进行预约,将由专业宽带工程师免费上门检测。”
如今,移动宽带已进入千兆时代。据介绍,郑州移动千兆宽带网络已覆盖3800余个小区,在国基路网格,也已有20余个小区覆盖千兆宽带网络。国基

路网络相关负责人说:“千兆时代,宽带服务标准更高了,通过支持WiFi6协议的设备,宽带装维工程师可为客户提供专属优化方案或家庭组网服务,保证家庭角落都有网络覆盖。”
优质服务是运营商发展的核心竞争力,也是实现高质量发展的根本保障。一直以来,郑州移动坚持“客户为根,服务为本”的理念,把持续提升服务质量作为一项核心工作,不断提升产品和服务品质,将服务做精、做细、做优,致力于为客户提供“10分满意”的服务。

责任区域划分到人,打造更优装维服务

早上8:30,身着统一工装的移动宽带装维工程师整齐列队,以“晨会”的形式开启一天的工作。除了每天都要重申的交通、涉电、登高等安全问题外,郑州移动国基路网格还会通报每位装维工程师昨天的数据,比如装移机、故障处理及时率和满意度等,也会让员工分享昨日的疑难案例,

服务观察员说,“一日之计在于晨,持之以恒的晨会让他们每天都有新收获,也让他们每天都有充足的动力。”
晨会一结束,装维工程师就匆匆踏上了路途。“每个人都有自己负责的区域,要保障区域内每一位宽带客户网络畅通,他们的工作压力非常大,但同时也让他们越来越熟悉自己

的责任区域,为客户提供越来越优的服务。”国基路网格相关负责人介绍说,东起中州大道、西至渠东路、南至水科路、北至贾鲁河,这是他们负责的区域,已建成的住宅小区有52个。“由于宽带业务越来越多,忙的时候顾不上吃饭,有时回到家已是深夜,虽然很累,但每个人都干劲十足。”



中国移动
China Mobile



5G+

好宽带
选移动



智享全千兆
牛年更牛气

千兆5G

10倍网速畅享
5G网络县城及以上区域率先覆盖

千兆宽带

用188元套餐
千兆宽带全家享

千兆WiFi

WiFi全屋覆盖
全家上网稳又快

千兆应用

千兆移动看家
超高清智能家庭卫士

千兆服务

专家上门 全屋定制

出门用千兆5G 进门用千兆宽带+千兆WiFi

温馨提示: 1、10倍网速畅享: 5G网络最高速度是4G的10倍以上。 2、千兆宽带(限首条)在本地已完成网络覆盖的区域可以安装办理,不能跨地市异地办理。
■ 以上资费仅限大陆地区使用,不包含港澳台地区。 ■ 本广告仅是要约邀请,更多资费及活动详情请咨询10086或当地移动营业厅。



扫码预约千兆宽带

www.10086.cn

热线 短信 10086

服务监督 10080

广告