中国电信郑州分公司

传承红色电信基因 为民服务办实事

“适老爱心辅导微课堂”为老年人送去科技服务“及时雨”

为提升人民群众的获得感、幸福感、安全感，更好地服务广大客户，自党史学习教育开展以来，中国电信郑州分公司坚持把学习党史同总结经验、观照现实、推动工作结合起来，把学党史、悟思想、办实事、开新局贯穿党史学习教育全过程，传承红色电信基因，践行为民服务使命，扎实开展“我为群众办实事”实践活动。

据悉，中国电信郑州分公司围绕“适老化服务”“总经理服务日”“宽带无忧，满意一百”三大主题，全面提升服务品质，强化以“客户为中心”服务宗旨，切实为客户办实事、解难题，致力打造一流的服务品牌。

郑报全媒体记者 李冬生
通讯员 李光莲 文/图

▲中国电信郑州分公司党委书记、总经理文永峰(右二)了解一线情况

◀中国电信郑州分公司党委委员、副总经理尹林(右一)到客户家中开展宽带义诊

服务贴心不变 总经理一线解决客户难题

为全面提升服务品质，中国电信郑州分公司主动查摆影响服务口碑和业务发展的主要矛盾，倾听客户心声，将每月第二周的周二设置为“总经理服务日”，与客户面对面深入交流，真正了解客户需求，拉近与客户之间的距离。

4月13日，中国电信郑州分公司党委书记、总经理文永峰到桐柏路营业厅参加“总经理服务日”活动，现场接待来访客户，了解客户需求，解答客户疑问，收集客户对产品和服务等方面的意见和建议。接待客户结束后，他又与新入职营业员交流沟通，了解一线情况，耐心指导业务。随后，中国电信郑州分公司纪委书记周爱红到客服部话务台聆听客户心声，了解客户诉求，对服务品质提升提出新要求。

在此之前，中国电信郑州分公司党委委员、副总经理尹林到人民路自营厅参加“总经理服务日”活动，现场受理客户问题；中国电信郑州分公司党委委员、副总经理黄晓到客服部话务台指导提升服务品质，还到桐柏路自营厅参加“总经理服务日”活动……

服务无止境，服务是思想意识问题，是企业各个部门共同的责任。中国电信郑州分公司相关负责人表示：“我们要严格落实执行总经理文永峰提出的‘聚焦、协同、坚持’，以客户问题为导向，抓落实、抓执行，提升客户感知，把工作做到服务对象心坎上，推动党史学习教育深入基层、深入市场、深入人心，将普遍服务能力提升起来，打造满意度行业领先水平。”

宽带义诊进社区 “满意一百”暖人心

为持续优化客户感知，坚持高质量发展，中国电信郑州分公司在客户规模持续扩大的同时，投入大量人力物力提升宽带服务品质，坚持“客户为根、服务为本”理念，致力打造让客户满意的宽带产品，积极履行企业的社会责任。

据悉，今年3月开始，中国电信郑州分公司在全市开展“宽带无忧 满意一百”宽带义诊活动。截至6月，已累计开展12场宽带义诊活动，服务客户家庭350户，根据客户时间当日上门做WIFI检测的达229户，占比65.4%；智慧家庭工程师严格执行服务标准，成功办理智家业务27户，占比11.8%；未当日上门的121户按照客户要求的时间上门义诊，优化客户家庭WIFI信号，解决网速慢、卡顿、WIFI信号弱、网线质量差等问题，切实提升客户网络感知。

值得一提的是，在“520主题”专场活动中，中国电信郑州分公司副总经理尹林带领客服部主任、营业部主任到客户家中进行宽带义诊及服务质量家访。活动现场，客户纷纷对电信诚恳的态度和专业的素养连连称赞：“电信真的是‘零距离服务’！”“电信真的在为我们用户考虑，实在太赞了。”“电信服务越来越好了，之前办宽带，一天就全部装好了，偶尔遇到网络故障很快就能解决，现在总经理还亲自上门服务，太感动了！”

中国电信郑州分公司相关负责人表示：“宽带义诊活动把贴心服务送到社区、送到群众家门口，社区居民足不出户即可解决宽带使用中的问题，真正将服务延伸到‘最后一公里’，直至用户家中，服务无止境，我们一直在努力！”

下一步，中国电信郑州分公司将不断提升服务能力和水平，立足工作实际，在“便民、利民”上狠下功夫，切实将党史学习教育成果转化为为民办事的实际行动，不断优化服务举措，着力提升窗口服务效能，加快推进服务转型，努力为客户提供更高效、便捷、规范的服务。

智能不忘适老 助力老年人跨越“数字鸿沟”

5G时代的来临，更智能、更新潮的手机进入市场，科技的快速发展让许多老人难以跟上智能产品的更迭，年轻人眼中的便捷，却变成了他们眼中的“难题”。

提供方便、快捷、有温度的服务，满足广大客户的需求，是中国电信一直为之努力的目标。今年以来，中国电信郑州分公司围绕“智能不忘适老”的服务主题，通过“厅店专属服务、智能应用专属服务、上门专属服务”，打造有温度的服务专区，向老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，切实解决老年人运用智能技术困难，助力老年人更好地享受通信发展成果，推动互联网应用适老化改造。

今年3月起，中国电信郑州分公司自有营业厅每周三15:00~17:00定期举办“适老爱心辅导微课堂”，围绕智能手机使用、热点APP使用、手机流量管理以及防诈骗知识宣传对老年人进行辅导，结合日常使用详细讲解智能手机的各项常用功能及使用方法，教会他们如何使用微信支付、如何给亲朋好友视频通话，普及防诈骗知识，提醒老年人注意个人财产安全，不轻信、不透露、不转账，陌生电话要核实清楚对方身份，同时勿将自己实名的银行卡、电话号码卡转卖给他人。

据统计，截至6月，中国电信郑州分公司已举办12期“适老爱心辅导微课堂”，累计服务千余名老人，获得了老年人的一致好评。郑州市民张大爷表示：“电信举办的活动真正贴近我们老年人的需求，解决了我们在使用手机过程中遇到的困惑和不解，让我们更好地融入数字化时代、享受5G生活，希望电信能多多开设相关的公益课程。”

不只是开展“适老爱心辅导微课堂”，如今，走进郑州电信营业厅，随处可见暖心的“适老”服务。如：爱心台席优先办理，适老化便民服务用品(配置有老花镜、针线盒、医疗包、酒精棉片等物品便民箱)，爱心雨伞、微波炉(可提供餐食加热服务)，为行动不便的老人提供轮椅，设立“无健康码”登记的服务绿色通道，手机辅导、手机充电、免费WIFI上网等服务。

爱心在传递，关爱在继续。中国电信郑州分公司将持续开展适老化服务，践行企业社会责任，致力让更多服务扎根在营业厅，让“银发族”在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

深入社区开展宽带义诊活动