

坚守一线，保障网络畅通

用“心级服务”践行“臻心”服务品质，郑州移动人说： “国庆假期 我们在岗”

今年，中秋与国庆撞了个满怀，大家即将迎来8天的超长假期。当大家都在忙着返乡探亲、做出行规划的时候，郑州移动人依旧坚守在服务岗位上，他们精心优化品质优良的网络，耐心提供详细专业的解答，热心提供细致周到的服务，将责任、担当、使命始终放在第一位，为全市人民做好通信护航。

正观新闻·郑州晚报记者 李冬生/文
陶方凤/图 通讯员 陈春晓

郑州移动网络优化中心应急通信主管 谷庆华

国庆我在岗 网络保畅通

“每逢节假日或出游高峰，我们都会对移动通信网络进行优化。”郑州移动网络优化中心应急通信主管谷庆华说，今年国庆长假，他们根据之前五一、端午假期的用网情况、出行情况，并结合现下的出游情况进行评估，重点围绕景区、公园、农村、车站、高速及高铁线路等场景的1000多个基站进行了扩容。

“我们对全市28个4A和5A景区都制定了保障方案，并在少林寺及前不久开启试运营的郑州海昌海洋旅游度假区，调驻了通信应急车，随时应对网络突发情况。”谷庆华说。

之所以要做这些工作，谷庆华用通俗易懂的语言进行了解释：“平常大家分布比较均匀，网络不会发生堵塞，但到了节假日，人员聚集情况就会发生变化，当人们过多地集中在某一个地点时，该区域基站的原有容量就不太够用了，需要扩容处理。”



“这个假期，我们团队将会24小时持续在岗，随时准备出发处理异常情况。”谷庆华介绍说，他们将对全市基站实施15分钟级别的监控，“一旦出现故障、容量等异常问题，我们将在15分钟内发现并进行优化处理，实时采取各类应急手段进行跟进。”

郑州移动二七分公司客服专员 刘静

国庆我在岗 连接“沟通桥”

说起“客服”这个职业，很多人都会认为，不就是个接听电话、回答问题的吗？在这样一个大多数人并不重视的普通岗位，客服的工作内容却一点也不简单。

作为郑州移动二七分公司的一名客服专员，刘静的工作更具特殊性。“客户通过10086反馈需要查询查证处理的问题，会按照问题分类和归属下派给我们处理。”刘静说，他们肩负了多重责任，在为客户解决问题时，还要耐心安抚客户的情绪，看似普通的工作，却要求他们同时拥有扎实的专业技能和高超的交流技巧。

刘静和她的同事们往往通过电话，帮助客户解决问题，虽然见不了面，但刘静在电话沟通中也始终保持着微笑。她说，这样做可以让她拥有良好的情绪，也可以让客户感知到她的服务。

“世上无难事，只要肯登攀。”这是刘静在工作中的座右铭。为了能更快解答客户疑问，全程帮助客户解



决问题，刘静添加了不少客户的微信，这也让她们的休息时间变得繁忙了起来，但她却说：“只要能在更短的时间内解决客户问题，一切都是值得的。”

国庆假期马上就要到了，刘静将继续坚守在岗位上。“实时在线、用心守护，处理好客户的急事难事，用有‘温度’的服务，为大家的愉快假期保驾护航。”平凡的话语，却彰显着她的服务情怀。

郑州移动金水分公司经三北路营业厅营业员 吕巧珍

国庆我在岗 服务不打烊

“这个国庆假期，我会继续值守在营业厅，服务好每一位进厅客户。”郑州移动金水分公司经三北路营业厅营业员吕巧珍说，坚守在既平凡又不平凡的岗位上，虽然牺牲了休息时间，但提升了客户感知，相信自己也能有诸多收获。

过节不“打烊”，是节日期间郑州移动营业员的真实写照。每遇节假日，营业厅也会迎来热闹时刻，购置新机、办理入网、业务升级，客户一个接一个。吕巧珍和她的同事们总是热情地接待进厅的每一位客户，耐心解答客户问题，也会根据客户的实际情况推荐合适、划算的业务产品，让所有人高兴而来、满意而归。

如今，移动营业厅为老年人设置了爱心座椅，配备了包含针线盒、老花镜等在内的便民服务箱，还专门开通了业务办理快捷通道。每逢有老年人进店，吕巧珍她们都会主动关怀、询问，并暖心地为其递上一杯水。同时，作为接触客户的第一环，她们还有着反诈宣传员的身份，当客



户办理入网时会主动告知不能将手机卡转借、转卖，在业务办理过程中，也会提醒客户警惕诈骗短信、非法链接等诈骗形式。

“用心服务，真诚待人”是吕巧珍经常提到的一句话。她说：“作为窗口一线的工作人员，我们代表着公司的形象，给客户服务好服务、解决好问题，看到客户满意的笑容，是我们最开心的时刻。”

郑州移动中原分公司智慧家庭工程师 连云龙

国庆我在岗 宽带放心用



都要在1个小时内响应，和客户预约上门时间，客户一般都会和我们预约在下班或休息时间。”连云龙说，公司现在推出了臻心24装维服务规范和全千兆臻心24服务举措，“除了1个小时响应外，我们还要提前30分钟确认资源端口、调通光猫，并在24小时内完成室内的布线调测。”

连云龙负责6个小区的宽带新装、调测和维护，有3000多户存量宽带用户，工作量不可谓不大，但自2012年入职以来，连云龙坚持当日事当日毕，从未把当日的工作拖到第二日。他说：“日复一日，每天都有新工单，若都往后拖的话，工作就会越积越多，就有可能延误客户的安装和使用。”

为提高服务效率，只要是首次上门安装宽带，连云龙都会主动给客户留下联系方式，并邀请添加企业微信。凭借专业的技术、及时的服务、丰富经验，连云龙和不少客户成了朋友。

“越是重要的时间越要站好岗，才能对得起这份沉甸甸的责任。”这是郑州移动中原分公司智慧家庭工程师连云龙质朴的话语。这个国庆假期，他将坚守岗位，及时响应客户需求，把优质服务送到客户身边。

“周末、节假日以及工作日的下班时间是我们工作的高峰期，当接到营业厅或客服派下来的工单后，我们

应急主管谷庆华、营业员吕巧珍、客服专员刘静，以及智慧家庭工程师连云龙，他们只是郑州移动国庆在岗工作人员的冰山一角。郑州移动将始终践行“人民邮电为人民”的初心使命，坚持以客户感知为中心，以“高标准、严要求、细落实”全力做好每一次服务和保障工作，为广大市民提供高速、满意、贴心的网络通信服务，让大家安心、舒心、开心过节。