

数智 SHOUZHI

科技前沿 数联未来 智享生活

在数字化时代,通信服务已成为人们日常生活中不可或缺的一部分。在“5·17”世界电信和信息社会日来临之际,郑州移动通过“心级服务”进社区、总经理客户沟通日等一系列活动,以零距离的交流、面对面的沟通,主动倾听客户心声,进一步夯实服务基础、提升服务品质,全力做好“心级服务”口碑,助力广大人民群众畅享信息服务美好生活。



郑州移动党委书记、总经理王磊在营业厅接访,耐心解决客户问题

夯实服务基础 提升服务品质 郑州移动奋力谱写为民服务“新答卷”

进社区 办实事 暖心服务“送上门”

“宽带义诊”上门服务,暖心服务送到家门口;助力跨越“数字鸿沟”,帮助银发族融入数字新生活;坚守“反诈宣传”前线,守护老百姓“钱袋子”……5月13日~17日,郑州移动在注刘新城举办“心级服务”进社区活动,让居民在家门口就能享受到贴心服务。

“师傅,你们能不能帮忙去看看家里的网,这几天老是不稳定。”家住注刘新城的李大爷在活动现场求助。简单了解情况后,移动装维工程师上门检测,通过现场排查后发现,因为墙体遮挡信号加上路由器老化导致网络卡顿,在更换千兆路由器后,电视画面和声音都变得非常流畅。“这么快就帮我解决了问题,也不用我跑营业厅了,你们办事就是靠谱啊!”李大爷连连称赞。

除了宽带义诊,在此次活动中,郑州移动还主动帮助银发族查询手机每月的话费和流量使用情况,普及智能手机的相关操作,手把手教老年人如何关闭流量上网、如何使用微信、如何调整字体大小,以及常用App的下载和安装等。“我们在现场布置了电子血压计和体脂秤等数智产品,不仅可为老年人免费测量血压,还能为居民提供体脂报告。”郑州移动中原分公司服务主管巴旭静说,之所以举办这样的社区活动,目的就是给居民提供更暖心的服务。

活动现场,郑州移动公益志愿者积极向居民发放“四类常见诈骗类型”“防范养老诈骗”等宣传折页,并结合典型案例就电信诈骗的特点、手段及如何辨别应对进行详细宣讲,揭秘了多种诈骗“新套路”及应对措施,提醒老年人不要轻易将手机验证码、个人信息等告知他人。

在提供暖心服务的同时,郑州移动工作人员还邀请居民对其服务进行评分,主动询问客户的意见和建议。巴旭静说:“只有了解到客户真正的需求,才能有针对性地解决问题,进一步提升服务水平和服务口碑。”

注刘新城只是此次“心级服务”进社区活动的其中一场。“5·17”世界电信日期间,郑州移动各分公司将以网格为单位持续开展此类社区活动,截至5月16日傍晚,已累计开展27场,接待客户338人次。

面对面 解难题 总经理深入一线营业厅

5月16日上午,郑州移动开展“客户沟通日”活动,郑州移动党委书记、总经理王磊来到龙湖中心营业厅,与前来营业厅咨询办理业务的客户主动交流、积极沟通,对客户提出的各方面问题一一记录,并耐心细致地予以解答。整个接待活动现场气氛轻松,成为营业厅一道亮丽风景线,受到了客户的广泛赞誉。

“总经理的态度可好了,不仅仔细了解我要办理的业务,还主动询问移动业务在使用过程中遇到的难题。”活动现场,一位在营业厅附近居住的客户说,

“我家的地下室信号不太好,给总经理说了具体地址后,立即就安排网络部门跟进处理,解决问题的效率非常高。”

“我们经常接到卖房子、卖保险的骚扰电话,有啥解决办法没呀?”一对来自周口目前在新郑工作的夫妇问道。王磊当即帮助他们开通移动“高频骚扰”业务,同时让客户通过微信关注“中国移动高频骚扰电话防护”公众号,便于他们及时了解拦截信息。一番操作下来,这对夫妇感慨地表示:“这个业务太棒了,而且还是免费的,以

后再也不用因为骚扰电话而烦恼了。”

如今,“客户沟通日”已经成为郑州移动的常态化活动,正常情况下,每月第三周的周四上午都将在指定营业厅开展,移动的总经理们也会在营业厅为客户提供贴心服务。据介绍,“客户沟通日”活动通过总经理营业厅接访形式,搭建起与客户面对面、零距离沟通的桥梁,更直接、更细致地了解客户对信息通信服务的需求,进一步提升服务品质,以实际行动为群众解难题。



深化银发暖心专享服务,帮助老年人跨越“数字鸿沟”



移动工作人员为社区老年人测量血压

抓实干 求实效 持续提升服务品质

服务是郑州移动的DNA,从2000年提出“沟通从心开始”,到2010年提出“客户为根、服务为本”的服务理念,率先开启4G时代,提供有线宽带服务,成为移动客户和宽带客户规模双领先的全业务运营商,再到5G时代,郑州移动不仅保持5G网络质量和建设领先,还以数智技术赋能,为客户提供更加专业、便捷、贴心的服务体验。

在持续提升服务品质的道路上,郑州移动从未停止。为更好地倾听客户心声,畅通与客户之间的沟通渠道,郑州移动不仅从社会上招募了一批来自各行

业的服务观察员,还不定期举办服务观察员座谈会,邀请其对移动业务、服务等“挑毛病”“提建议”,这样的活动郑州移动已经坚持了10余年之久。

据了解,郑州移动坚持把满足人民群众对美好数字生活的向往作为行业高质量发展的出发点和落脚点,不断深化升级服务举措,推出“千兆服务,臻心24”“客户到厅,只跑一次”“热线客服,一号通达”“透明消费,一键查清”“7天犹豫,一键退订”五项服务承诺,并持续深化银发暖心专享服务,帮助老年人跨越“数字鸿沟”。此外,郑州移动还延伸其服务

属性,在郑东新区营业厅等地打造了爱心驿站,为户外工作人员提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚”的爱心服务,帮助环卫工人、交警、市政工作人员等长期在室外工作的人员解决“吃饭难、喝水难、休息难”的现实问题。

服务无止境,满意无终点。郑州移动将始终坚持以客户为中心,不断优化服务举措,打磨服务细节,深耕服务品质,为客户提供有温度、有精度、有广度的信息服务,全面提升客户的获得感和幸福感。

记者 李冬生
 通讯员 陈春晓 文/图