



# 以匠心为笔 以创新为墨 郑州移动勾勒



## 级服务“智”美画卷

### 暖心适老

#### 助力“银发族”畅享智慧生活

水电费一键缴纳、线上预约挂号、医生、交通出行手机扫码……随着数字技术不断融入生活场景，我们的生活变得日益智慧和便捷，然而很多老年人却无法跨越“数字鸿沟”，畅享不到信息化的发展成果。

郑州移动精准把握“银发族”的实际需求，努力拉近老年人与智能生活的距离。在庆丰街营业厅，工作人员发现一位年近九旬的老人总是到营业厅缴纳电话费，了解后得知，他是不愿麻烦在外地打工的儿子。于是，工作人员主动为老人办理自动缴费服务，避免因缴费问题而来回奔波。

类似这样的暖心服务，在每个移动营业厅都经常发生。郑州移动碧沙岗营业厅班组长穆美玲告诉我们，很多老年客户遇到手机不能上网、手机听筒声音小等问题，都喜欢到营业厅询问，寻求帮助。“类似这种情况，我们都会耐心地为客户解释、手把手教客户使用，直至客户满意。”穆美玲说，很多员工因此和老年人成了“忘年交”。

为帮助老年人畅享智慧生活，郑州移动不定期在营业厅举办“小移课堂”，从智能手机的基础操作到移动支付的使用，聚焦老年客户的特点和需求，采用通俗易懂的方式，通过现场演示、互动体验等多种形式，为老年客户普及数字知识。同时，郑州移动还对营业厅进行“适老化”改造，为老年人提供爱心座椅，设置无障碍爱心通道，配备包含针线、老花镜等物品的便民服务箱，并设立“老年人服务专席”，确保老年用户能轻松享受通信服务带来的便利。

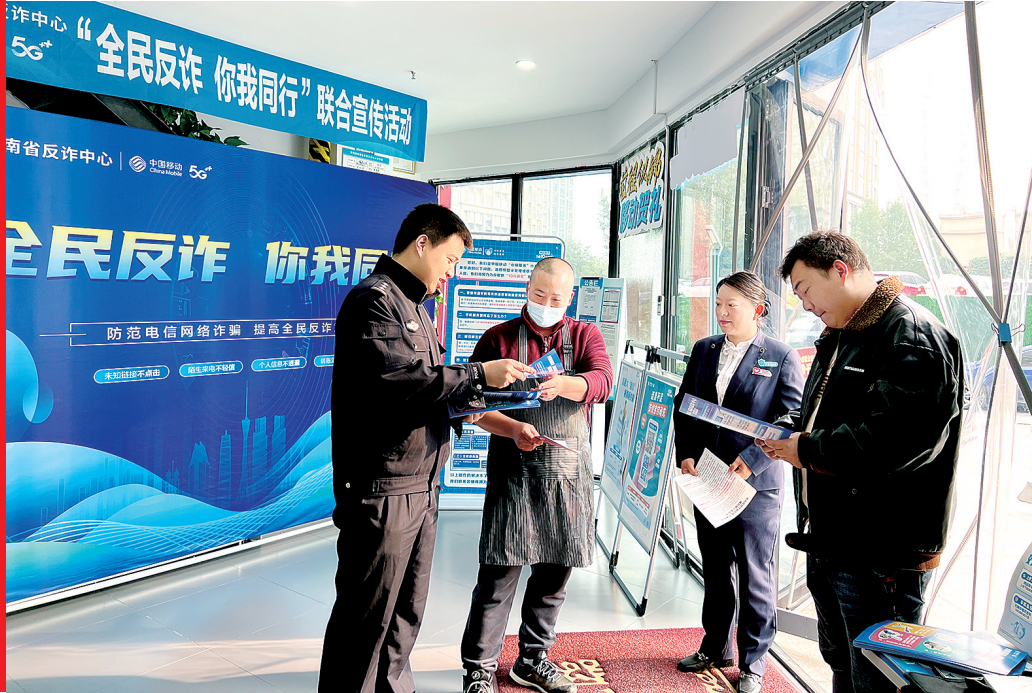


上门帮助客户畅享宽带网络



帮助老年人使用智能手机完成基础操作

从细微处着眼，想客户所想，千方百计帮助客户排忧解难，不断将便民利民惠民措施落到实处，是通信企业提升服务品质的关键所在。在当下的数字化浪潮中，郑州移动秉承“客户为根、服务为本”的服务理念，坚持将服务管理贯穿生产经营发展全过程，全方位提升服务“温度”，用匠心守护每一份信赖，致力为客户带来“舒心、暖心、贴心”的品质服务体验。



积极开展形式多样的反诈宣传活动

### 同心守护 织密反诈防护网谨防信息泄露

“大叔，您的手机安装国家反诈中心APP了吗？这个APP是国家发布的权威平台，它能拦截诈骗信息，有效预防您上当受骗。”近日，郑州移动联合河南省通信管理局、河南省反诈中心等多方力量，在省民航社区开展“银发守护 反诈同行”宣传活动。现场，移动工作人员演示国家反诈中心APP安装流程，引导并帮助老年人注册“金钟罩”反诈预警平台。

为应对电信网络诈骗新形势，郑州移动积极履行社会责任，开展形式多样的反诈宣传活动，主动走进社区、校园、商圈等，发放反诈宣传彩页，拆穿虚假购物诈骗、冒充亲友转账、电销诈骗等常见骗局，

通过现场讲解、互动问答等形式，向居民、学生等群体普及反诈知识，增强群众的风险防范意识。

郑州移动人更是以身作则，细心将生活中看到的一些场景，敏锐地联想到电信诈骗，并第一时间进行拦截。前几年，客户服务部投诉助理张学洪在家附近逛街时，发现有一个帐篷上面写着“移动公司回馈客户，积分兑换高价值礼品”，下面还有一些穿着工装戴着胸牌的移动员工，她敏感地觉得这是违规办理积分兑换，于是当场拨打10086并放开放免提揭穿了这场骗局。第二天上班期间，她将此情况进行汇报，并建议公司定期发送一

些积分兑换正确方式的公益信息，避免客户上当受骗。

织密反诈防护网，郑州移动一直在行动。据悉，郑州移动严格执行实名制入网规范，确保客户知悉手机卡出租、出售风险以及把电话卡用于电信网络诈骗的法律责任，守好防范治理电信网络诈骗的第一道防线。同时，为有效遏制电信网络诈骗势头，郑州移动建立警企联动机制，深化与反诈部门的协同合作，持续创新反诈手段，加大线索推送力度。据统计，2024年，郑州移动累计协助公安部门提供涉案线索1735条，配合打击诈骗窝点92个，缴获卡号和VOIP设备278个。

### 舒心装维 打造客户满意的家庭宽带服务

从首条100M宽带开通，到全网具备千兆光网接入能力，再到落地移动爱家光网FTTR组网方案……郑州移动不断迭代宽带网络技术，满足人们对智慧家庭生活的需求。

针对日益丰富的业务应用场景，郑州移动持续深化服务品牌建设，推动网络隐患排查、满意度修复、存量维系等服务升级，打造了一支专业、热情、高效的“家庭网络守护者”队伍，7×24小时服务不打烊，为客户第一时间提供优

质服务。

“网络已经成为人们生活中不可或缺的一部分，就像水、电、燃气一样。”郑州移动中牟支撑服务中心网格长冯少华说，除了不断升级的宽带技术和产品，公司还推出了宽带预约义诊以及4小时修、8小时装等装维服务，“诸如宽带使用中网速慢、WIFI覆盖信号弱等问题，我们智慧家庭工程师都会第一时间免费上门检测，提供专属优化方案或家庭组网服务。”作为网络

长，每天晨会，冯少华都会通过优秀案例分享，引导智慧家庭工程师们做好服务。

为进一步解决客户的“急难愁盼”问题，郑州移动还经常深入社区，组织开展“宽带义诊”活动。在帮助居民解决宽带使用过程中遇到难题的同时，智慧家庭工程师们还用通俗易懂的语言向居民宣传普及千兆路由器及自助排障等小常识，助力居民使用好网络资源，更好地享受数字化生活带来的便利。

### 用心打磨 多措并举持续提升服务品质

客户满意是郑州移动矢志不渝的追求。从提出“沟通从心开始”，到提出“客户为根、服务为本”的服务理念，再到向社会发布“心级服务”。郑州移动在不断加快自身发展壮大过程中，始终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，让更有情怀、更有温度的贴心服务走进千家万户。

为更好地倾听客户的心声，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各业的服务观察员，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”，快速捕捉客户需求变化，持续打磨服务细节，这样的活动郑州移动已经坚持了10余年之久。

在持续提升服务品质的道路上，郑州移动可谓下足了功夫。正常情况下，每月第三周的周四上午，或者“3·15”国际消费者权益日、“5·17”世界电信日等节点，郑州移动将在指定营业厅开展“客户沟通日”活动，其总经理也会来到现场，深入一线台席，同客户面对面交流，了解客户需求，针对客户提出的问题进行汇总、归类、分析，制定优化措施。

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，用心方行远。接下来，郑州移动将以客户感知为导向，不断探索和提升服务水平，丰富服务内容，深化“心级服务”品牌建设，创新服务“心”模式，优化服务“心”举措，让郑州人民更好地畅享信息通信服务带来的美好生活。

记者 李冬生 通讯员 陈春晓 文/图