



5G智慧应用体验馆。



3.15普法服务,电信志愿者在行动。



积极参与政风行风热线,推动服务再上台阶。

## 创新提升能力 服务与众不同

——淮北电信庆祝淮北建市六十周年之『差异化服务』

■ 记者 黄旭  
通讯员 陈森 周允华 王磊磊

60年砥砺前行、开拓进取,以中国电信为代表的信息通信业传承红色基因,扛起了民族通信振兴之重任,铸就了国家通信之“脊梁”。60年,淮北建市以来发生了天翻地覆的变化,中国电信淮北分公司用自身的持续改革发展,推动了信息通信业的变革与繁荣,描绘了一幅维系国脉、用心服务、昂扬奋进、信息为民的厚重画卷。先后荣获淮北市创建“放心消费”示范企业、全国通信行业“质量信得过班组”“国家实施用户满意工程(服务类)先进集体”等称号。

### 差异化的体制机制 让客户服务得到保障

专门的机构,做到服务有人管。新中国成立后,党和政府迅速恢复与发展维系国计民生的通信,中国电信确立了“人民邮电为人民”的服务宗旨。在淮北市委、市政府、安徽电信的领导下,中国电信淮北分公司坚持“用户至上、用心服务”的服务理念,为做好客户服务工作,设立了专门的部门,先后由180投诉中心、10000号、客户服务中心,再到现在的客户服务部,下设业务咨询、投诉处理、业务受理等多个服务团队,人员规模占公司总人数的20%。这样专门的服务部门设置、人员编制配置,使得客户服务工作切实得到保障。

专业的队伍,做到服务有人做。中国电信淮北分公司拥有安装维修、客户支撑、解决方案经理、应急抢修工程等多个专业队伍。安装维修专业队伍200余名客户工

程师,分布在淮北城市、乡村,能够及时、快速响应客户宽带、电视、电话安装、调试与维修服务。客户支撑专业团队拥有近20名技术工程师,承担淮北市政府、企业事业单位客户端设备的维修,7×24小时保障。解决方案经理团队,专门负责为客户定制需求方案,满足网络通信需要。为提升政企客户装维服务满意度,在市县城区创新成立尊享客户服务支撑团队,全面承接市、县城区政企尊享客户装移修服务支撑工作,按照“快速、专业、规范”要求,坚定“尊享服务,专属卓越”目标,保障市县城区重要客户、高值客户、战略客户、集团客户的互联网、智能电视、电话的畅通,并提供标准化、规范化、人性化、差异化的尊享服务。

专用的平台,做到服务有通道。客户在哪里,服务就在哪里,中国电信淮北分公司在服务平台的打造上下足功夫。传统的营业厅,升级改造更舒适了;10000号客服热线,流程优化更亲民了;3888180总经理服务热线办事效率更高了……

### 差异化的服务举措 让客户真正得到享受

投诉处理,落实分级机制。中国电信淮北分公司针对客户投诉建立分级处理机制,落实紧急单、快速单、调度单的处理差异,从工单处理满意度、工单处理及时率、工单重复投诉率等多个维度进行评价和改进。淮北分公司工单处理及时率和满意度、装移修规范性、政企客户满意度等多个指标均排在全省前列。

承诺服务,提升装维效率。面

对客户对服务需求的日益提升,中国电信淮北分公司适时推出“当日装、当日修、慢必赔”服务承诺。根据用户办理的业务和承诺的内容,实行当日办理当日安装、当日报障当日维修,对没有兑现的承诺进行费用赔偿,提高了服务效率。

“线下线上”“一站式”服务。中国电信淮北分公司在多媒体智能客服中心建设方面同样卓有成效,搭建起微信客服、微博客服、微信公众号等多媒体服务渠道,全面服务广大用户。线上电子渠道建设不遗余力,线下实体渠道同样致力于打造极致服务,加大营业厅硬件建设,以舒适整洁的环境、亲切体贴的前台服务,为用户办理业务提供“一站式”服务,受到社会各界的一致褒奖。

精准扶贫,城市乡村全覆盖。覆盖方方面面的信息服务给民众生活带来了翻天覆地的变化,尤其是消除了地理位置的阻隔,让更多偏远地区的居民能与大城市的人们一样,畅享信息生活带来的便利,如今留守儿童也可以随时和千里以外的父母视频,如同亲见。

志愿活动,服务走出门。中国电信淮北分公司定期组织志愿服务活动,把服务走出门、送上门。志愿者们开展手机应用辅导、手机清洁、家庭通信解答、防范通讯信息诈骗、创建文明城市、关爱留守儿童等志愿服务主题活动,省市县上下联动把志愿服务活动规范化、制度化、常态化。

新业务,引领新生活。远程进行精密手术,远程聆听名师上课,汛期警情提前预警,不在家也能控制家电,车辆位置随时掌握……电信引领的现代化通信能力和智能服务内容,为社会运行和百姓生活

注入了新鲜而强大的青春基因,让通信改变了当代中国人的生活乃至生存方式。

专题活动,提升全员服务能力。每年坚持开展“全员服务在行动”一次全员服务教育的专题活动。以总经理谈服务、“全员优秀服务事迹”评选、争当“服务明星”、“走一线、听声音”、党员先锋岗、一线人员服务能力支撑赋能等为主题开展专项活动,推进“以客户为中心”经营服务体系建设。

### 差异化的监督体系 让客户做评价的主导



特聘体验员,更好地了解客户需求。



客户服务部获“青年文明号”。

设立消费者咨询投诉台。为保障让消费者享有更多的知情权和监督权,专门设立了消费者咨询投诉台,接受用户的业务咨询,倾听消费者的声音,了解客户的诉求,搜集意见和建议;现场宣传消费维权、诚信经营相关内容,并把公司服务承诺、服务举措、投诉咨询电话等内容向社会公开。

聘请社会监督员。为更好地了解客户对服务的需求,中国电信淮北分公司从市人大、政协、媒体、消费者协会、企业单位等聘请社会监督员,对电信的服务随时监督指导,并定期召开座谈会,专题研究提升服务的方法举措。特聘体验员10名,以监督员和客户的双重身份,发现问题、维护权益、督促改进。

持续参与行风热线。中国电

制,严格落实《服务事件问责办法》,实实在在让客户做电信服务评价的主导。

不忘初心,牢记使命,践行以人民为中心的发展理念,奏响了最强音。中国电信淮北分公司以“建设网络强国、打造一流企业、共筑美好生活”为使命与担当,把提升用户满意度和增强用户获得感作为工作出发点和立足点,以服务运营智慧化为主线,多措并举增强服务意识、加强服务规范、健全服务机制、丰富服务内容、深化服务转型、提升服务水平,构建新型服务体系,为客户提供主动服务、全员服务、高效服务、优质服务、差异化服务,用心追求客户满意,以诚信服务树立品牌形象,实现服务能力新突破,奋力谱写新时代的电信服务新篇章。



朝气蓬勃的营业厅服务人员。