



▲客服
一对一指引
客户操作相
关流程。

▲十堰电信在窗
口设置智慧家庭体验
区,不断提升客户感知。



▲十堰电信
打造“爱心翼站”,
为有需要的人群
提供温馨服务。

中国电信十堰分公司

提升服务品质 连接美好生活

“用户至上、用心服务”,是中国电信十堰分公司(以下简称“十堰电信”)一直以来秉承的服务理念。该公司将这一理念贯穿于为客户提供综合信息服务的全过程,积极健全服务机制、增强服务意识、深化服务转型,构建新型服务体系,主动服务、全员服务、差异化服务、高效服务、优质服务,全方位提升服务能力。认真落实“好服务更随心”6项举措,以优质服务赢得用户赞誉,获得社会认可;以诚信服务树立品牌形象,营造放心、安全、健康的信息通信消费环境,赢得市民信赖。

■文/记者 冰客 图由受访单位提供

优质服务赋能企业发展

优质的服务是赢得客户信赖的关键,十堰电信始终将提供优质的服务放在首位,同时以良好的诚信,取得了客户的信任与支持。

在加强客户服务质量管理过程中,十堰电信强化责任传导,梳理全市服务体系,营造良好的服务氛围。同时加强服务工作的过程管控,压实责任,使得投诉率大大降低。

“我们通过落实服务质量考核问责,细化服务事件问责管理办法,进一步提高服务质量。比如对每月服务指标和服务事件进行分析、定责、考核,并在绩效考核中严格兑现;加强各条线指标剖析,分析投诉产生的原因,定期通

报服务典型案例,通过深入剖析、追责、举一反三,推动同类典型问题有效解决。”十堰电信客户服务部相关负责人介绍说。

十堰电信通过优质的服务赢得了用户赞誉,也获得了社会认可。在越级投诉中,十堰电信2023年电信百万用户申诉来量控制平稳,较上年下降14.1%,年控制值占用率低于全省比例,全业务本地投诉率和重复投诉值均低于上年同期。实现装维满意率较2022年有所提升,重大负面舆情和服务群体性投诉为零的优异成绩。在综合满意度测评中,公众满意度经本地行业网测评,第二、三季度在本地排名行业第一。

用心服务获得好评如潮

优异成绩的取得,离不开服务能力的提升。十堰电信以实际行动,向市民交上了一份满意的暖心答卷。

“结合‘两深入、两服务’工作,市县两级管理者持续开展不满意用户走访,倾听客户声音,了解客户真实诉求,及时解决问题。”该负责人说。

过去的一年,十堰电信继续加强与行业监管部门的沟通,加大行风工作宣传。其中两次参与行风政风热线直播,对十堰电信涉及网络建设及5G覆盖、反电信网络诈骗、政企服务等热点问题进行专项宣传。通过与用户进行互动交流,就市民关注的热点、难点问题,督促相关部门办理,为市民排忧解难;不定期对客户投诉热点问题予以梳理,下发风险管控要点,发现问题,

快速传报、快速处理;关注市长热线、网上问政、监管部门转办热点、难点问题,快速跟踪响应,降低服务风险。

不断提升触点服务能力。去年,十堰电信先后开展“金牌服务”创建,满意服务提质攻坚,“我为群众办实事、感动客户创佳绩”劳动竞赛等活动。同时组织工作培训、定期对标学习外地和友商经验等一系列活动,最终,30名优秀装维经理和营业员获省级金牌服务明星,挖掘的20件一线优秀服务案例获得省公司优秀案例,在全省范围内形成了良好的反响,凸显了十堰电信的服务水平和形象。

经过不懈努力,2023年,十堰电信获得“金口碑上榜品牌”“诚信经营放心消费”示范企业称号。

暖心服务赢得市民信赖

金杯银杯,不如百姓的口碑。十堰电信扎实推进专项工作,助力服务口碑打造。贯彻省公司“新风行动”项目攻坚精神,成立专项工作组,开展问题攻坚,解决突出问题,提升渠道服务能力和业务管理、网络及系统支撑能力;加强与运营商的协作,促进行业健康发展;强化反诈及信息安全治理能力,落实规定动作工作要求;持续落实服务长效机制,加强“新风行动”定责问题分析,并明确考核问责,加强督办,通过专项整改和巩固提升,持续推进“新风行动”走深走实。

此外,十堰电信常年开展118333倾听,定期开展高清电视、量子密话、云眼监控等业务体验活动,通过倾听客户声音、业务办理体验等,分析公司在各方面的服务设计、业务流程、资费政策等方面的短板,并有针对性地进行整改,不断提升用户服务感知。

一直以来,十堰电信聚焦群众“急难愁盼”和“愿望清单”,认真落实“好服务更随心”六项举措,依托营业窗口创建“爱心翼站”,持续为广大客户提供暖心服务,受到客户好评。

在此基础上,十堰电信还成立服务专项工作团队,制定服务举措落地细则,将服务流程不断细化。如在营业大厅利用海报、电子显示屏等进行宣传,台席台卡规范摆放,营业员统一佩戴胸徽等;宣传视频通过微信公众号进行推广、员工朋友圈转发,多渠道协同,加强

宣传,确保举措到位、落实到位、宣传到位。

过去的一年,十堰电信持续加强反诈防骚扰专项治理力度,全面提高人防、技防能力水平,严格落实用户入网实名登记,主动研判异常呼叫行为,积极与公安机关形成联动。持续做好查、清、拦、防、堵工作。下发新入网用户反诈甄别手册、九项风险场景,入网签订反诈告知书、明白卡,主动宣传告知用户,不断提升渠道反诈能力。

与此同时,十堰电信在全社会主动开展反诈宣传,努力践行企业社会责任。通过多种宣传提醒措施,努力营造良好的防骗反骗氛围。加强宣传预防,先后组织推送反诈宣传短信约160万条;全市13万天翼高清电视全部加载反诈宣传画面;所有员工手机彩铃更换为反诈宣传内容;积极参加行风热线活动宣传,提升市民防范电信网络诈骗能力……

过去的一年,十堰电信继续发挥网络服务优势,不断提升信息服务水平,在促发展、惠民生方面发挥了巨大作用。

对内勤修基本功,提升服务能力,对外切实解决好客户服务问题,以服务质量促进客户感知提升。未来,十堰电信将继续坚持“用户至上、用心服务”理念,持续提升服务水平,不断擦亮服务品牌,积极履行央企责任,持续推进“服务型、科技型、安全型”企业建设,为满足十堰经济发展及市民不断增长的通信服务需求不懈奋斗。