



中国移动通信集团湖北有限公司十堰移动分公司

“心”级服务 “移”路守护

消费者的信赖,是十堰移动人坚持不懈的追求;消费者的满意,是十堰移动人获得的最好“奖赏”;消费者的网络安全,是十堰移动人铭记于心的使命。

秉承“人民邮电为人民”的理念,十堰移动始终把服务好不好、人民满不满意作为各项工作的衡量标准,持续打造品质一流的网络、品种多样的产品、安全贴心的服务,不断满足人民群众对美好“数智”生活的向往。

■文、图/记者 王琪 实习生 陈奕霖 通讯员 江永怡

规范营销行为 消费更放心

服务透明,消费放心。消费者的信任与支持,是企业持续发展的基石。为提供更透明、更诚信的通信服务,切实保护客户的知情权、选择权、公平交易权,中国移动通信集团湖北有限公司十堰移动分公司(以下简称十堰移动)坚持人民至上,开展消费者权益保护“阳光行动”,采取一系列积极举措优化营商环境,不仅加强在售资费的公示力度,让消费者随时了解最新、最准确的资费信息,还建立资费变化更新工作机制,规范健全管理流程。同时,严守服务红线、底线,对侵害消费者权益行为“零容忍”,严禁不知情定制、不规范外呼,狠

抓客户权益保护相关制度、办法的落地执行,将管控手段融入营销活动事前、事中、事后各个业务环节,建立自查自纠机制,真正站在消费者的角度,切实维护他们的合法权益。

主动接受监督,强化诚信自律。十堰移动秉持开放透明的服务态度,在全市核心网点的醒目位置张贴内部服务监督热线,强化社会监督平台建设,积极关注舆情,高效解决问题,为客户营造绿色、健康的市场环境,以诚信、自律的态度主动接受社会监督,以自信、可靠的姿态赢得消费者信赖。2023年,十堰移动达成不知情定制投诉“新增归零”目标。

改善“触点”服务 体验更舒心

便民服务,优享“心”级体验。“心级服务 让爱连接”,不仅是十堰移动的服务口号,更是“我为群众办实事”的重要实践。十堰移动通过开展总经理接待日、“站店听音”、直播“零距离”、“窗口质量”提升大会战等一系列活动,直面客户问题,倾听客户诉求,优化业务流程,改善服务体验,用主动服务的态度切实解决客户“急难愁盼”问题。及时回应一线关切,真正把“以人民为中心”的发展理念落到实处。

升级银发服务,跨越数字鸿沟。关爱老年人,不仅是社会文明的体现,更是企业勇担社会责任的表现。近日,张大爷拿着新手机来到十堰移动人民南路营业厅,咨询如何查询话费账单。工

作人员仔细核实张大爷的消费明细,根据他的使用情况推荐办理合适的资费套餐,还帮他下载中国移动APP并切换至关怀版,现场教他查询话费账单、套餐余量等手机小技巧。张大爷看到手机上就能清楚查到消费明细,而且还是大字版的账单,连连称赞。

十堰移动营业厅为银发人群设置温馨的爱心座椅,提供周到的无障碍设施,开通便捷的爱心通道,确保他们在舒适、便利的环境享受服务。此外,为了满足银发人群多样化的支付需求,十堰移动营业厅不仅保留现金、银联POS等传统支付方式,还支持多种第三方支付方式,客户可以根据自己的喜好自由选择,轻松完成支付。

锻造品质网络 服务更称心

优质服务,打造精品网络。十堰移动以客户感知为第一感知,坚持锻造网络感知“高线”,在网络覆盖精度、深度、力度上下功夫,全力以赴提升网络质量。以满足客户对美好“数智”生活向往为目标,以“规建优维”为主线,精准规划5G站点,保持网络规模领先优势,打造覆盖全面、技术先进、品质优良的5G精品网络。

勇担央企责任,全力保障通信。积极践行央企“三大责任”,全面落实新一代信息技术与制造业融合发展,加快推动数字产

业化、产业数字化,积极参与智慧城市、数字政府建设,在融入地方发展大局中主动奋发作为,全力为十堰经济社会发展提供信息化支撑保障。以人民通信安全为第一要务,以“时时放心不下”的责任感和如履薄冰的紧迫感,守土有责、守土担责、守土尽责。2023年累计投入保障人员7721人次,出动抢险车辆3526台次,圆满完成十堰“两会”、世界武当太极大会等重大事件的通信保障,受到地方党委政府和人民群众的一致肯定。

筑牢反诈防线 使用更安心

安全服务,构建反诈机制。为应对当前电信网络诈骗问题,保护消费者合法权益不受侵害,十堰移动坚决落实相关法律法规,持续保持高压态势,筑牢责任防线,研究部署具有针对性的反诈防诈措施。

纵深开展“荆楚护航”“登峰行动”“断卡”“打猫”等一系列专项行动,助力从源头上遏制诈骗行为发生。加强网络安全管理,提升应急保障能力,不断夯实网络安全、数据安全、服务安全。采用技防与人防相结合的策略,严格涉诈前置管控,严守开卡关,全面强化电话卡、物联网卡、短信端口等基础业务风险防范。加强日常监控,不断完善垃

圾信息治理长效机制,确保客户免受骚扰。通过与本地公安局、友商联动、共享信息,十堰移动提供诈骗窝点线索信息400余条,去年以来协助公安部门捣毁涉诈窝点9个。

今后,十堰移动将以更高的政治站位、更严的标准要求、更强的责任担当,不断优化服务流程,创新服务模式,践行“心”级服务举措。坚决履行维护消费者权益的主体责任,强化消费者权益保护,不断激发消费活力,让发展更有温情,让幸福更有质感,为广大客户创造一个健康、放心的通信消费环境,为十堰通信事业高质量发展展现新作为!