

中国移动许昌分公司

以客户为中心 打造高品质“心级服务”

近年来,数字经济发展迅速,成为推动国家经济增长的重要引擎,数字化带来的变革影响着生活的方方面面。中国移动许昌分公司(简称许昌移动)加速推动数字化生活融入千家万户,转变服务理念,升级服务方式,持续为广大市民提供专属的移动“心级服务”。

品牌升级,服务质量更优

“你们的服务真是太周到了。没想到现在还能上门办理业务。”这是从许昌移动鄢陵陈店营业厅传来的赞扬声。近日,移动客户武先生的父亲卧床在家、行动不便,无法亲自到营业厅办理业务。得知这一情况后,陈店营业厅工作人员主动提出到武先生家办理业务。这样的贴心服务获得了武先生的肯定。

2021年12月,许昌移动正式向社会发布“心级服务”品牌。这是许昌移动服务客户的再升级,也是“我为群众办实事”的重要实践。

“心级服务”的内涵是“用心服务、让爱连接”,旨在为广大客户提供“舒心、贴心、暖心”的服务体验。此外,许昌移动还推出了家庭宽带“六项服务承诺”,包含24小时上门服务、免费上门测速、Wi-Fi测速承诺、Wi-Fi速率不达必赔、装机慢必赔、维修慢必赔,让用户享受“一点受理”、全程无忧的畅快Wi-Fi上网体验。

许昌移动客户服务部经理海丽洁表示,从“沟通从心开始”到“全心全意为您服务”,再到“心级服务、让爱连接”,许昌移动作为“服务者”的决心和信心从未改变,始终致力于以“专业、热诚、执着”的服务赢得客户信赖。

银发服务,弥合“数字鸿沟”

“真得好好感谢许昌移动的这些服务人员。是她们手把手教会我使用智能手机。我现在去超市不但会扫码,而且会用微信支付,闲的时候用手机看看新闻,还能拍拍视频发到微信朋友圈。”在许昌移动七一路营业厅“爱心助老专区”,72岁的张大爷高兴地说。

今年以来,“银发暖心课堂”在许昌移动营业厅已开展了数十场,服务老年人百余人次。为促进老年人共享数智“芯”生活,许昌移动积极响应政府号召,不断提升智慧助老服务供给能力。为帮助老年人能用、会用、敢用、想用智能产品,许昌移动专门开展“心级服务,关爱银发”暖心系列活动,组织“助老智慧讲堂”培训,辅导老年人使用通信业务,熟悉手机基本操作,让老年人更好地融入数字化生活,弥合“数字鸿沟”。

在引导老年人适应数字生活的同时,许昌移动与社区“牵手”组成志愿服务队,联合开展“智慧助老”志愿服务。在提升老年人使用网络能力的同时,进一步加强防范电信网络诈骗宣传,引导老年人下载“国家反诈APP”,通过“以案说法”的方式讲解电信诈骗伎俩。许昌移动还为老年人免费开通陌生来电智能识别、拦截诈骗骚扰电话等功能,提高老年人的防诈骗能力。

许昌移动开通“舒心”尊长热线,65岁以上老年人拨打10086,无须再经过智能语音提示和数字选择等操作环节,可以直接进入人工咨询服务。服务用词全部经过“适老化”改造,让老年人享



许昌移动开展助老服务 资料图片

受更周全、更贴心、更直接的服务。

深入一线,倾听客户声音

许昌移动持续推进“站店听音”和“总经理接待日”等活动,近距离倾听客户声音,全力打造“心级服务”品牌形象,推动服务“走新”更“走心”。据了解,“站店听音”活动是中国移动为贯彻“心级服务”理念推出的一项具体举措,即管理人员走进一线营业厅,直接听取客户声音,及时了解客户需求,推动问题解决,确保触点服务质量,提升客户满意度。

“我们家这段时间网速变得特别慢,你们能不能想办法帮忙解决一下。”在许昌移动七一路营业厅“总经理接待日”活动现场,客户李先生正在向许昌移动市区分公司副经理王鹤反映问题。王经理认真记录下客户的问题,当即表示待客户回家后,宽带工程师将立即上门解决

网络问题。

“各级管理人员深入一线,不是仅仅走过场,而是要转变管理者视角为客户视角。”许昌移动总经理范国鑫表示。“站店听音”和“总经理接待日”等活动有利于管理者切身感受客户服务体验,直接面对客户问题,真正把“以人民为中心”的发展理念落到实处,带动公司上下更加重视服务工作,提升服务质量。

许昌移动还聘请资深客户担任“服务观察员”,与公司总经理面对面交流,对公司服务提出意见和建议。同时,线上推出了“10分满意”活动,客户可通过扫描二维码等方式参与活动,对手机和宽带业务进行评价,成为“移动服务评价官”。

提升服务质量是许昌移动不变的宗旨。许昌移动将坚持以客户为中心,坚守服务承诺,创新服务模式,持续提升服务质量,为群众办好实事。(许移)

中国移动

China Mobile

相信群众

我选移动

全国9.5亿用户的共同选择

千兆5G

信号就是好

千兆宽带

网速就是快

全光WiFi

极速体验

买手机 到移动

大品牌 更实惠

心级服务

为您10分满意

全国9.5亿用户数据来源: 中国移动2021年首3季度主要运营数据公告。