

用“心”服务,成为闪耀的“服务之星”

贴心服务 赢得信赖

——魏文路营业厅

许昌联通魏文路营业厅坐落于许昌市最繁华的东城区核心商圈,现有员工9人,是一支年轻的、充满朝气和凝聚力的团队。

近年来,魏文路营业厅坚守“客户为本、团队共进、开放创新、追求卓越”的价值观,遵循“遵章守纪、提质增效、服务社会、升华自己”的理念,充分发挥先进典型的示范引领作用,定期组织志愿服务、技能大比武、业务发展PK赛及“月度服务之星”评比等活动。同时,积极开展“智慧助老沃相伴 手机公益大讲堂”,帮助老年人跨越数字鸿沟。

疫情期间,魏文路营业厅发扬敢为人先、奋勇向前的工作作风,统筹兼顾疫情防控与服务客户,实现宽带提速,保障客户通信需求,得到了客户的肯定和好评。自2017年以来,魏文路营业厅先后被共青团中央、共青团河南省委、中国联通河南省分公司、河南省总工会等授予“全国青年文明号”“河南省青年文明号”“先进班组”“安全示范班组”“河南省巾帼标兵岗”等荣誉称号。

精益求精 敢闯敢干

——朱莉果

“做事精、干活儿钻、有困难第一个冲在前!”这是同事们对朱莉果的一致评价。

朱莉果是许昌联通政企客户营销中心客户经理、市委市政府专职客户经理、政府通信及信息化支撑需求第一响应人、一专多能信息化顾问。她精通各类信息化业务,先后服务40多个局委办的数字信息化需求。从无纸化会议系统升级到党建联网,从政府电视电话会议室改造到疫情防控指挥调度项目方案制定,都有她的参与。

工作中的朱莉果具有高度责任感。她多次深入核酸检测现场、重点封控社区等地,协助开展志愿服务、网络保障、远程会议保障、数字化防疫方案支撑等工作。她先后收到市人民政府办公室、市人大常委会办公室等发来的表扬信。

肩扛责任 勇于担当

——卢东伟

“不论什么诉求,只要客户提出来,我就要上!”快速响应,提供专业、优质服务一直是卢东伟深植于心的服务宗旨。卢东伟是许昌联通长葛分公司大周营业部的一名智家工程师。从业20多年来,无论刮风下雨,他每天都会骑着电动三轮车穿梭在维护区域的每个村庄。

在去年的“7·20特大暴雨”事件中,长葛市大周镇发生严重的洪涝灾害。面对肆虐的洪水,卢东伟没有撤离。他在暴雨中徒步6公里来到通信机房,启动发电机,保障通信设备不间断运行。随后,他又冲进暴雨中堵孔洞、封窗户,并用盆子一盆一盆地往外排水,一直坚持到公司抢险队赶来。他以实际行动诠释了“人民邮电为人民”的初心使命。

“只要客户满意就好!”

——张俊良

张俊良是许昌联通襄城分公司汾陈营业部一名工作23年的智家工程师。

“当日通,当日好”是他对客户的服务承诺。每次收到客户的报障信息后,他会在半个小时内与客户取得联系,并严格按相关要求规范施工。

核 心 提 示

客户至上、急速响应,是联通人优质服务的体现;真诚热情、挺身而出,是联通人的责任与担当。在中国联通许昌分公司(简称许昌联通)有这样一群人,他们以奉献之心干工作,以诚信之心迎宾客,以友爱之心对他人,在平凡的岗位上做出不平凡的事迹,用行动擦亮联通高品质服务品牌底色。他们就是许昌联通“服务之星”。

■ 记者 徐鼎焯 通讯员 程颖文/图



魏文路营业厅的年轻团队



朱莉果



卢东伟



张俊良



郭晓漫



禄青



吴志州

他常年奋战在一线,只为提升联通服务品质,解客户所急。作为客户家庭网络的守护者和联通匠心服务的诠释者,他是客户眼中联通服务品质的代表。他以自己的方式服务着客户,在平凡的岗位上践行着非凡的使命。

从“小白”到“服务之星”

——郭晓漫

“那时候我就是职场‘小白’,给客户打电话都不知道该怎么说。”郭晓漫这样形容一年前的自己。

然而,就是这样一个小“白”,如今已经“逆袭”成为“服务之星”。

郭晓漫目前是许昌联通长葛分公司的一名政企客户经理。2021年,她调任政企客户经理一职。对于原先一直从事后台工作的她而言,这是一个不小的挑战。面对陌生的工作环境,她没有知难而退,而是奋起直追。

政企客户具有影响力大、业务需求多样化、服务质量要求高等特点,对客户经理的业务能力提出了非常高的要求。为此,郭晓漫不断加强业务学习,提升个人业务能力,尽最大努力为客户提供优质服务。

现在的她已经成长成为一名业务精湛、沟通能力强的优秀政企客户经理,以扎实的专业知识和认真负责的工作态度赢得客户的认可。同时,她也被省公司授予“县公司金牌楼长”称号。

“一切为了客户”

——禄青

“一切为了客户”,不是挂在墙上、写在纸上的,而是要落实在每一次行动中。”禄青是这样说的,也是这样做的。

禄青是许昌联通魏文路营业厅的一名营业员。2020年年初,我市出现疫情。当时还在哺乳期的她本可以在家休息,但她深知疫情当前,没有“旁观者”“局外人”。在安置好孩子和家人后,她借了一辆三轮车,从建安区骑行11公里来到公司。

她一边积极利用互联网工具宣传线上业务办理方式,一边通过微信朋友圈和网络直播平台收集客户的业务需求。其间,一位60多岁的老人通过微信发来求助信息,称其独自在家隔离,家中只有一部信号不好的手机,且宽带因欠费停机,无法正常与外界沟通。禄青通过老人提供的信息获取老人的宽带账号后,立即自费为老人缴纳宽带费用,帮助其恢复上网。事后,老人专程带着水果来到营业厅向她表达谢意。

“用心倾听,暖心服务”

——吴志州

“用心倾听、诚心安抚、贴心交流、暖心服务”是吴志州入职14年来始终坚持的工作理念。面对日常处理的多种诉求和反馈,她总是站在客户的角度,认真理解客户需求,耐心解释问题的原因,详细介绍解决办法,用精湛的业务能力和真诚的服务态度,让客户满意而归。

吴志州是许昌联通七一路营业厅的一名营业员。在日常工作中,她一直认真对待每一位客户,处处严格要求自己。有一次,一位客户因为手机停机来营业厅投诉,情绪非常激动。吴志州始终微笑接待,耐心地聆听客户的诉求,最终帮助客户解决问题。

既然选择了远方,就不顾风雨兼程。她凭借热情的服务、过硬的业务能力,用微笑点亮了“服务之星”。