

中国移动通信集团河南有限公司周口分公司

浓氛围建机制 聚转型强感知 打造行业服务新引擎

中国移动通信集团河南有限公司周口分公司(以下简称“周口移动”)成立于1999年9月9日。公司设8个部门,辖8县2市10个分公司,现有员工1217人,客户规模436万户,网络容量达890万户,已建基站8665个,4G网络覆盖全市100%行政村,宽带端口达到168万个,广泛覆盖全市近200万个家庭、1万多个目标小区,2017年完成运营收入27.8亿元,上缴税收3.3亿元。

多年来,周口移动始终秉承“客户为根,服务为本”的服务理念,以“追求客户满意”为目标,坚持用户满意为最高标准,推进智慧服务转型,积极强化用户信息安全保障,高度重视对客户的权益保护,践行企业社会责任。

强化服务品牌建设 促进企业稳步发展

全面传导,服务至上。发挥部门协同机制,优化满意度考核压力传递体系,把服务工作真正融入到公司运营的各个环节。通过《客户满意度压力传递考核办法》《计件工资服务调节考核办法》等服务管理考核办法,形成涵盖公司职能部门和所有一线岗位的全方位服务传递机制。

流程穿越,追根溯源。以客户的身份体验服务流程,有针对性地解决服务中存在的问题,如针对一线提出的宽带长流程问题,通过16次流程穿越,先后督办解决12个影响客户感知的典型问题,创新开发了“覆盖引导图”“装维二维码”“账号管理系统”“电子台账系统”等,有效改善宽带客户体验感知,2017年宽带满意度表现全省第二。

五星服务,化于心行。坚持开展“五星大讲堂”“走进中国移动”“总经理接待日”等服务文化内外传播活动,通过落实全量分包和集中化考核,确保品牌服务落到实处,2017年五星客户满意度全省第一。

聚焦客户关注热点 全面提升客户感知

关注热点,主动出击。针对客户反映的热点问题,宽带方面:开展宽带卡顿客户专项整治项目,完成严重故障

客户整治7387户,严重卡顿率控制在5%以下,全省排名第一;无线接入差率2.33%,全省排名第二。该项目荣获了省公司“服务示范一等奖”。网络方面:发动5支客户经理队伍参与网络测试,累计参与客户经理人数达805人,测试数量9184处(次),对发现的598处问题点督办网络部全量解决。为保障基站供电,研发了油机市电智能控制装置,获得两项国家专利,荣获“集团公司科技进步二等奖”。

协同处理,快人一步。建立“金字塔”省市县投诉协同机制,快速响应,强化执行,提高投诉处理效能。网络部优先调配网络资源,市场部优化营销流程,客服中心全量回访,县公司追责到人,客户投诉处理平均时长优于8小时,效率远高于“48小时内首次回复客户”的服务承诺,客户投诉量和投诉客户满意度连续6年排名全省前列。

真诚面对,温暖人心。成立“1+1+N”越级投诉处理团队,团队成员由业务骨干组成,特殊投诉由团队专家上门处理,及时保障疑难投诉解决;限定“1、1.3、12”处理时限:即接到投诉10分钟内首次联系客户,1小时查清客户投诉原因和基本情况,3小时快速解决,疑难投诉12小时上门走访,确保为客户解决问题。客服中心投诉管理员、集团劳模江海艳13年坚守投诉岗位,带出一批投诉处理骨干。她们任劳任怨,不畏严寒酷暑,足迹遍布10个县区、102个乡镇、375个乡村,通过热情、主动、专业的服务,为客户提供超出工作范围之外的帮助,赢得客户一次次称赞。2017年周口移动越级投诉百万客户申诉率17.31,全省第一。

推进智慧服务转型 营造良好服务环境

便民服务,触手可及。建立“立体式、全天候”便捷服务体系,通过掌上营业厅、网上营业厅、自助查询终端、自助缴费机、自助清单打印机等自助服务,大大缩短客户办理业务时间。为客户提供更加便捷的服务,设置了24小时自助营业厅,全方位、无间断地向客户提供方便快捷的服务。2017年率先在全省创新引入委托加盟店服务机

制,释放198名营业员支撑到营销和管理岗位,做到城区大型社区有移动网点,各乡镇有独立门面的移动网点,同时在2300个行政村设立便民村级授权店,基本实现“市县乡村”四级立体化触点服务体系。

升级服务,永无止境。创新制作10项标准服务流程视频,一线人员可随时学习和模拟演练。编写印发《营业厅业务便利手册》,普及到市县乡三级所有营业人员,实现服务解答标准化。开展“服务红绶带”和“五星级营业厅”服务评比,实施“高星级客户绿色通道”“排队等候业务预处理”,配备自动叫号机和NFC手机+蓝牙卡器及二维码扫一扫,解决客户排队等候问题。市区建设大道营业厅先后被评为河南移动“服务示范营业厅”“服务明星班组”,并被推荐参加全国明星班组评比。2017年,营业厅服务质量96.79,窗口服务短信评价满意度达到99%,均居全省前三。

落实行业纠风行动 营造放心消费环境

提速降费,移动先行。积极落实国家提速降费要求,为群众提供“用得起、放心用”的优质信息服务。2017年流量资费多次下调,降幅达到70%以上;9月1日全面取消语音长途漫游费用,进一步让利于民。

保护权益,重拳出击。通过建立免费垃圾短信举报平台集中受理客户举报信息,每万用户垃圾信息被举报率排名全省第二。层层签订防范打击通讯信息诈骗工作责任书,严格落实实名制工作,全面整顿规范三大业务(语音专线、“400”、“一号通”),2017年客户号码实名制登记率达到100%。联合公安机关开展打击“伪基站”专项行动,查处伪基站案件71起,抓获犯罪嫌疑人40余名。

主动履行社会责任 争做优秀企业公民

精准扶贫,惠及民生。周口移动市、县两级公司助力扶贫,向定点扶贫村派驻27名第一书记和工作队员,累计投入75万元扶贫资金,紧紧围绕贫困帮扶、改善民生、教育发展、产业扶贫和信息扶贫等方面,科学制定脱贫计划,利

用渔网加工、畜禽养殖等当地优势项目,与当地企业深度合作,积极为贫困户创造就业机会;助建贫困村村室改建、文化广场、卫生室等公共服务设施,提高贫困村公众服务水平;通过志愿服务、慰问贫困生等方式,改善贫困村办学条件。

智慧城市,落地生根。周口市政府与河南移动签订《周口市大数据云计算中心建设战略合作框架协议》,周口移动积极建设“一个中心、五朵智慧云”系统。目前,云计算中心已建设完成并投入使用,数字城管、智慧医疗、智慧政务、智慧农业已入驻五朵智慧云项目。其中,“数字城管”已接入64家单位,“智慧医疗”已接入21家医疗单位和228.7万人签约家庭医生,“智慧政务”为政府建成了“一门式”政务服务平台,得到省、市主要领导的高度认可,助力当地经济社会发展。建设蓝天卫士监控点1565个,监控面积1.88万平方公里,助力生态环境保护,得到市委、市政府领导的一致好评。

文明创建,回馈社会。周口移动先后举行了党的十九大精神宣讲进基层、送电影下乡、“三夏”农机手送清凉、为返乡农民工和留守儿童送温暖等活动。“周末一元剧场”大型公益文化活动入选中宣部主编的《宣传思想文化工作案例选编》和全国公共文化服务体系示范项目,荣获全国群众文化活动政府最高奖——群星奖、中国移动集团企业社会责任最佳实践案例奖。

周口移动通过不断深化客户导向服务管理体系,用心铸就“满意100”服务文化,实现了新的竞争环境下市场快速、持续、健康、和谐发展,业务和服务领先优势不断巩固,社会影响力不断扩大,获得了各级政府和社会各界的认可,先后获得国家、省、市级颁发的荣誉近百项。服务永无止境,唯有用心付出。展望未来,周口移动将进一步调动各方面力量增加客户服务投入,加强服务基础设施建设和创新发展,增强各类热点服务环节优化,落实有利于客户服务发展的政策措施,努力为服务发展营造良好环境,使优质服务成为推动企业发展的新引擎。

