

## 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》《件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、不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、产业扶持和信息扶贫等方面,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,提高贫困村公共服务水平;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、为“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,努力为客户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。

中国移动  
China Mobile

群像篇

全心全意  
为您服务

较真牛 成就卓越



全心全意 为您服务

中国移动  
China Mobile

诚信篇

“每一笔账单,每一次提醒  
都让花钱更放心  
谢谢你,为我较真”

全心全意 为您服务

中国移动  
China Mobile

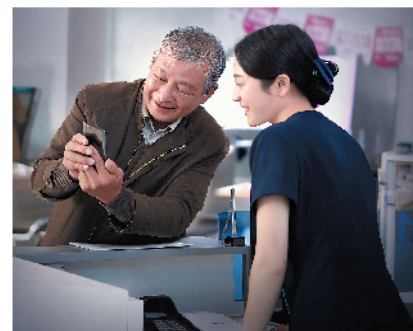
品质篇

“诗和远方,还有秋刀鱼的滋味  
都想要去了解  
谢谢你,总能陪我如愿”

全心全意 为您服务

中国移动  
China Mobile

热情篇

“孩子上大学后,还能常常见面  
因为我也学会了视频聊天  
谢谢你,好姑娘”

全心全意 为您服务