

放心消费咸宁行——走进中国联通咸宁分公司

# 服务贴心,消费舒心

●记者 傅辉 通讯员 王乐 王滢

“我喜欢在联通服务大厅内办理业务,感觉是一种享受。通过二维码扫码方式排队叫号后可以坐在座椅上看电视,旁边有直饮水喝。”王女士满意地点赞。

为深入开展消费者权益保护工作,进一步提升公司服务质量,咸宁联通秉承“一切为了客户满意”的服务宗旨,扎实开展放心消费创建工作,推出六大服务举措,积极营造安全放心的消费环境,取得很好的成绩,荣获2021年度“咸宁市放心舒心消费创建示范点”称号。



### ■加强通信安全治理

咸宁联通积极配合公安机关落实《综合治理骚扰电话专项行动方案》,安排专人在市公安局反诈中心现场驻点值守,积极配合反诈中心快速高效开展涉案、涉诈通讯号码查询、关停和阻断工作,同时成立“反诈防骚扰”工作专班,采取一系列有效措施加大反诈处置力度,有效扼制诈骗电话增长势头。

### ■保障网络通信质量

为确保客户网络通信质量,咸宁联通持续开展网络建设、升级、优化,打造精品网络。加强网络安全隐患排查力度,网络运行实行24小时监控值守,公司成立了专业的网络优化团队,按月推进新建站点选址、网络优化升级、24小时响应网络故障排障投诉、7

天响应实测。

### ■推进诚信合规经营

严格按照通信管理局要求,规范经营,主动营造公平竞争的通信市场环境,保障消费者的知情权和选择权。规范产品和价格管理,在售业务和产品均明码标价,落实资费公示,客户消费公开透明,实体店面、手机营业厅都有便捷的消费查询服务。

### ■提升服务能力水平

围绕“一切为了客户满意”服务宗旨,积极调整看服务的视角,拓宽抓服务问题的视野,开展服务感知提升专项攻坚行动,对问题实行清单式管理,加大对服务质量的考核力度,倒逼服务型稳步提升服务水平。

### ■畅通规范投诉渠道

为提升投诉问题解决率,改善用户感知,咸宁联通规范投诉处理原则,处理要求,实行投诉服务标准化处理,7\*24小时人工客服团队、手机营业厅在线客服团队等以满足客户多样化的受理需求。

### ■营造便捷舒适环境

为避免客户长时间等待,厅内客户可通过二维码扫码方式排队叫号办理业务,为等候客户提供座椅、饮水、电视等服务设施,同时现场有专人对等候排队的客户予以安抚,厅内还配备了便民服务设施和意见簿。

服务无止境。咸宁联通始终用心为消费者营造更好的服务环境,扎实推进各项服务举措落地,满足人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 创建故事

### 春光情暖营业厅

——记咸宁联通第一街营业厅店长于春光

●记者 傅辉 通讯员 王滢

“都说客户是上帝,其实在日常生活中并不是把客户当成上帝才是对的,我认为只要用心服务,自己就不是办理业务的工具人,而是客户信任的朋友。”这是咸宁联通第一街营业厅店长于春光日常工作的真实写照。

于春光,2009年4月进入联通,至今已有13年,从最开始从事运维后台支撑工作,到现在的营业厅店长,她把青春奉献给了联通,把温暖送给了客户。她的工作热情感染了周围的每一位同事,她的认真负责,积极主动的工作态度赢得了客户的信任和肯定。

今年2月的一个中午,一位客户因

手机突然无法使用,前来营业厅投诉,客户进门后行为语言很不文明,一直称要找经理出面处理,面对如此怒气冲冲的客户,于春光用微笑面对,让客户先坐下来,详细了解了相关情况,仔细地检查了客户的手机,发现客户的手机是老旧款的手机,由于操作不当导致了不能正常接打电话。于春光一边耐心地向客户解释疑惑,一边给手机重新做了设置恢复正常。此情此景,客户开始为自己粗鲁的行为和态度而感到惭愧,连声道歉。

事后于春光主动加了客户微信,表示以后有任何问题都可以先微信沟通联系。仅仅过了一周时间,客户主动联系她要求购买一台新手机,通过在微信



上详细了解后,客户明确表示要购买,但这几天在乡下没有时间出来,于春光知晓此情况后当即决定把手机送到客户家中,当客户拿到手机的那一刻,激动得连连称赞:“我知道找你肯定没错,你们的服务太贴心了。”

精于心,简于行。工作生活中,于春光总是用笑容温暖周围的人,从小事做起,尽善尽美,用心服务客户,重细节,讲方法,用实际行动赢得广大同事和客户的一致好评。

### 梦想花开青春路

——记咸宁联通客服部郭俊

●记者 傅辉 通讯员 王滢

郭俊,是咸宁联通客服部一名普通的投诉处理人员。她没有惊天动地的壮举,可她有的是踏实肯干的心态和默默无闻的服务精神。作为一名14年的老员工,郭俊一直默默地用实际行动在工作中起到模范作用,她多次获得“咸宁联通先进工作者”“咸宁联通好员工”等荣誉称号,她坚信只有不忘初心、牢记使命、用心工作才能让梦想开花,收获满满。

投诉处理工作经常会有突发性的工作需要处理,郭俊对每个投诉问题,

都用心去解决。每天的事情重复做,她就是一个行家,面对不同的投诉,她用一如既往的热心和耐心,打动每一位客户。了解郭俊的人都知道,她在工作中不仅非常认真负责,业务能力更为全面,大家都称她为“郭专家”“郭师傅”。不管是系统操作,还是业务流程,她都能准确无误的给予解答,更难得可贵的是她始终待命,以7\*24小时全年无休的工作热情,全面支撑投诉团队工作。她常说“把每件小事都一一做好,将心比心把客户的事当成自己的事来解决,处理好每一位客户的投诉,让客户们感受到联通贴心真诚的服务”。



工作中她始终怀着一颗感恩之心和宽容之心与同事相处,用她自己的话说就是要珍惜缘分,在工作中除了互相学习外,也经常和同事们互相沟通,了解各自内心的想法,相互出主意、想办法。一直以来和同事关系融洽,得到了大家的信任。

她坚信,她的这份热忱之心,终会迎来春暖花开。



### 公示栏

2021年度咸宁市放心舒心消费创建示范点名单(高新区)

- ◆中国电信股份有限公司咸宁分公司
- ◆中国移动通信集团湖北有限公司咸宁涇河路中心营业厅
- ◆中国联合网络通信有限公司咸宁市分公司
- ◆中国人民财产保险股份有限公司咸宁市分公司
- ◆中国人民财产保险股份有限公司咸宁市分公司营业部
- ◆咸宁中石油昆仑燃气有限公司
- ◆咸宁联合水务有限公司
- ◆温泉互利超市
- ◆高新温泉廷德超市

## 以案说法

### ■航拍器材有问题

2021年1月,通山县市场监督管理局接到杭州市余杭区局转来的投诉,上海市民张先生在淘宝网购买了一架无人机航拍器,价值1536元,在试飞过程中,该无人机存在电量不足无法自动返航现象。杭州市市场监督管理局将此投诉件移送至通山,经现场调查,该商家存在引人误解的虚假宣传行为。经调解,网店为张先生更换新无人机,并承诺免费为张先生更换电池两次。

## 漫画普法

### 公共场所经营者安全保障是义务



《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定:宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。