

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创建全国用户满意企业纪实

本报记者

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1市9个分公司和1个中心城区营销中心，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（其中4G基站5601），4G网络覆盖全市所有行政村，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年公司完成运营收入27.8亿元，上缴税收3.3亿元。

多年来，周口移动秉承“客户为本、服务为本”的服务理念，以“追求客户满意”为目标，通过采取创新服务机制、完善服务流程、强化客户沟通、推进行业纠风、倡导诚信经营等措施，各项业绩明显提升。公司2013年—2017年客户服务考核在全省排名第一，被省公司授予“客户服务先进单位”荣誉称号，获得“客户满意度优秀奖”“客户满意度贡献奖”“服务管理创新项目一等奖”等；客服中心被评为“河南省用户满意电信服务明星班组”；投诉管理员江海艳被工信部授予“全国用户满意电信服务明星”荣誉称号。公司先后被国家、省、市授予的荣誉近百项，如“全国通信行业用户满意企业”“全国诚信维权单位”“全国巾帼标兵岗”“全国三八红旗集体”“模范职工小家”“省级文明单位”“省级青年文明号”等；在市级行风评议中连续8年居周口通信行业第一位，连续6年被评为市级“消费者维权先进单位”“十佳诚信单位”“十佳优质服务单位”。

周口移动以客户需求为导向，不断发挥自身技术优势，推进服务与业务创新，积极强化用户信息安全保障，努力营造绿色、安全、诚信信息消费环境，履行企业社会责任。2017年，公司客户满意度达84.66%，投诉管理及营业厅服务管理均居全省前列，整体服务管理综合成绩全省排名第一，越级投诉百万申诉率全省第一，无一例重大投诉事件发生。

强化服务氛围建设 支撑企业稳步发展

全面传导，服务至上。公司发挥部门协同机制，优化满意度考核压力传递体系，把服务工作真正融入公司运营的各个环节；制定《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，形成了涵盖各级职能部门和一线岗位的全方位服务传递机制。

流程穿越，追根溯源。公司以客户身份体验服务流程为依据，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；4次开发了“覆盖引导图”“装维二维码”“账号管理系统”“电子台账系统”等系统，有效改善了宽带客户体验感知，2017年宽带客户满意度居全省第二位。

五星服务，化于心行。公司坚持开展“五星大讲堂”“走进中国移动”“总经理接待日”等活动，通过落实全量分包和集中化考核，确保品牌服务



图为营业厅工作人员向客户进行详细讲解

落到实处，2017年公司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，公司在宽带方面累计进行6批宽带卡顿用户的专项整治，严重故障用户完成整治7387户，严重卡顿率为5.62%，全省最低；无线接入差率为2.33%，全省排名第二；高清电视客户满意度达83.48%，获得省公司授予的服务示范一等奖。网络方面公司发动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处问题点督促公司网络部全量解决，2017年网络满意度为82.48%。

协同处理，快人一步。公司运用“金字塔”型省、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，持续提高投诉处理效能，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，投诉客户满意度连续6年在全省名列前茅。

真诚面对，温暖人心。公司成立“1+1+N”越级投诉处理团队，成员由市、县业务骨干组成，特殊投诉由团队专家上门处理，及时解决疑难投诉；限定“1、1、3、12”处理时限，即接到投诉10分钟内联系客户，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小时上门服务，及时为客户解决问题。客服中心投诉管理员、公司劳模江海艳13年坚守投诉岗位，带出一批业务骨干。她们任劳任怨，不畏严寒酷暑，足迹遍布10个县市区102个乡镇375个乡村，通过热情、主动、专业的服务，为客户提供了超出工作范围之外的帮助，赢得了客户一次次称赞！2017年，周口移动越级投诉百万客户申诉率17.31%，

关费用，为群众提供用得起、用得放心的优质信息服务。公司2017年流量资费多次下调，流量资费降幅在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。公司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居全省第二；层层签订防范打击通讯信息诈骗工作责任书，继续严格落实实名制和补登记工作；全面整顿规范三大业务（语音专线、“400”、“一号通”），严格社会管理渠道，2017年客户号码实名制登记率达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，其中1人被判处有期徒刑8年。

主动履行社会责任 争做优秀企业员工

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名驻村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，科学制订脱贫计划，利用渔网加工、畜禽养殖等当地优势项目，与企业深度合作，积极为贫困户创造就业机会；助建贫困村村室、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、慰问贫困学生等方式，改善贫困村办学条件。

智慧城市，落地生根。在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》后，周口移动积极建设“一个中心、五朵智慧云”系统。目前，云计算中心已经建设完成并投入使用，数字城管、智慧医疗、智慧政务、智慧农业等项目已入驻“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”为淮阳县政府建成了“一门式”政务服务平台，助力当地经济社会发展，得到省、市主要领导的高度认可。

文明创建，回馈社会。周口移动先后开展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由中宣部主编的《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。

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加大客户服务投入力度，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能力，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。

全省最低。

完善窗口触点服务 营造良好服务环境

便民服务，触手可及。公司建立“立体式、全天候”的便捷服务体系，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设备，大大缩短了客户办理、查询各种业务的时间，为客户提供更加便捷的服务；设置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，公司率先在全省创新引入委托加盟店服务机制，释放198名营业员到营销和管理岗位，做到中心城区大型社区有移动网点、各乡镇有独立门面的移动网点、2300个村设立便民村级授权店，形成市、县、乡、村四级立体化触点服务体系。

创新服务，永无止境。公司制作“服务10项流程标准视频”，便于一线人员通过电脑、电视、手机随时学习和模拟演练；制作《营业厅业务便利手册》，配发至市、县、乡三级营业人员，实现服务解答标准化；开展“服务红丝带”和“五星级营业厅”服务评比活动；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。中心城区建设路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，公司营业厅服务质量96.79，窗口服务短信评价满意度达99%。

落实行业纠风行动 营造放心消费环境

提速降费，移动先行。周口移动积极落实国家有关文件精神，明显降低家庭宽带及企业宽带和专线使用费、取消手机国内长途和漫游费等相