

感受联通好服务 见证用心为客户

——内蒙古联通“窗口服务为民承诺活动”媒体行在呼和浩特启动

本报记者●袁雪英

11月30日,内蒙古联通“联通好服务、用心为客户”窗口服务为民承诺活动媒体行在呼和浩特市启动。来自内蒙古日报、北方新报、内蒙古法制报、内蒙古晨报、青橙融媒等十几家媒体的记者齐聚一堂,体验式感受内蒙古联通的高品质窗口服务。

据介绍,今年6月,中国联通携手中国质量万里行促进会联合推出“联通好服务、用心为客户”窗口服务为民承诺活动。内蒙古联通积极响应,及时启动内蒙古自治区承诺活动,紧紧围绕“办实事、解民忧”的工作目标及“民呼我为、接诉即办”的具体要求开展内蒙古联通优秀窗口评选活动,促进了五大服务窗口服务质量新跃升。



1

自助营业厅“上线” 智能体验“优”转型

智能终端体验区、智能家居生活体验馆、爱心专席、快捷台席以及售后服务专区……活动第一站,媒体团来到了中山路旗舰店营业厅。

记者在现场看到,中山路旗舰店营业厅集业务办理、创新体验为一体,围绕智慧出行、智能家居、影音娱乐、运动健康等生活场景,全方位打造产品体验专区、全屋智能体验区、运动健康专区、影音娱乐专区、智慧出行专区,以可触、可感、可互动方式,虚实结合地为消费者带来全新数字生活体验。

体验中心还可为企业、行业客户提供科技产品、智慧家居等多种前沿产品沉浸式体验,甄选优秀终端产品、智能生活用品等好物,全力满足客户多元化需求。

中山路旗舰店营业厅店长韩玮玮告诉记者,如今,营业厅业务办理更加快速便捷,用户通过扫码取号就可通过系统智能分流至指定柜台或厅内流动工作人员终端,实现了由传统营业厅向数字化营业厅转型。

值得一提的是,在营业厅的大屏幕上,循环播放着关于预防电信诈骗的各

类宣传。“用户办理业务后,我们也会向用户宣传关于反诈的相关信息。”韩玮玮说。

韩玮玮告诉记者,用户在等候办理业务时,工作人员还会为老人讲解常用手机APP方面的知识,让老人对手机操作和使用更熟悉。

“遇到身体不便的用户,我们会提供上门服务。营业厅里还设立了‘爱心驿站’,我们将一线快递员、清洁工、交警等请进营业厅,递杯热水,为他们提供专门的休息服务。”韩玮玮说。

2

“未来之屋”照进现实 智慧生活人人可享

活动第二站,媒体团跟随内蒙古联通智家工程师王彦来到用户家中,沉浸式体验了联通FTTR全屋组网安装完整流程。从入户规范到标准化服务动作,从隐形光纤安装到全屋网络测试,短短20分钟的时间,联通智家工程师就完成了本次装机任务,这充分体现了联

通智家团队“预约快速响应、履约按时上门、限时装机修障、全量组网测速、执行首问负责”的服务承诺。

轻触指纹门锁,推开房门便能顷刻开启智能家居生活;站在“魔镜”前,它会贴心告知今天的头条新闻、天气情况和穿衣推荐,足不出户,就能享受

黑科技VR游戏,海量院线大片想看就看……

智能家居以5G、千兆宽带为核心,面向办公、娱乐、休闲、安防等多种家居场景,打造以用户为中心的全方位家居数字生活体验,让用户能够在里面真正“逛”起来、“玩”起来。

3

真情不“欠费” 服务不“关机”

在“联通好服务、用心为客户”窗口服务为民承诺活动中,作为热线服务窗口代表,中国联通10010热线与10015消费者权益保护热线秉承“有呼必应、有问必解”的全国统一承诺,立足自身服务根本与特色,将窗口承诺与岗位职责充分结合,落实服务规范与服务标准,全力推动热线服务能力与服务水平再上新台阶。

事实上,“有呼必应、有问必解”是内蒙古联通一直秉承的全国统一承诺,那么他们是如何确保客户问题得到有效解决的呢?

活动第三站,媒体团来到了呼和浩特客户服务督察部投诉处理BU办公现场,班长王少博介绍说:“多年来,我们坚持首问负责制和问题闭环解决机制,保障每个问题都能够得到彻底解决。客户反馈的问题,都会收到满意度测评,如果测评结果为不满意、未解决,我们会重启工单进行修复,避免同类问题再次发生。”记者了解到,为保证客户诉求及时得到响应,各类工单保质保量处理,投诉处理BU执行倒班制度,为客户提供全天候不间断服务。

“针对‘3.15’、寒暑假期间、毕业季以及节假日等业务量大的实际情况,我们会动态调整班务,保证人力充足,确保问题得到及时处理,着力践行‘件件有回声,事事有着落’的承诺。”王少博说。

一条热线,万里联通,内蒙古联通的一线服务人员用声音与服务,回应了千万个询问,温暖了心与心的触碰。在高品质服务惠民生、暖民心、顺民意的道路上,他们以人民至上、精益求精的服务态度,让广大客户对美好生活的向往一步步成为现实。

4

智慧交通“军团” 助力数字化升级

活动第四站,媒体团跟随内蒙古联通来到了呼和浩特市交通运输局参观呼和浩特市智慧交通平台建设项。

在采访中,呼和浩特市联通政企客户事业部副经理马凯向记者介绍,随着近几年的发展,信息化建设取得了显著成果,已初步奠定了交通运输行业信息化的基础,但依然存在信息化系统建设分散、集约化高效化程度较低、“数据孤岛”等问题,各系统之间独立运行,缺乏数据分析平台和交通指挥平台,很难做到分析研判、数据支撑。鉴于此,联通公司作为呼和浩特市智慧交通平台的承建方,充分发挥在信息化建设行业的独特优势,积极打造智慧交通平台,实现各种运输方式之间的信息资源整合、衔接、共享。联通呼和浩特市分公司作为该项目的网络保障单位,整合公司力量,开通绿色通道,提供大量的链路资源,保障平台稳定运行。

目前,已上线运行由联通承建的呼和浩特市智慧交通平台,集成了以大数据支撑的“一朵云”(青城云)、“两张网”(互联网、交通专网)、“八大可视化模块”(交通全景、市内交通、城际交通、路网运行、公路工程、道路管养、应急保障、公众服务),涵盖了城际交通运输、市内交通运输、公路建管养运、交通应急保障等领域,依托平台用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据服务的作用正在显现。

在活动中记者了解到,“联通好服务、用心为客户”窗口服务为民承诺活动开展以来,内蒙古联通通过“对标选拔、业务练兵、技术比武、口碑传播”等个性化落地方案,经过为期5个月的层层选拔,共向中国联通集团推送了36名个人、15个集体参与全国“服务质量明星”和“优质服务窗口”的角逐。截至目前,内蒙古联通共发布来自一线窗口单位及个人服务承诺51条,宣传曝光量3.6亿次。

活动开展以来,内蒙古联通涌现出许多优秀的一线窗口及优秀个人,如“与空巢老人相守7年坚持按月帮老人交话费、送发票、讲账单”的投诉处理BU;“用胸膛温暖切割刀作业”的根河智家工程师田兆松;在营业一线致力于助老、助残的营业员黄雪娇;推动全区文化旅游迈入智慧时代的政企客户经理崔雅军等等。

未来,内蒙古联通将继续弘扬“吃苦耐劳、一往无前,不达目的决不罢休”的蒙古马精神,久久为功,打造“近悦远来”的服务口碑,为助力完成内蒙古自治区“五大任务”,全方位建设模范自治区贡献力量。