

信阳移动：“心级服务”不打烊 “暖心行动”惠民生

信阳移动牢固树立以人民为中心的发展思想,以改进客户感知为目标,用温暖真诚涂抹着一幅幅暖心的画卷,用实际行动践行着“我为群众办实事”,用辛勤汗水诠释着“您的10分满意,是我们的无限动力”。

□河南广电·大象新闻记者 龚雪 通讯员 朱琳



●特事特办,贴心服务暖人心

日前,信阳移动楚王城营业厅的陈曦班长结束了一天忙碌的工作,准备收整闭店,这时营业厅电话响起,客户讲述了家里年迈的父亲由于SIM卡被刮花导致手机没有信号联系不上很是焦急,咨询是否可以上门给予帮助办理。

听完客户诉求后,陈曦立即重新打开了电脑,第一时间向公司申请,为客户办理了补卡,并顶着夜色快速将卡送

到了老人手中。老人见陈曦把卡亲自送来,激动地拉住小陈的手连连道谢。

客户的声声道谢是对信阳移动的信任 and 信赖,也是客户对信阳移动工作的充分肯定。上门办理这件小事发生在楚王城营业厅,也发生在千千万万个移动营业厅,信阳移动始终坚持好学、肯做、吃苦耐劳的品质,努力为客户提供优质周到的服务。

●用心用情,耐心倾听知人心

“我们这些老年人一看到‘移动红马甲’,就觉得很亲切。”这是信阳移动开展“银发暖心”服务过程中最常听到的一句话。

为全面贯彻“我为群众办实事,心级服务到身边”,信阳移动深入各个社区、村庄开展“银发公益讲座”,通过为老年客户提供智能手机使用辅导、常用APP应用辅导等,帮助老年人融入信息社会。并在各县区分公司建立了“暖心体验站”,在各营业厅内设置爱心座椅,方便老

年人等待休息,增加爱心专席,为老年人提供优先办理,减少老年客户排队等候时长,提供针线盒、老花镜、血压仪、雨伞等10余项便民用品。

随着“移动银发公益讲座”和各项便民服务逐步深入人心,信阳移动联合市公安局一起开展电信诈骗宣传,不仅受到了老年群体的欢迎,一大批年轻人也排起了长队加入到宣传行列,大家纷纷称赞信阳移动是值得信赖的,始终想客户之所想,急客户之所急。

●好人好事,至善服务正人心

信阳移动市区老城网格的张师傅在一次上门安装宽带时发现客户突然癫痫发作,他急忙将其妥善安置,迅速拨打了预留亲人的电话,并立即拨通了120。多亏张师傅平日对自己的片区熟悉,他很详细地描述了客户家的具体位置,为120急救提供了最佳路径,节省了万分珍贵的抢救时间。

事后,客户的女儿朱女士不停地感谢张师傅的紧急施救,可张师傅却连连摆手说,“不用客气,这是我们每一个移动员工看到都会做的事。”

信阳移动新县分公司装维人员刘师傅在去

年雨雪天气下乡装机时,路遇一起车辆侧翻事故,他立即停车毫不犹豫地冲上前去,大声询问车主和乘客状况,并呼喊周围的人一起搭救。在他的带领下,众人共同努力将车门打开,把车里的人陆续救出,所幸抢救及时并无人员伤亡,刘师傅见状并未停留,继续赶往目的地,为移动用户安装宽带。

信阳移动将积极履行社会责任,继续以客户满意为导向不断变革求新,为广大客户提供更优质的产品与服务,凝心聚力,聚焦需求,以实际行动服务社会、服务群众,以点滴细节,诚献温暖守护。