

倡诚信新风 促放心消费

——十堰移动成功创建“湖北线下实体店无理由退货优秀示范单位”工作纪实

通讯员 江永怡

日前,湖北省消费者委员会对全省3000家“湖北线下实体店无理由退货”承诺门店进行社会评议、专家评价、综合评定,最终授予100家单位“湖北线下实体店无理由退货优秀示范单位”荣誉称号,十堰市仅五家单位获此殊荣,移动十堰分公司(简称“十堰移动”)榜上有名。十堰移动是如何在众多单位中脱颖而出,又是如何保障消费者权益的?笔者进行了采访。

以诚为本 营造安心透明消费环境

“行风纠风”树新风。十堰移动始终坚持以人民为中心的发展思想,践行“客户为根、服务为本”的服务理念,坚决贯彻工业和信息化部、湖北省通信管理局和集团公司关于2021年电信行业行风建设暨纠风工作要求,按照省消委“3·15”整体工作部署,执行《湖北省消费者权益保护条例》,2021年行风纠风目标均已完成。十堰移动始终致力于解决服务焦点问题,努力提升服务水平,切实维护客户权益。

防诈反诈守平安。现在电信网

络诈骗屡见不鲜,已经影响到市民的财产安全。为了有效遏制电信网络诈骗案件的高发态势,十堰移动深入学习贯彻习近平总书记打击治理电信网络诈骗犯罪工作重要指示批示精神,履行政治责任,有效落实工信部“断卡行动2.0”工作任务,切实维护人民群众财产安全与合法权益。2021年以来,十堰移动开展“诈骗骚扰电话治理”成效显著,协助市公安局打击整治专班,在十堰成功打掉了GOIP窝点2个、电诈引流窝点1个、

串并电诈案件7起。为人民群众营造良好、透明、安全的通信服务环境不懈努力。

主动告知护权益。十堰移动为了让客户实现透明消费,按月以短信方式主动推送给客户消费账单,清晰展示客户消费情况,让客户明明白白消费。客户编辑短信0000发送到10086,即可清晰察看已订购的包月类增值业务,回复业务序号即可快速退订业务,切实保障客户的消费知情权和选择权。

坚守初心 积极履行央企“三个责任”

推动5G开启万物互联新生活。十堰移动对照湖北省通信管理局“5G服务春风行”工作方案,成立了领导小组和专项工作组,将5G服务业务、“四个提醒机制”和“四条营销红线”纳入一线服务培训及考核。同时,十堰移动大力推广“5G+”在智慧园区、智慧旅游及工业能源行业等重点领域的创新应用,进一步发挥综合信息化优势,推动重点行业5G创新应用,提升5G安全防护水平,助力千行百业信息化应用服务升级。

自“5G春风行”专项行动开展以来,十堰移动为广大客户提供了更好的5G网络体验、更优质的5G产品、更贴心的5G应用、更实惠的5G资

费、更优良的5G服务,不断增强人民群众在5G使用中的获得感、幸福感和安全感。

网络质量是通信企业生命线。十堰移动开展“手机上网顺心行动”、“区县画像”、“投诉压降”三个专项工作,网络质量和客户满意度提升显著,网络投诉量连续3年下降。2021年,十堰移动强化4/5G协同优化,精准解决弱覆盖和高负荷问题,保障4/5G网络质量双网双优。推进2.6G/700M协同覆盖,实现了主城区深度覆盖,一般城区、县城和乡镇连续覆盖。围绕“端、管、云、装维服务”,重点聚焦三大过程(装机、维修、上网),部署家庭宽带质量和客户满意度提升工作。增加一、二级光交箱

170个,完成小区优化388个,家庭宽带提速升档,提升移动宽带客户上网感知。

“阳光行动”为客户权益保驾护航。十堰移动在全市范围内开展保护客户权益“阳光行动”。严厉打击不知情定制、不规范外呼、不规范营销等侵害客户利益行为,同时提升服务水平,维护客户利益,树立优质服务形象。始终保持对侵害客户权益行为高压治理态势,坚决保护客户的知情权、选择权、公平交易权,实现不知情定制争议类投诉量持续下降,针对侵权行为“零容忍、必追责”,推动恶意侵权“零发生”。进一步深化客户权益保护长效机制,持续赢得客户信任。

以信为基 擦亮“心级服务”品牌

2021年11月2日,中国移动客户服务品牌——“心级服务”重磅发布,品牌内涵是“用心服务、让爱连接、创造美好”。时值中国共产党建党一百周年,也是“十四五”规划开局之年,中国移动在建党百年的光辉时刻发布“心级服务”品牌,是中国移动新的历史起点,承载新的历史使命。十堰移动以此为契机,推出一系列惠民、便民、利民优质举措。

“银发服务”,助力老年人跨越数字鸿沟。十堰移动高度重视适老化服务工作,立志用更温暖的方式服务广大老年客户,具体围绕“完善线上、线下服务渠道、优化现有产品、推出适老业务”等九个方面推出了十一项具体服务举措。一方面,在自办营业厅针对老年客户设立“无健康码”登记服务绿色通道、完善营业厅无障碍设施建设、增设和完善专门老年人服务窗口等。另一方面,针对老年人使用习惯,提供定制版的机顶盒遥控器、优化App、上线老年人专题栏目等。

打造线上线下协同适老化工作,积极推进互联网应用无障碍改造,持续为老年客户提供更周到、更贴心、更便利的“银发服务”。

以民为心,大力开展“我为群众办实事”实践活动。十堰移动着力解决客户“急难愁盼”,努力实现客户“愿望清单”。通过成立通信资费扶贫工作小组,严格落实扶贫资费优惠政策,全面提升国家级贫困县扶贫资费覆盖率。针对残疾人设立特殊人群专项资费、营销活动。通过“点线”结合的方式提升助残活动普及率:“点”,分公司全渠道开展助残活动宣传,主动推荐相关活动。“线”,与当地残联联合,共同推进“信息助残·同心圆梦”信息交流无障碍工作落地,做好残疾人特殊群体的移动通信服务工作。

十堰移动圆满完成建党百年庆祝活动和疫情防控等重大通信保障任务,并获湖北省应急通信保障先进单位荣誉。一是全力以赴做好建党100周年庆祝活动网络通信保障。

按照“传承红色基因、精品网络接力”活动要求,圆满完成了9处红色场景的网络优化和活动保障。二是全力以赴做好防汛通信保障。落实汛前“四个到位”总体要求,强化汛中“四个紧盯”工作部署,抵御了强降雨灾害,并圆满完成了鄂坪水库险情的网络保障任务。三是做好常态化疫情防控通信保障。对重保基站、重保专线实行7×24小时看护,实现重保基站和专线“0”退服。

十堰移动将坚持数智化驱动,提升网络品质、提高触点质量。更快捷响应客户需求、更精准地创造服务价值、更出色彰显国企担当。继续致力于给客户带来“舒心、贴心、暖心”的服务体验,聚焦客户的获得感、幸福感、安全感,将分场景定制化做到极致;主动把握数字化转型趋势和客户消费行为变化,运用数字化、智能化、创新化手段,把主动服务做到极致;带着感情做服务,让服务有情怀、有温暖、有感动。



网络工程师徒步攀登武当山金顶抢修网络



维护人员连夜做好宽带保障服务



营业厅工作人员耐心教会老年人使用智能手机



优质服务受到客户点赞



十堰移动被授予“湖北线下实体店无理由退货优秀示范单位”荣誉称号