

# 深化创先争优:向党的十八大献礼

## 湖南移动“创新服务模式、争做行业先锋”纪实

导读:服务是中国移动发展的永恒主题。2012年,湖南移动积极响应中央“为民服务,创先争优”活动号召,坚持服务创新,针对客户最关心的问题,不仅推出了“十项服务,10分满意,千万客户有奖体验”大型主题活动,而且以“贴心 安心 安全”为主题,立足窗口服务、垃圾信息处理和信息安全、电子渠道建设等方面,不断深化“为民服务,创先争优”,推进服务模式的转型,力争打造省内及行业内服务型企业名片,向党的十八大献礼。

### 创新服务理念 推动“创先争优”向纵深发展

湖南移动不断创新发展理念,将服务创新与创先争优活动紧密结合起来,将“为民服务,创先争优”融入中心工作,融入岗位职责,融入文化建设,同时注意发现和树立典型,不断激发党员和员工争当先进、创造优秀的内生动力。

一是将个人、组织成长与“为民服务创先争优”紧密结合。如省客服中心开展创先争优先进基层党组织、优秀共产党员和服务标兵评选,激励广大党员、职工立足本职岗位学先进、见行动、做贡献,推动科学发展、促进社会和谐,以优异成绩迎接党的十八大胜利召开。

二是将“为民服务创先争优”与服务窗口“满意100服务明星”评选考核相结合,形成齐争共创的良好局面,在企业内形成比学赶超的浓厚氛围。如:今年以来,株洲分公司在全市自办对外服务窗口开展“亮身份、亮承诺、亮形象”、“我服务 您满意——服务明星”评选和“创标杆服务窗口”等活动,采用邀请群众参评的方式,促进群众对一线客服人员满意度的进一步提高。此外,每月深入全市40%的代办便

民网点进行现场督导,从各便民网点的硬件配置、环境管理、服务规范、营业员接待标准及营业厅团队管理五大方面进行规范化管控。

三是把深入开展“为民服务创先争优”活动与做好当前和今后一个时期的各项工作有机结合起来。创先争优贵在持续,只有持续深化拓展创先争优活动成果,进一步健全完善创先争优长效机制,才能将创先争优落到实处、取得实效,为实现企业科学发展提供强大动力和可靠保证。

### 创新服务方式 提升满意度争做“行业先锋”

湖南移动在制定自身发展目标时,坚持服务方式创新,在“服务多样化”、“服务个性化”、“服务电子化”三方面做了大量工作,尤其是省客服中心在服务创新方面表现突出。

服务多样化。省客服中心作为湖南移动服务工作的落地执行部门,他们始终以“成为服务客户的价值中心、公司经营的信息中心”为使命,历经8年,先后推出了温馨话费短信提醒、手机数据流量监测免费提醒、12580问路指南、酒店、餐厅百事通、快速便捷订机票等明星业务,为客户提供全方位、零距离的



移动10086客服人员全天候为客户提供咨询服务。

“温馨”服务。此外,12580演出票务平台、湘潭中心医院12580预约挂号等等便捷、高效、贴心的服务更是不胜枚举。

服务个性化。湖南移动客服中心还通过创新为用户提供更人性、更自然的短信服务,2011年10月推出了智能短信服务平台——短信智能机器人e豆,如:给10086发短信“我爱你”,将收到“世界到处充满爱,真美好!中国移动感谢您的一直陪伴”的回复,这一个性的服务方式受到广大客户尤其是年轻群体的追捧和喜爱。

服务电子化。十年来,湖南移动已建设了电子化自助服务渠道与电子渠道管理系统两大信息化通道,为客户带来随时、随地、随心、优质、便捷、高效的服务。如:为了进一步提高客户资费满意度、改善客户资费感知,今年以来,湖南移动推进“两城一家”漫游资费优惠和农民工“春风行动”等多项举措;同时还在公司官网hn.10086.cn建设统一门户资费套餐专区,实现资费套餐的网上查询、订购和退订,资费专区设置了产品套餐、优惠促销、套餐推荐、我的套餐四个主要栏目,实现了607项在售的品牌资费套餐直接查询、办理与变更。此外,为了更快解决客户的问题,湖南移动自主研发建立了电子渠道协同分流模型与系统,实时获取分析客户的渠道偏好、渠道与业务状态、渠道匹配等信息,实现了全自动与半自动两种模式并存的分流机制,让话务与业务分流更合理。

### 创新服务管理 解决三大热点问题

随着信息技术的不断发展及客户信息安全意识的逐渐提升,特别是随着党的十八大召开,信息安全管理处在了一个极为重要的节点。湖南移动继续对信息安全保持高压态势,通过加强信息服务管理,妥善解决客户反映较多的垃圾短信、资费收费、手机病毒等热点问题,着实提升基础信息安全,确保十八大网络与信息安全保障工作“万无一失”。

一是围绕十八大信息安全,完善信息安全风险防控,做好信息安全保障。为确保十八大期间网络及信息安全,防范蓄意攻击、破坏系统及传播非法信息等紧急突发事件的发生,湖南移

动按照“预防为主,综合防范”原则,始终把预防放在第一位,定期组织开展信息安全专项自查,发现问题及时整改。一是从内容安全、系统与网络安全、业务安全、客户信息安全、第三方安全五个方面开展保障行动。二是严格落实“五条禁令”,加强员工教育和第三方管理,发现任何泄露客户信息的行为,坚持“零容忍”,一查到底、绝不姑息。三是所有行业端口严格执行黑白名单和实名制管理机制,并从8月开始就组织了全省性的检查工作,及时发现问题解决问题。目前已经现场走访集团单位180家。

二是围绕客户权益问题,采取布网控点模式,建立全方位无缝隙垃圾信息监控系统。具体做法包括:首先,逐步完善骚扰电话处理工作流程,提升骚扰电话处理及时性和准确性,一季度湖南移动网内骚扰电话数量下降98.78%,在集团公司“为民服务创先争优经验交流暨开展基层组织建设年视频会议”上获通报表扬;其次,落实省公安厅“网络黑市”专项行动,上半年操作涉嫌违法号码的告知及停机289次,并与公安部门建立沟通机制,参与专题会议反馈非法垃圾信息的发送证据,协助其4到5月在长沙捣毁3个犯罪窝点;再次,推出新举措监管手机病毒,通过外呼、短信等联系涉嫌手机中毒的客户并帮助清理病毒;此外,开辟垃圾信息治理的多种渠道,据统计,1到8月垃圾信息各大平台处理总量达145万余条,客户发送垃圾信息的被举报量下降了57%,治理效果显著。

三是围绕“为民服务创先争优”重点工作,以系统优化、人工效率为核心,切实提升服务效率。推动实时缓存、省监收端平台上线运行,与原有的发端平台三位一体互相辅助,充分发挥着全方位垃圾信息监控系统的优势;对各大平台系统不断升级改造,挖掘系统短板提交改造需求50个,增加相应系统功能实现上线28个;以处理率、及时率、准确率等人工处理的关键指标为控制点,挖掘人工处理效能的潜力。同时,实时梳理和优化咨询口径以及投诉处理流程,上半年增加或更新相关流程20余次,保障客户咨询投诉的快速反应和处理。

■ 赵娜  
雷雅珊 彭英福 侯亦杨



移动客服人员的微笑服务。彭英福 摄



为民服务创先争优。

## 中国移动全力做好“十八大”通信保障

中国共产党第十八次全国代表大会(以下简称“十八大”)8日召开,为使与会代表及广大市民享受到方便、快捷的移动通信服务,中国移动高度重视,周密部署,全力以赴做好各项通信保障工作。

为了更好地服务“十八大”,中国移动在北京开通了7×24服务保障热线;将美惠大客户营业厅作为“十八大”服务重点厅;在代表

驻地及会场周边的营业厅内设置服务专席,提供手机维修、补换卡、备机、手机充值卡销售等多项保障业务。同时,为了满足全国各地与会者的通信需求,中国移动此次特别建立了北京受理、全国支撑的沟通和协作机制,通过全国联动确保为与会者提供更加快捷、周到的服务。

在通信保障方面,中国移动从年初就启动了“十八大”网络保障的筹备工作。截至目

前,已对北京千余个重点保障基站,超过2万公里传输线路,7大类千余个业务系统进行了全面巡检。开展了对北京交通干线、新闻中心、大会会场、代表驻地等近千个2G重点小区和TD重点小区的网络优化,设专人7×24小时值守重要地区和重要网元。针对突发事件,中国移动制定了周密的工作方案和应急预案,并进行了多项实战演练。

据统计,自2007年至2011年,中国移动在北京共组织完成通信保障超过2000次,人力投入超过7万人次,应急通信车辆投入超过2000车次。对于“十八大”的保障工作,中国移动深感责任重大、使命光荣,并将全力以赴,以优质服务、保障细致为目标,及时响应与会人员和广大客户的通信需求,为“十八大”胜利召开营造和谐稳定的通信环境。

■ 赵娜