

消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动



上海电信推出“三一五”服务领先计划

提升“三项”能力
实施“一大”战略
打造“五心”服务

中城百姓遇上的好事儿就是多。继去年连续两次电信宽带大提速,今年3月8日中国电信 iPhone 4S 又在沪举行首发仪式后,我们百姓又将在电信服务方面获得新的“飞扬”感受。中国电信上海公司宣布,自3月15日起,推出“三一五”服务领先计划。该“三一五”服务领先计划包括:提升“三项”能力、实施“一大”战略、打造“五心”服务。

提升“三项”能力:提升客户接触窗口的服务能力、提升网络质量和装维服务能力、提升透明服务和放心消费的能力。实施“一大”服务领先战略:实现卓越服务口碑,打造服务领先优势。打造“五心”服务:让客户办理舒心、安装放心、使用开心、修障省心、续约宽心。

宽带速度快了,智慧应用多了,“智慧城市”离我们越来越近了,“城市光网”提供给我们的方便、快捷,越来越真实和熟悉了。为此,中国电信上海公司在加快服务质量的提升方面,继续开拓思路、攀登服务高地,给我们客户“飞扬”的感觉。

(一)“一大”服务战略 领跑行业标杆

“实现卓越服务口碑,打造服务领先优势”,这是中国电信上海公司今年推出的“一大”服务领先战略。在这“一大”服务领先战略中,还包括“客户体验领先、手段创新领先、管理体系领先、产品服务领先”等四项服务领先工作。

而这些服务领先的工作,将围绕以下四个方面开展:填充客户价值内涵和外延,提升客户在网粘性和活跃度;利用移动互联网的手段,打造面向客户的新型智能客服;以客户为中心,进一步推进集约化和一体化管理;重点提升宽带、3G 以及移动互联网服务能力,建立差异比较优势。

(二)提升客户接触窗口的服务能力 更方便、更容易

窗口,是客户接受服务的第一渠道。提高客户接触窗口的服务能力,自然是做好服务工作的首选。

电信服务的窗口,主要有四个方面:实体营业厅、10000 号客服热线、网上营业厅、官方客服微博等。

中国电信上海公司的营业厅将提高服务能力。五星级营业厅管理规范正在向合作厅、天翼厅推广,合作厅的服务功能扩充,自营厅加强体验和辅导。今年2月1日,正式开启漕溪北路的24小时营业厅。

而中国电信的10000号客服热线也做到一键进入服务便捷。10000号语音服务首层不

广告语,直接提供业务咨询、办理、费用查询、故障报修、投诉建议、人工辅助服务等。

电信的网上营业厅,提供24小时在线客服,具备续约、缴费功能,可查询账单、积分、定制关系;移动业务全部实现自助办理,固网和宽带业务实现系统自动办理。

电信的官方客服微博,也正在不断提升客服微博影响力,提供咨询实时回复,缴费办理等功能一键转接服务。目前,电信官方客服微博粉丝数量超过7.7万个,微博1600多条,转发评论数累计超过4万次;QQ 客服人工服务量达69.5万次,增长129%。

(三)提升网络质量和装维服务能力 更满意、更舒心

在全力推进建设的城市光网中,中国电信上海公司牢记五心服务,五管齐下,为光纤到户和智慧城市的建设做出了贡献。

为推进城市光网建设,中国电信上海公司急群众所急,五管齐下:方便受理:每个双休日深入社区为市民提供上门一条龙服务。方便开通:做好过程管控。按用户需要的时间进行预约,安装人员按预约时间准时上门服务。方便理解:组织劳模向广大市民开展深入浅出的业务宣传活动,便民活动遍及全市18个区县。方便入户:推出集后端人员操作经验与智慧的《光网入户操作规范手册》,精心实施。方便修障:电信劳模编制《光网预处理手册》,推出一键式光网故障定位,形成故障测试、故障定位、专家分析等专项服务。

WiFi+3G(EVDO) 并举的“无线城市”,已经成为沪上最大、最优的无线网络,正在为中城百姓享受智慧城市的便捷提供优质的服务。2011年12月,由上海市通信管理局、电信科学技术第一研究所联合进行的上海市移动通信网络测评,结果显示上海电信 CDMA 上海地区覆盖率超过97.66%,特别在高速、高架、隧道、高铁区域的掉话率、覆盖率、接通率优于其他运营商。

在“无线城市”建设方面,上海电信WiFi热点已超过7300个,3G网络实现全市覆盖,经第三方测评网络质量同城领先,建成本市规模领先的无线宽带接入网络。在上海的机场、火车站、长途汽车站、客运码头、体育场馆等5大类14个场点,上海电信为社会所有用户提供WiFi免费上网服务。并且完成全市51个重点产业园区的“光网+WiFi”覆盖,有效提升园区商务环境。

中国电信上海公司以处处领先的优势,建设了申城的“无线城市”,让客户随处联接互联网。

(四)提升透明服务和放心消费的能力 更自在、更开心

提升透明服务和放心消费的能力,先要让每一个客户了解消费的情况,真正做到不花冤枉钱。为落实消费提醒,中国电信上海公司积极为客户提供贴心、放心、省心的“管家”服务。

上海电信在消费提醒服务方面作了许多工作。2011年对八大类共25条消费类短信提醒进行了全面梳理,统一提醒种类、提醒模板,提醒时间,提醒规则,切实保障用户的知情权和选择权,现在正对照工信部部门的通知要求在作进一步完善和优化。

提升透明服务和放心消费的能力,也要让每一个客户在3G移动互联网时代充分了解冲浪的奥秘。为此,电信独立打造了遍布全市的3G手机辅导站,为用户走进移动互联网时代提供便利。

中国电信上海公司制定了两年3G手机应用辅导站建设计划,到2012年底建成700个辅导站(覆盖天翼专营店、维修网点及电信营业厅),让用户享受一站式服务。

惠民积分计划已经成为众多客户喜欢电信服务的理由之一。仅去年通过上海网上营业厅 sh.189.cn 参与积分兑换、积分抽奖等活动的用户数就高达近400万人次,再次突破了历史新高。

电信客户俱乐部的特色服务也同样受到欢迎。为配合天翼VIP客户俱乐部开展活动,电信连续开展《鸿门宴》首映门票和“天翼大讲堂——货币战争”讲座入场券积分索取活动,客户反响热烈。

(五)服务没有止境 荣誉激励奋进

自去年以来,中国电信上海公司在服务方面获得的荣誉无数。

2月7日,上海市文明办公布对本市40

个窗口行业开展社会公众满意测评显示:上海40个窗口行业的精神文明创建工作扎实推进,窗口行业文明服务获社会公众普遍认同。2011年上海电信社会公众满意评价得分85.37分,高于平均分1.36分,连续第5年保持逐年上升态势,在40个窗口行业中的排名较2010年上升1位。

同时,上海市文明办颁布2011年“上海市最受社会公众好评的十大举措”。由中国电信上海公司建设的“城市光网”宽带提速等服务工作,入选“上海市最受社会公众好评的十大举措”之一。“城市光网”已经飞入申城百姓家,受到市民的喜爱。

同样,2011年中国电信上海公司以“为民服务创先争优”活动为载体,在服务工作上取得了显著成绩,喜讯不断。2011年,中国电信上海公司连续第三次蝉联“全国实施用户满意工程先进单位”和“用户满意企业”,“全国通信行业用户满意企业”的荣誉称号,成为在通信行业里获此殊荣的唯一企业。在中国质量万里行活动中,中国电信上海公司连续第四年获得整体评价为优的好成绩。

服务上的荣誉不断,只是代表过去的努力。这些闪光的招牌,激励着中国电信上海公司的员工在服务追求卓越服务的路上继续奋进。

百尺竿头更进一步,服务之路永无止境。中国电信上海公司本次推出的“三一五”服务领先计划,是他们对自己在服务上的一次自我加压、一次全面提升。就如同我们家里的宽带光网化、速度“飞扬”一样,我们也期待着电信、本市信息化和智慧城市建设的主力军,再次高举服务大旗,继续领先。

