

## 给予群众最暖心的服务

### ——记扎根基层、全心全意服务群众的电信人

初心永志不忘,使命催人奋进。习近平总书记在党的二十大报告中强调,坚持把发展经济的着力点放在实体经济上,推进新型工业化,加快建设制造强国、质量强国、航天强国、交通强国、网络强国、数字中国。近年来,中国电信茂名分公司始终坚持以人民为中心,秉持“用户至上、用心服务”的服务理念,扎实践行央企的社会责任和使命担当,致力于用优质的网络和服务回馈广大群众,努力赢得客户的长期信任。

今年3月,中国电信茂名分公司发布实施“好服务更随心”服务举措,聚焦老年人跨越数字鸿沟、提升移动网络感知、让用户明白消费、助力乡村振兴等,推出一系列创新服务。经过努力,在分公司员工队伍中涌现出大量服务典型,他们中有中心经理、营业员、装维工程师、客户经理等。他们在自己岗位上默默耕耘,不断提升自己的服务水平,用实际行动诠释新时代电信人“人民邮电为人民”的初心使命,获得群众的十分满意。

### 郑红霞:用心服务16年,真诚对待每一位客户

夜晚9时许,走进中国电信茂名分公司VIP外呼中心,里面仍是灯火通明,VIP客户经理正在忙碌,有的在帮客户查询话费账单,有的在给客户讲解业务套餐,有的在耐心处理客户的投诉抱怨……不管电话那头提出什么问题,她们都会迅速调整好自己的心态,用最好的态度去解答。郑红霞就是她们中的一员。

郑红霞是外呼团队的班长。她从事电信客服工作已经16年。从青涩到成熟,从普通员工到一名优秀的团队班长,郑红霞在中国电信这个大家庭里不断学习、成长,将“人民邮电为人民”这七个字,铭刻于心,融入在日复一日的工作中。

#### 给予客户最优的服务

2021年6月初,郑红霞接到一个投诉电话,电话里的黄先生非常着急,表示自己是高州根子的荔枝农,今年荔枝高产,他摸索新的销售路子,想通过电商平台销售荔枝,但网络问题影响了他的订单成交。

郑红霞一边耐心安抚黄先生,一边查看他的套餐业务,发现黄先生用的是多年以前的旧套餐,网速已经无法满足目前的需求。她立即向黄先生解释情况,建议用户升级新套餐,宽带可从200兆升级到1000兆。黄先生听后要求立即帮他升级,事后还专门打电话回来致谢。

记者问起郑红霞的服务秘诀是什么时,她说:“电话是通过声音去吸引用户的,所以在工作中,我一直做到三个一样:新老客户一个样,忙与不忙一个样,自己心情与不好一个样,保持着最好的心态与用户沟通,最终取得用户的认可。”

#### 耐心为客户解决问题

“我们的服务理念就是‘把客户当成亲人’,我一路走来也是遵从着这个理念。”郑红霞说道。

今年6月,郑红霞跟进一名欠费用用户,电话接通后钟女士对高额欠费一通抱怨,家里经济条件本来就不好,上学的儿子又偷偷玩手机导致欠费300元。聊到

儿子,她越发沮丧,说自己越来越不懂怎么跟孩子沟通。

了解情况后,同为母亲的郑红霞耐心开导她,表示自己的孩子与她儿子差不多大,非常理解她的心情,并分享了自己教育孩子的经验方法。同时,郑红霞根据电信现有的流量暖心包政策,把其超出的费用以暖心包费用折算收取。看到郑红霞这么尽心尽力帮助自己,钟女士非常感动。

郑红霞只是电信人“把客户当成亲人”的一个缩影,她们心系客户,担当尽责,用自己的实际行动践行着电信人的服务理念。



在岗位认真工作的郑红霞。

### 徐丽琼:默默守护小镇的“暖心营业员”

“阿丽,吃早饭了吗?来我家吃。”“这是我家的香蕉你带着尝尝。”“谢谢你帮我喂鸡呀。”又到周四,徐丽琼像往常一样,下乡帮乡亲们办理业务,路过宜钱排竹垌村委会坎吓村,村民们热情地招呼她。像这样的场景,每次下乡她都经常遇到,村民们的热情让她十分感动,有时候的举手之劳也会被乡亲们一直记在心上。

今年35岁的徐丽琼,是钱排的营业员,加入中国电信“大家庭”已有7个年头,一直都在钱排营销服务中心工作。她非常珍惜工作机会,努力践行“人民邮电为人民”的初心使命。正是她这份“为民心”,让她在工作中发光发热,业绩在全市名列前茅,赢得领导同事好评和广大用户的称赞。

#### 为家乡的三华李销售出力

徐丽琼是土生土长的本地人。2015年11月,徐丽琼在众多竞争者中脱颖而出,在电商平台“爆单”忙得不可开交。徐丽琼得知后,拉上朋友主动联系李小姐上门帮她采摘。当天,顶着烈日,徐丽琼汗流浹背地帮忙采摘、打包、发货,毫无怨言。最后,三华李顺利如期发货出去。

“三华李是我们镇村民收入的‘盼头’,看到三华李丰收,特别替他们开心,能帮到她们,为自己家乡产业发展尽一份微薄之力,更是让我觉得自豪。”徐丽琼说道。

诸如此类的事数不胜数,她把对工作和家乡的热爱,体现在日常工作生活中。她铭记公司给予的就业机会,并将此转化为爱回报家乡,用自己的一份力温暖着小镇的人。

#### 把客户当亲人

“我一直都认为营业员想要做好工作,必须要‘走出去’,主动找群众聊……”徐丽琼说,由于工作原因每周至少有三四天需要下乡走访,而这正是她最喜欢的工作之一。因为这不仅对她的工作有帮助,也大大影响了她的想法。

也正因为她喜欢“走出去”,所以群众都认识她,大家都亲切唤她“阿丽”。李姨就是徐丽琼下乡认识的客户,她办

理了电信业务很多年了,一直都是“忠实粉丝”。

今年6月,客户李姨在来营业厅的路上,不小心把脚崴了,坐在凳子上一直疼得出汗,徐丽琼发现后立即问她怎么了,并倒了杯热开水给她。

在帮李姨办理完话费缴费交业务后,考虑到她脚崴了,一个人回去不方便。徐丽琼连忙让李姨先坐在营业厅休息,下班后再送她回去。

“细微之事暖人心”,这句话用在徐丽琼身上再合适不过了,很多事不是她的职责,但她却是尽心尽力的去帮忙,“把客户当亲人”的服务理念她发挥得淋漓尽致。她不仅是信宜分公司钱排营销服务中心的一名营业员,更像是这个小镇的守护者。



徐丽琼下乡了解群众网络使用情况。

### 李伟明:“让村民都能用上电信网络”

“家里宽带使用卡不卡?”“网络故障我们的同事有没有及时帮你处理……”又到了一周下乡走访用户的时间,这次李伟明来到化州播扬镇花心村与群众“拉家常”,了解群众近期有没有遇到网络上的难题。到播扬工作大半年,下乡走访已经成为他的习惯。

今年44岁的李伟明是化州播扬营销服务中心经理,2008年进入电信工作,起初他是一名基层装维人员,经过8年的沉淀、积累,2017年他晋升为化州市文楼营销服务中心的经理,负责整个中心的运营工作。2021年工作调动他来到了播扬营销服务中心。从一名装维人员到经理,他始终坚持“用户至上、用心服务”的服务理念,主动了解客户的需求,提供最优质的服务。

#### 打通网络的最后“一公里”

2021年2月,初到播扬营销服务中心,李伟明第一时间到当地各社会渠道网点和代理商进行走访,因为他们是最直接接触群众,也是最了解群众需求的。

播扬镇地处化州北部山区,离化州市区有70多公里,地理位置比较偏僻,交通不是很便利,所以出现一些村庄资源投放不够准确,或者缺少资源等问题。

李伟明还了解到,有3位客户报装网络几天了,工单都已经受理了,但因为位置偏僻,离村庄差不多1000米,缺少资源导致迟迟无法安装,客户开始抱怨起来。

李伟明将收集到的情况记录下来,回去后马上与上级部门联系协调。在建设部门的支持下,建设所需的光缆资源迅速到位,工作人员加班加点施工,仅三天就安装好3名客户的网络,得到了大家的好评。

“播扬镇很多都是老人小孩在家,如果网络通了,在外地打工的人想与自己的父母、小孩视频都非常方便,或者在家里安装摄像头,不时留下家里人的状况,心里也踏实。”李伟明说道。

为不遗漏任何一个客户,李伟明还组织人员收集之前没有光缆资源无法安装网络的村庄,并走流程申请,做到受理百分之百安装成功,让村民都能用上电信网络。

#### 凝聚团队力量提供最优的服务

一个团队要想发展得好,赢得客户的信任,领头羊十分重要。李伟明深知这个道理,所以很多事都身先士卒,潜移默化地感染团队成员。

“我们出去干活,代表的是公司的形象,要时刻记得‘人民邮电为人民’的服务

宗旨,向用户展示我们的专业、负责。”李伟明在每天的晨会上都会叮嘱团队成员。

李伟明的团队一共有10人,随着中心业务发展的增多,工程师工作量逐渐增大,部分村民反映宽带安装和故障维修不及时,响应不够快。

对此,李伟明积极与工程师们沟通,了解大家的想法,合理优化分配,把整个中心人员的心紧紧拴在一起,形成一个有良好执行力的团队,群众的满意度也越来越高。

李伟明的系列举措,让整个播扬镇网络通畅,提高了团队的效率,给予用户最优的服务。2021年,中心实现装机履约率100%,故障当日修及时率100%。数字的背后是基层“电信人”对客户认真负责的见证,也是一个个镇服务中心用心服务的缩影。



在处理工作的李伟明。

### 石金明:乡亲们的心人

他背井离乡,因为热爱这份工作;他努力提升自己,为了更好地服务;他把村民当亲人,在小镇一呆就是18年。

他就是电白那霍营销服务中心的智慧家庭工程师石金明。今年44岁的石金明,从事电信行业工作已有20个年头,是一名优秀基层工作人员。他坚信要想把工作做好,必须要在服务上下功夫,为此他坚持践行“人民邮电为人民”的服务宗旨,把客户当亲人。也正是他的这份真诚的态度,赢得了镇上的乡亲们的认可。

#### 专业服务得信任

石金明是高州谢岗人,当初因为对电信行业的热爱,来到那霍镇当一名装维人员,从孤身一人到有老婆、孩子,他一直都在那霍镇,对于他来说自己也算“半

个”那霍人了。

“一定要把服务做透,把专业做强,把客户要求放在第一位。”刚到那霍镇的石金明暗暗下决心。石金明坚持努力学习,提高自己的装维技术,他把重点放在如何更快更准判断出故障原因,且能快速有质量地修复好,经过不断地摸索学习,他的专业能力一直在进步,曾代表电白分公司参加“创智杯”比赛荣获团队二等奖,也能获得“装维能手”称号等。

起初,刚到那霍镇工作的石金明只会讲高州“白话”,由于本地都是一些年纪比较大的老人在家,如果不会当地的话,根本无法交流。为此石金明下定决心“入乡随俗”,学习当地的“山瑶”白话和“艾话”。

如今,石金明通过不断学习专业知

识,学习当地语言,提升了自己,也赢得了村民们的信任,他的技术、服务都得到了大家的认可,他不仅成就了优秀的自己,也擦亮了“电信人”的招牌。

#### “附加”服务暖人心

“石头啊!我腿脚不方便,你什么时候上山来我们村维修故障?可以帮我买个灯泡上来吗?”像这类的事常有发生,那霍镇还有很多留守老人住了山上,由于交通不便,他们都不方便下来,石金明也非常乐意帮他们带东西,所以每次无论上山还是下山,他的摩托车上总是装着额外的“寄托”,他也成为了“快递员”。

而他的这些“举手之劳”就是他拉近与村民距离的最好方式,他把服务当作

“暖心”工程来做,做到有温度,有感情。这一声声“石头”就是最好的见证。

东山村委会广径村七十多岁的刘大爷是石金明的“老熟人”,家中只有他和老伴居住。石金明在他家中处理电话故障时,发现他家的煤气管老化了非常危险,便买条新的煤气管帮他换上,并叮嘱他要小心使用。“服务无小事”有时一个举手之劳就化解了安全隐患。

“20几岁我就来到了这个小镇,乡亲们就像我的亲人,看着我结婚、生子,所以他们有事情就帮就帮,他们也是信任我。”石金明说道。

石金明在小镇默默耕耘了18年,他把“客户当亲人”的服务理念深深刻在了心里,书写“电信人”的担当作为。



准备开始工作的石金明。

### 李木龙:“群众的口碑就是我服务的初心”

晚上十点,华灯璀璨,油城深秋的夜晚透着丝丝凉意,路上行人脚步不自觉地加快。一名身穿蓝色短袖的“打工人”从小区骑车出来,小小的电车上挂着梯子、工具箱、光纤……他就是中国电信装维工程师队伍一名师傅李木龙,早出晚归是他工作常态。

从事通信行业14年的李木龙,先后在茂南区茂东、河东、石化三大城区营销服务中心负责装维工作,从社区经理到五级承包智慧家庭工程师,他始终把客户放在第一位,也正是他的这份用心服务、兢兢业业的态度,使得业绩在全市装维队伍中一直名列前茅。

#### 群众说他,服务态度好,业务能力强

今年39岁的李木龙,于2008年加入了装维工程队伍,由于跟他之前的工作对

口,加上他勤奋好学、肯吃苦,有师傅的带领,很快他就成为了队伍里面的骨干。

从一名普通机线员成长为一名优秀五级承包智慧工程师,“服务”二字就是李木龙工作的秘诀。“我一直都觉得要用好的服务赢得客户的信任,从而才能树立好的口碑,这样客户就会主动找上门。”李木龙说。

邓女士是李木龙辖区的客户,由于工作原因,她一般要晚上下班才在家,前几天她申请安装固话,并要求晚上9点后再上门安装。虽然时间比较晚,没吃晚饭的李木龙仍按时上门尽心尽力为其安装,这给邓女士留下了好印象。

“电信李师傅服务是真的好,业务能力强,服务到位,即使是晚上也会上门安装。”这是邓女士在自家小区群里发出来

对李木龙的评价,同时只要有亲戚朋友需要办理电信业务的,她都介绍给李木龙。

同事说他:非常敬业,是大家学习的榜样

“有任何通信问题可以随时微信联系,服务更及时。”这是李木龙经常向用户承诺的话。如今,就算他分配到其他辖区工作,仍然有以前辖区的用户找到他处理网络问题,李木龙也会尽心尽力帮助他们。

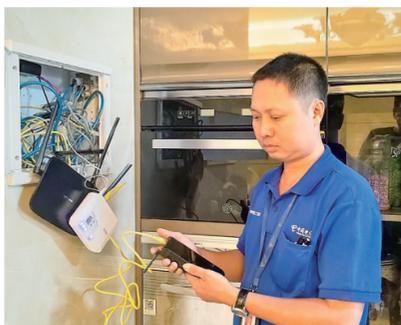
家住在石鳌塘村的谭先生就是如此,他是以前李木龙负责官渡辖区的用户。今年9月,谭先生家新建了一栋房子出租,房子建好后,谭先生立即联系了李木龙来安装网络,李木龙说自己调到其他辖区了,可以提供谭先生所在区域负责人电话给他,但是谭先生坚持要李木龙

来安装,说自己这么多年网络问题都是找的他,不放心其他人处理。谭先生的这份认可,让李木龙非常有感触,便立即答应了。

“很多客户从我做这一行就有了联系,说是客户其实就像是朋友、亲人,他们那么信任我,我不能辜负他们,更不能辜负咱们电信人‘人民邮电为人民’的初心。”李木龙说道。

好的口碑都是从这么一次次小的事情上积累而来,李木龙不但赢得客户的认可,也成为了同事们学习的榜样,他不忘初心,坚信“好的服务”才是“电信人”的初心。

茂名日报社全媒体记者李仁娟/文 通讯员杨熙、梁祥新、骆家保、宁清绪、黄广武 受访者供图



李木龙在客户家安装宽带。