

## 践行为民初心 让服务更有温度

——记扎根基层、全心全意服务群众的电信人

今年以来,中国电信茂名分公司党委深入践行“以人民为中心”的发展思想,弘扬“以客户为中心、以奋斗者为根本”的企业文化,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、助力乡村振兴等方面,推出一系列创新服务。当中,涌现出了一批表现优秀的电信人,他们默默奉献,在基层一线躬身做群众的“贴心人”,只为让客户感受到更有温度的服务。

## 何少霞:群众的认可是我们工作的动力

从一名营业员到中心经理,她用了7年。无论是什么身份,她始终坚持与群众交朋友,视客户如亲人,尽心尽力服务好每一个客户。她就是中国电信高州分公司石板营销服务中心经理何少霞。今年40岁的何少霞是一名外省媳妇,从人生地不熟到与镇上的人都处成了亲人朋友,成为当地家喻户晓的、耐心负责的“电信阿霞”。

在她的带领下,高州石板营销服务中心被评为“茂名分公司2021年度标杆营服”,何少霞荣获“2021年中国电信茂名分公司劳模模范”“业务发展能手”“服务明星”等称号。

## 保持真诚服务的初心

作为营业员,何少霞与客户打交道多年,深知优质、真诚服务的重要性。从营

业员到中心经理,何少霞唯一不变的就是真诚为客户服务的赤子情怀。

登记、预约、联系、沟通……营业员的工作非常繁琐,但她7年如一日,保持初心,从曾经遇到困难多次想放弃到成为优秀榜样,她不断努力,一次次地蜕变,一次次成就优秀的自己。

当身份转变为中心经理后,她继续保持服务本色,凝心聚力,全力协助营业员、装维工程师为客户服务,经常耐心地教导每一个员工,完成每一张工单,从来不摆上管理者的架子。

“要想赢得客户的认可,就必须用你的专业、耐心、真诚去服务。”何少霞经常与营业员一起做好业务推荐、受理及售后工作,遇到各种服务场景,她都会把现场

积极应对的经验传授给新营业员,使营业员意识到自己工作中存在的问题,找到努力方向。

用户至上铭于心,用心服务敏于行。何少霞从来都是“勤”字当头,快速响应,随叫随到,做到急用户所需,解用户所忧。认识何少霞的人,都夸中国电信服务态度好,这也是何少霞7年如一日坚持的目标。

## 为小镇的平安出一份力

何少霞不但是一名工作出色的电信人,也是石板这个小镇的守护者。2021年8月,刚担任中心经理的她积极响应石板镇党委政府贯彻落实乡村振兴战略,大力支持该镇的雪亮工程建设工作,为构建

平安乡村贡献力量。

在她的带领下,团队下乡走访高雄村的村民,向他们介绍建设平安乡村的目的和意义。经过何少霞的解说,村民们都觉得非常认可,纷纷在大院门口安装平安乡村视频监控业务。

最后,在镇委的大力支持下,高雄村成为高州市雪亮工程建设的新标杆,在治安防控、反诈防骗、疫情防控方面发挥了示范带动作用。

何少霞只是一个个平凡却非凡的电信人之一,他们努力托起数字城市、通信网络的正常运行,街头巷尾、通信机房、数字工厂、服务一线,留下一个个努力奋斗的身影。他们是建设美丽城市的一员,也是城市新篇章的见证者。



在岗位工作的何少霞。

## 李池清:将营业厅打造成温暖的服务窗口

短发的她脸上始终洋溢着笑容,给人一种落落大方的感觉。她能说会道,交谈中毫无拘谨之感,像一位“老朋友”一样,让人觉得亲切自在。她就是李池清,现任中国电信电白分公司海滨营业厅经理。

1999年至今,李池清一直在电信“大家庭”工作。这些年来,无论身处哪个岗位,她始终牢记“人民邮电为人民”的服务宗旨,兢兢业业,尽职尽责,力求做到最好。经23年的磨练,她已成长为热情礼貌、经验丰富的营业厅经理,并带领海滨营业厅取得丰硕成果。

## 服务和业务两手抓

营业厅既是树立公司良好形象的窗口,也是电信人和消费者的沟通桥梁与

纽带。作为营业厅经理,李池清秉承电信“用户至上,用心服务”的理念,严抓客户服务、业务发展,服务好每一位客户。

有一次,正在工作的李池清突然听到营业厅出现了争吵的声音,她连忙小跑过来了解,原来是用户家里的高清电视遥控器坏了,来到营业厅排队许久后,却被告知遥控器不符合更换的条件,气得摔掉了手中的遥控器。

李池清一边安抚用户的情绪,一边了解情况,并当场换了展厅的备用遥控器给她,还主动加微信和留电话,让有什么问题随时联系自己。最后,客户怒气消退,高兴回家,并称赞她的好服务,还介绍了不少朋友找李池清办理业务。

作为一名营业厅经理,李池清深知仅有为客户服务的热情是不够的,还须“走出去”,多聆听用户的想法,才能更好满足用户需求。2020年1月,得知电白人民广场地下室将建设福乐佳商场的信息后,她立即联系,迅速为商场临时拉通了一条办公网线,解决了客户的燃眉之急。在跟踪该商场业务的过程中,她不怕辛苦,竭诚服务,鞋子都走坏了几双,最终拿下20多户商铺的通信业务。

## 帮助老年人拥抱智能生活

今年3月份,在一次促销活动上,细心的李池清留意到一位老奶奶也围了过来,便主动上前交谈和介绍5G手机。在她看来,智能手机不仅属于年轻人,也能给老年人带来多姿多彩的生活。

见老奶奶使用的是2G老人机,李池

清首先耐心介绍了智能手机的功能。随后,逐一演示了拍照、领红包、与人视频、支付菜钱等操作,并一一解答老人咨询的各种问题。她的服务打动了老人,老人现场更换了5G手机卡和买了一台新手机。

现在,老奶奶已学会使用微信,还会通过微信与李池清分享自己的日常生活,“新手机真的很方便实用,还让我结识了新朋友,感觉都年轻了10岁,谢谢李李。”收到老人的感谢,李池清心里暖暖的,“什么是有趣的事?帮助老年人拥抱智能生活就是有趣的事。”

其实这并不是个例,李池清只是中国电信茂名分公司助力老人跨越“数字鸿沟”的一个缩影。她将继续发扬“人民邮电为人民”的服务宗旨,带领团队用最美服务书写电信人的初心使命。



微笑服务的李池清。

## 袁迅:想用户所想,解用户所需

“袁师傅,快点来尝尝我家种的荔枝”“袁师傅,进屋凉快歇会”“袁师傅,到我家吃晚饭再走吧”……每次走村入户,村民都会热情地和袁迅打招呼。村民一声声的呼叫,让他心里感到十分温暖,也不断激励他努力工作,以更好的服务回报村民。

袁迅,现任中国电信高州分公司云潭营销服务中心经理。在成为经理前,他在基层从事了20多年装维服务工作,早出晚归、室外作业是他的工作常态。但他从未抱怨或怠慢过,始终“想用户之所想,急用户之所急”,总是及时响应用户的保障,以实际行动诠释“用户至上,用心服务”的服务理念。因过硬的技术能力和服务水平,他在新老客户中口碑良好,2021年被茂名分公司评为“标杆装维工程师”。

## 风雨兼程、随叫随到,群众认可他

谈起自己的工作经历,袁迅始终觉得:“自己并没有做什么很伟大的事情,只是做好自己的本职工作。”这些年的基层工作生涯,让他养成了早出晚归、随时准备工作的服务态度。只要客户有需求,无论白天还是晚上、大事或者小事,他都亲自上门解决,风雨不改。

## 随叫随到的“蓝衣天使”

2001年至今,袁迅先后在高州谢鸡、长山等镇当装维工程师、五级包区经理等。由于高州山多,乡村聚居地相对分散,线路杂乱,跋山涉水对袁迅和其他装维工程师来说是“家常便饭”,手提工具箱、肩扛升降梯成他们的“标配”。遇到雷雨天气和节假日,他们更是一刻也不敢放松,因为不仅要拉网牵线,还要排除设备故障,维护用户正常上网。

袁迅说:“只要能及时把网络带到用户家里,再辛苦也值得。”每次工作他都主动留号码或加微信,随叫随到。

在用户中,留守老人又让袁迅最放心不下。因为不少留守老人每天会通过视频监控、微信视频的方式与子女报平安,

若出现卡顿、断线等情况,老人们会十分着急。为此,每次带人上门处理前,他先打电话安抚老人情绪;处理过程中,又不厌其烦地教他们使用视频对讲功能等。因细心耐心的好服务,他在老人中口口相传、称赞不停。

## 想方设法把实惠送给用户

为让更多用户享受到提速降费的红利,袁迅担任五级包区经理时,借力村委会发展数字乡村,主动开展“暖心包”服务等,想方设法帮用户找到更合适的套餐,把更多实惠送给用户,增强用户获得感。

2021年,谢鸡镇下水村很多户村民想使用更稳定的电信网络,袁迅了解后,马上向村民宣传推广起电信的优惠政策,最终该村新装了多户电信宽带。业务安

装完毕后,他又和同事及时回访,了解用户使用和消费情况,并针对用户的实际使用办理更合适、更实惠的套餐。

今年3月,袁迅因表现突出,成为了云潭营销服务中心经理。在服务中心,他都会耐心聆听用户的使用需求和习惯,推荐性价比最高的套餐。若当下没适合的套餐,就让对方留下电话,以便日后联系。一些用户表示,感谢袁经理,现在流量不仅够用,而且钱还少了。

简单的一句感谢是对袁迅的认可,也是对中国电信服务的高度认可。还有很多像袁迅这样的电信员工,他们始终贯彻落实“以人民为中心”发展理念,做到实实在在降费,明明白白消费,让用户感受到有温度的服务。



袁迅(右)向客户介绍电信业务。

## 谢敏绍:客户利益无小事

在中国电信电白分公司马踏营销服务中心,提起谢敏绍,无论是同事还是客户都会大加赞赏。这些赞赏又是大家对他多年电信工作的高度认可。

21年来,谢敏绍扎根基层,潜心做实事,干好活,为群众服务,默默为电白马踏镇发展贡献“电信蓝”力量。刚开始,他从基层装维人员做起,之后不断沉淀、积累。因工作经验丰富、服务水平高,2017年担任马踏营销服务中心经理至今。

## 风雨兼程、随叫随到,群众认可他

谈起自己的工作经历,谢敏绍始终觉得:“自己并没有做什么很伟大的事情,只是做好自己的本职工作。”这些年的基层工作生涯,让他养成了早出晚归、随时准备工作的服务态度。只要客户有需求,无论

导致谢敏绍多次空手而归。直到第四次,才终于修复好网络。事后,这名用户亲自上门送来感谢信,让他既惊喜又意外。

说起这次经历,谢敏绍坦言,作为服务人员什么情况都会遇到,“但我们必须维护客户的利益,我们代表着公司的形象。无论什么时候,都要微笑服务,为客户、为群众解决问题。”

## 做好榜样、亲力亲为,团队认可他

成为马踏营销服务中心经理的5年来,谢敏绍觉得自己肩上的担子更重了。为此,他从不敢懈怠,经常对员工说“对待客户一定要以服务至上”,并且以身作则、亲力亲为,发挥带头模范作用和言传身教,赢得团队和客户的认可。

初到马踏营销服务中心,有个用户因不了

解资费和网速,常常打电话到该中心投诉,导致很多员工对此人避之不及。谢敏绍了解后,特意上门解决。经多番努力,他最终把这名“投诉专业户”变成了自己的“忠实粉丝”。

工作上,谢敏绍也以实际行动为阐释“服务至上”。曾经有一名客户第二天要进宅入伙,需提前一天给新房接通网络,但打电话来的时候接近下班了。他考虑到用户至上和要为团队做出一个表率,下班后带着员工一起开车到10多公里,为这名客户接通网络。类似的事情,他早已习以为常,但从不会拒绝或者推托。

在电信工作多年,谢敏绍对得起信任他的每一位客户。他的事迹蕴含在平凡的日常工作中,也是每一位电信人的工作缩影。



谢敏绍(右)在帮客户处理网络问题。

## 吴兰芳:群众眼中“靠谱”的营业员

业务介绍、登记办理、挑选号码、复印证件、产品推荐……在柜台后面,复杂繁琐的工作被她处理地井井有条,群众的烦躁总是能被她的微笑安抚,“用心”服务是她对自己的工作要求。

她就是中国电信高州分公司桂圆路营业厅营业员吴兰芳。自2018年从事电信工作以来,她把满腔热情投入到营业岗位中。经5年努力,从一名不显眼的普通营业员成长为明星营业员,并多次被公司评为“十佳营业员”。

## 时刻做好服务的准备

作为一名营业员,吴兰芳在工作中充分发挥自己的主动性和积极性,认真做好服务工作,秉承“用户至上,用心服务”的

理念,解决客户难题,不断提高自己的业务水平。

每天,吴兰芳早上送完小孩便出门上班,经常工作到晚上八九点。“只要客户有需要,我都会时刻做好服务的准备。”她说,自己经常随身携带手提电脑,方便服务群众。

工作中,有不少群众、老人不太会使用智能手机,吴兰芳每次都是细心教导他们如何操作,遇到实在不懂如何使用智能手机的老人,就直接上门帮助手把手地教,如连接Wi-Fi、安装App、手机充值话费等,她总是不厌其烦地服务身边的群众。

当被问到她为什么能成为标杆营业员时,她笑答:“我只是个普普通通的营业员,也没做过什么了不起的大

事,只要群众需要我,我会做好自己本职工作。”同时,始终保持着一个良好的心态服务客户,无论对待什么样的客户,她总是有求必应,能让每位客户满意而归。

## 群众满意工作才有动力

随着市场的发展,公司对营业员提出了更高的要求,要用心做好服务,令每一位客户都满意。吴兰芳认为观念转变更重要,不仅要服务好,更要了解客户的需求,从而对症下药。于是,她踊跃参加每月的营业员培训班,抓住重要,消化理解,强化演练。

有一次,客户向吴兰芳反映手机费用总是用超的问题,她耐心地跟客户说明其套餐的使用和收费情况,以及如何

避免消费高的问题,积极主动分析优惠套餐的利弊。最后客户十分认可,并使用了新的优惠套餐,手机费用也再没用超了。

“把客户当亲人,为客户提供最需要的、最优质的服务是我们每天工作的目标,只有客户满意了,我们的工作才有动力。”吴兰芳说道。

提起吴兰芳,同事们纷纷都说她非常敬业,工作认真负责,是客户眼中的靠谱营业员。吴兰芳通过优质的服务态度,灵活的工作方式,既解决了客户的难题,同时取得了好成绩。

文字/茂名日报社全媒体记者 李仁娟  
李君平 吴宗泽 通讯员 杨熙 黄朝阳 崔永志  
图片/中国电信茂名分公司供图



吴兰芳在营业厅热情服务客户。