

# 诚信铸就卓越品质

□晨报记者 柯其其 / 文 张志嵩 / 图

今年的“3·15”消费者权益日,中国消费者协会将其主题定为“消费与民生”,强调了两之间相辅相成的关系,旨在宣传消费政策,重视维护消费者的合法权益,提高消费信心,构建消费和谐,促进经济发展。开展“消费与民生”主题活动可以说是每一个有责任的企业应尽的义务。

当记者走近鹤壁移动公司,从他们推出的“诚信服务满意100”到“便捷服务满意100”,从中不难发现鹤壁移动早已在悄无声息中默默践行这一主题。

## 精心打造透明消费

为了营造良好的消费环境,鹤壁移动公司始终坚持以“客户为根,服务为本”的服务理念,把保障消费者的合法权益当成是企业的一种习惯,实现了天天都是“3·15”。

为保护消费者合法权益,让客户明明白白消费,鹤壁移动公司精简套餐种类,优化套餐设计,明确各种付费项目,方便消费者理解和比较。同时还提供“资费导购”服务,即开发资费导购工具,通过营业厅、网站、10086客服热线、客户经理等渠道以人工、自助相结合的方式,依据客户的消费需求推荐最合适的资费。

鹤壁移动公司还斥巨资打造话费清单查询服务和完善计费系统,通过网站、营业厅自助服务终端等方式向客户提供话费清单查询服务;账单以“细”为本,除提供发票外,还增加了费用明细账单,其中包括通话费、SP短信费(代收)、点对点短信费、移动秘书费、GPRS套餐费、数据业务费、电子购物费、声讯服务费(代收)等项目的详细说明。

为提高增值业务订购的透明度,让客户放心消费,鹤壁移动公司全面实施了增值业务扣费主动提醒服务。无论客户通过短信、WAP、网站、10086热线、营业厅等任何渠道订购增值业务,在系统开始计费前均会由“10086”端口向客户发送扣费提醒短信。

眼下,手机上网已成为时尚,但是上网之余,不少用户又担心流量消耗过快,到底如何合理控制上网流量、手机上网做到明明白白?鹤壁移动业务支撑中心特别为手机上网、数据卡上网和G3上网用户提供了数据流量提醒服务,根据用户定制的数据流量套餐情况,通过短信从流量和费用两方面对用户进行提醒,方便用户及时了解数据流量的使用情况。

针对缴费情况,鹤壁移动公司还为用户提供了诸多便捷服务。如缴费到账短信,提示缴费是否成功并提供本次缴费金额,便于让用户了解本次缴费情况,除了该提醒外,短信内容中还

增加了对当前余额的提醒,便于用户了解缴费后的账户情况。

## 强化诚信维权

在强化透明消费的同时,鹤壁移动公司还坚持不懈地开展诚信活动,推出多项服务承诺保护消费者的各项权益,使消费者的各项权益得到尊重和实现。

消费中的计费误差问题是直接关系到消费者权益的焦点问题,为有效解决这一问题,切实保障消费者的权益,鹤壁移动公司郑重推出“收费误差、双倍返还”的承诺。针对近些年“移动梦网”带来的一些诸如强制订购等负面问题伤害消费者的行为,鹤壁移动公司全面实施业务订制客户确认,即对于订购包月类、订购类移动信息服务,在收到客户的订购请求后,向客户发送请求确认信息,只有经过客户再次确认后才为客户订制业务。

服务承诺还包括全面启用新版入网协议;先提醒,后停机;清晰透明提供收费信息等。

从2006年开始,鹤壁移动公司便推出了“总经理真情接访日”,此后雷打不动,坚持在每月的15日,公司老总分赴到各主要营业厅进行客户接访,与广大消费者面对面交流,解决客户关心的热点难点问题,得到了广大客户的认可。

为方便客户对窗口服务监督,鹤壁移动公司还推出客户短信评价机制。短信评价是通过实体营业厅、网上营业厅、客服热线办理和咨询业务后,系统自动向客户发起短信评价邀请,客户可以根据营业员的服务质量回复短信进行评价。后台系统依据客户评价的高低,进行详细的数据分析,自动生成评价表。“短信评价系统”的应用推广,不仅方便客户对窗口服务的监督,激发员工服务的主动性,同时也为服务质量考核、绩效考核提供了数据依据。

## 确保每一个投诉都得到解决

为提高客户满意度,鹤壁移动公司专门建立了完善的客户投诉处理流程,正确及时有效对待客户申诉的处理,使客户的问题得到满意解决。

为了让消费者投诉有门,鹤壁移动建立了多条投诉受理渠道,消费者可以在鹤壁移动营业厅、大客户服务部、10086客户服务中心等公司窗口部门进行投诉。

无论任何问题,鹤壁移动都严格执行“首问责任制”和“服务窗口处理客户投诉授权制度”,明确第一责任人,并公开承诺“48小时内首次回



顾客在营业厅咨询业务。

复客户投诉”。首次回复时已形成处理方案的,要与客户充分沟通,确保及时解决客户问题,争取客户满意;首次回复时尚未形成最终处理方案的,会告知客户投诉处理的进程,并跟进处理进度,直到解决客户投诉的问题。

为保证各类投诉处理及时、准确,鹤壁移动公司建立了客户投诉督办机制,对疑难投诉通过督办单的形式及时联系营业厅、集团大客户服务中心等部门对客户以上门走访、面对面沟通等形式,深入联系客户,确保每一件客户投诉都得到解决。无论是工作日,还是节假日,鹤壁移动公司所有服务窗口的投诉处理均能做到“绿色通道畅通无阻”,投诉处理及时率为100%,客户投诉处理满意率超过98%。

与此同时,鹤壁移动公司还会定期针对前期投诉客户进行回访,如果客户感觉不满意,公司会再次进行处理,以提升客户满意度。

由于鹤壁移动公司在维护消费者权益方面的突出表现,公司获得各级荣誉80余项,其中鹤壁移动公司九州路营业厅获得“全国最佳服务明星班组”,春雷路营业厅被评为全国“巾帼文明示范岗”,华夏路营业厅等7个营业厅被评为“省级青年文明号”。

## 倡导“金牌服务”

以客户需求为出发点和落脚点,将优质服务作为现代企业的核心竞争武器的重要手段,多年来鹤壁移动公司特色服务措施层出不穷,获得了客户的一致好评。

鹤壁移动公司以“便捷、高效”为核心,重点提升电子渠道、热线和营业厅的便捷服务能力。为切实解决热线人工服务的接通率问题,鹤壁移动公司通过提升呼叫中心精细化运营管理水平、优化IVR标准化服务流程、开展业务流均衡和话务疏导、建立新产品和营销案10086服务测试机制、建立专家服务团队等方式,全面提升10086热线人工接通率、一次性解决率和客户满意度。

为方便用户缴费,鹤壁移动公司在各营业厅设置了自助缴费机,还在大厅外设置有24小时自助缴费机,为用户提供了极大的便捷。借力网络,鹤壁移动公司还加大网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅等电子渠道建设力度,优化服务流程,规范电子协议,向客户提供更便捷、更安全、更可靠的网上在线客服和网上交费服务等多种电子渠道服务。

除此之外,在鹤壁移动公司各营业厅还设有专门的客服接待室,用以现场及电话接受用户的咨询。

在谈到以后的发展时,鹤壁移动公司有关负责人表示,将把客户的需求与心声作为提高自身服务水平的力量源泉,一步一个脚印,努力用自身的行动,让客户享受到更满意的服务。

**诚聘**

足来足往养生会所因业务扩展,特向社会招聘一批有识之士。

业务经理: 2名 底薪+提成+绩效考核  
业务部长: 3名 底薪+绩效考核  
男女技师: 20名 工资保底2000元,不会可免费带薪培训。

服务员: 3名 工资800~1000元  
厨师: 1名 工资1000~1500元  
收银: 3名 工资800~1000元  
接待: 2名 工资1200~1500元

联系电话: 0392-3305666 18603925788

**东鹏洁具**

“东鹏洁具”即将入驻鹤壁,专卖店热烈欢迎新员工加入我们的队伍。

现诚聘导购人员3名,营销经理2名。月薪:面议。

安吉丽娜 ANGELINA

地址:淇滨区鹤煤大道温泉游泳馆向西50米 电话: 15839290790

**南湾岛**

天然之/水/南/湾/来

河南省人大常委会立法保护的一级饮用水源地 信阳茶、南湾水,品出人生好滋味!

诚招:两县三区代理商 招业务员数名 条件面议

联系电话: 0392-3616003 手机: 15839297033

中心地址:鹤壁市淇滨区四季青北门 销售地址:淇滨大道东方国际大酒店对面(玉兰巷)

**SEPT WOLVES**

春季风暴,店面升级

即日起**全场特卖** 低至**一折起**

购物大奖 有大礼

地址:新区九州路市人民医院东民政局一楼七匹狼专卖 电话: 3370189

世界品牌 品质见证 口碑见证 地暖专用

**德国系·非凡家** “品非凡 家非凡”

**德国菲林格尔木地板**

3·15大型酬宾活动 全场特惠

活动时间:2011年3月8日~3月15日

注:承诺就低不就高规定不变

地址:新区长途汽车站东20米 咨询电话: 3359111 13938000033

**诚聘**

河南省得邦利达家具有限公司

公司现有经销商150家,生产办公家具、宾馆酒店家具,网出口家具订单业务加大,现面向社会招聘:

生产厂长、销售总监、行管5名、销售业务员10名  
会计3名、文秘3名、电脑绘图员6名  
展厅营业员6名、司机6名、保安2名、沙发工20名  
车间员工300名(男女不限)。

年龄18岁-35岁,初中以上文化程度,月薪800元-3000元,即日起报名,面试即面试,带身份证及复印件1张,一寸小免冠照片3张。

鹤壁分公司: 刘振江 13939292463 5777116  
郑州分公司: 张礼善 13653920007  
濮阳分公司: 张礼善 13523921082 刘瑞军 15639331777  
新乡分公司: 魏长涛 13523925689 3610888  
鹤壁分公司: 宋朝晖 5528888