

# 把握数字时代脉搏 构建一流服务体系

## ——探寻淮安电信公司保持客户服务满意度领先的服务“密码”

■通讯员 张洪春

近年来,淮安电信公司深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,秉承“用户至上,用心服务”理念,将一切为了客户的初心融入日常工作,将客户满意作为服务及管理工作的最终目标,将服务创新作为提升服务质量的内生动力,连续多年被上级公司评为服务管理先进集体,2021年获得中国通信企业协会颁发的“信息通信行业用户满意企业”称号,2022年获得中国质量万里行颁发的“全国服务质量信用AA等用户满意服务”称号。

### 提高站位,坚守用户至上初心

淮安电信始终践行以人民为中心的发展思想,赓续红色电信血脉,肩负央企服务责任,坚守“人民邮电为人民”初心使命,不断满足广大客户对现代通信及美好生活的需要。

多年来,淮安电信坚守“服务为1,其他为0”管理价值体系,改变以往重经营维护、轻服务的传统方式,以服务工作的成效检验各级人员的管理水平,对全年服务不达标部门和负责人实行一票否决。淮安电信还将服务工作与党建工作紧密结合,开展“党建+服务”主题实践活动,以此检验基层党建质量,激发基层党建活力,发挥基层党组织的战斗堡垒作用,在公司形成浓厚的主动服务、超值服务氛围。

### 全员参与,构建大服务体系

中国电信作为服务型央企,有着服务链长、服务种类多等特点。淮安电信不断强化顶层设计,构建“全方位、全过程、全人员”的“三全”服务体系,树立“全周期、全流程、全客户”大服务理念,聚焦五大生态圈服务,建立跨部门协同服务体系,全面促进服务能力提升。

以坚实的网路基础保障高质量服务,全面完成双千兆城市网络建设,实

现淮安城市家庭千兆光纤网络全覆盖,推进出口带宽扩容和承载方式迭代更新;推进无线信号在人群集聚区、边缘地带、重点保障场所、小区地下室持续覆盖,重点场所电信5G网络通达率达95.4%,保持苏北领先。

不断完善、增强线上服务能力,实现用户足不出户完成交费、新装、退订等业务办理;不断优化产品结构,实现产品透明易懂,不夸大、不隐藏,提高产品性价比;建立装维“6真”服务体系,实现2小时内真响应、按客户时间真履约、障碍一次性真修复、安装一次性真竣工等规范动作,并对家庭客户推出晚间修障、政企客户夜间修障服务,赢得客户信赖。

该公司坚持每个人就是一扇服务窗口理念,多维度与用户建立联系,打造个人服务品牌,扩大服务范围,深耕服务内容,做客户的通信服务顾问与助手,提高服务的时效性与便捷性,获得客户广泛认同。

### 强化感知,保持满意度领先

“服务好不好,用户说了算”在淮安电信绝不是一句空话。近年来,淮安电信不断优化考评体系,将考量服务工作的关键由投诉指标转变为客户感知,由服务结果转变为服务过程,由基本规范提升转变为客户关怀,并不断细化、优化各项业务流程,持续开展服务竞赛活动,进一步增强全体人员的服务意识。

一是启用大数据满意度测评系统,从网络质量、产品服务、触点服务、整体投诉等维度对服务进行综合测评,以真实获取用户的服务感知,发现显性和隐性的服务问题。二是以客户是否满意审视业务规则、产品设计、流程动作,一切以方便用户为前提,以简单、清晰为原则,以客户明白和满意为结果。三是以客户是否满意设定评优体系,表彰基层优秀服务事迹和基层优秀服务典型,营造浓厚服务氛围。四是通过投诉案例分析、用户原声回放、深入基层调查、单次服务测评等方式,持续收集用

户意见,汇聚公司力量,组建虚拟团队,对存在的问题分析原因、研究对策、展开攻坚,限时解决。

近三年,在中国电信集团、省级电信公司及工信部、省通管局组织的用户满意度测评中,淮安电信以86.6分的平均分持续保持全省领先。

### 赋能减负,提高一线服务本领

员工良好的业务素质是优质服务的基本保障,淮安电信持续开展“向一线赋能,为基层减负”活动,一方面通过强化培训提升员工服务技能,另一方面不断优化机制,减轻基层一线负担,实现服务能力和效率“双提升”。

在全员业务提升上,建立并优化客服知识库及共享机制,把新产品上线、资费更新、网络优化等信息及时上传知识库,实现触点服务人员共享,避免信息不对称和信息孤岛问题,为客户提供更精准的服务。同时,通过以战带训、以赛促练等方式,打造一支精干的装维工程师队伍,人员合格率达100%;建立持证上岗、定期点检等制度,提高营业员队伍的服务能力;通过市县客服人员集中培训、横向交流等形式,不断提高各类人员的服务技能。

在服务效能提升上,成立全区接单受理中心,解决复杂业务、新开办门店受理业务差错多问题,实现政企等团购业务一点接入、一站受理。企业信息化中心等部门构建“倒三角支撑”体系,保障一线异常工单限时恢复流转,提高装维等服务的时效性,使工单平均流转时限压减了3分钟。

### 首问负责,不断创新服务机制

淮安电信一直将创新服务手段作为提升服务的重要抓手。上线AI测评系统,线上回收用户的服务评价;大力推进线上服务,不断适应线上服务需求,做到“能线上不线下,能电子不纸质”;集中运营企业微信号,开展线上客户关怀活动,每月线上推送消费账单,

做好在线客服,日均推送量超10万条,持续保持服务活力。

淮安电信经过走访调研,找准问题症结,进一步打通群众反映问题流转通道。组建攻坚团队,在现有相关系统的基础上,经过开发和改造,实现问题在电脑端和手机端录入的功能,让基层服务人员遇到疑难问题时,只需将问题录入系统,系统自动向责任岗位流转,真正落实首问负责制。系统上线半年,已有超700个疑难问题得到有效解决,提升了服务效率,提振了基层人员的服务信心。

### 强化责任,打造优质服务品牌

目前,淮安有280多家电信营业厅挂着“爱心翼站”标牌,这是淮安电信依托营业厅打造的一个全新服务品牌,这些营业厅每日为从事户外工作的交通警察、环卫工人、外卖小哥等人员提供茶水、充电、餐食加热等服务。同时,这些营业厅专门举办爱心课堂,为老年人群开设手机应用辅导课,不仅教他们如何防范电信诈骗,还以“三查、三交、三玩”作为基本内容,帮助他们学习使用智能手机。两年来,累计举办爱心课堂200多场,受众人数超5000。

近年来,淮安电信先后推出“当日装当日修慢必赔”快捷服务品牌、“满意服务,十分信赖”主题服务品牌、“好服务,更随心”温馨服务品牌。围绕这些品牌,抓亮点,讲好电信服务故事;树典型,宣传员工优秀服务事迹;广传播,提升优质服务影响力,进一步增强客户对电信优质服务的感知,形成良好的社会美誉度。

服务永无止境。淮安电信将聚焦新时代群众数字生活新需求,以饱满的工作热情、严谨的工作作风、创新的工作方法,不断优化服务机制,增强服务能力,构建全方位服务体系,以高质量服务推动企业高质量发展,为更好推动数字城市建设、满足群众数字生活需要贡献更大力量。

## 共话“运河之都”的光荣与梦想 “中国大运河文化讲堂”15日走进淮安

■通讯员 李鸣鸣 陈媛媛

本报讯 9月15日下午,“中国大运河文化讲堂”走进运河名城系列将来到淮安,以“复兴城市梦想,运河之都奋楫新时代”为主题,纵论大运河文化的保护传承和利用。历史地理学家、复旦大学文科资深教授、中央文史研究馆馆员、纪录片《大运河之歌》总顾问葛剑雄,国家发展改革委国家地理空间信息中心副处长、《大运河文化保护传承利用规划纲要》编制起草组主要执笔人刘敏将带来主题演讲。

作为大运河文化带重要的标志性城市,淮安在全国《大运河文化保护传承利用规划纲要》中被提及十余次,并被定位为“千秋淮扬”文化高地。近年来,我市启动实施了基本覆盖淮安全域的大运河百里画廊建设工程,围绕文兴、水清、岸绿、业盛、人和的规划思路,精心绘制如意安澜、泱泱治水、传世古堰、湖山胜境“淮上四卷”,一幅古今辉映的运河人文画廊、蓝绿交织的运河生态画廊、转型升级的运河富民画廊、美好幸福的运河宜居画廊在江淮大地徐徐铺展。

## 市住建局制定行政审批“不同意”事项报备实施细则

■通讯员 刘江海 单友威 融媒体记者 王舒

本报讯 近日,市住建局制定《市住建局行政审批“不同意”事项报备实施细则(试行)》(以下简称《细则》),加强市住建局办理行政审批事项的管理,多作“应不应该办”的价值判断,少作“可不可以办”的技术判断,多设路标、不设路障,杜绝在行政审批服务中不作为、乱作为、推诿和拖延等问题的发生。

据介绍,行政审批“不同意”事项报备是指在办理行政审批业务过程

中,对服务对象提出的申请事项拟出具“不同意”意见,应由局机关处室(下属单位)向局主要领导汇报、主要领导综合研判并作出决定,出具“不同意”意见并履行报备手续的工作制度。《细则》明确了行政审批“不同意”事项的实施范围、应当报备的“不同意”事项的情形以及“不同意”事项报备的程序,要求局机关处室(下属单位)应在职权范围内受理行政审批事项,由于各种原因作出“不同意”意见的,应当在5个工作日内向服务对象出具加盖本行政机关公章的《淮安行政审批“不同意”事项报备表》。

## 淮安区新增52家医保定点医药机构

■通讯员 王琳 姜正元 许爱莲

本报讯 今年以来,通过申请受理、初审复审、现场评估、社会公示等程序,淮安区新增52家医保定点医药机构,其中1家社区卫生服务站、1家中医院、2家口腔门诊部和48家零售药店。

按照定点医药机构管理要求,淮安区医保中心及时与新增医保定点医药机构签订医疗保障服务协议,并做好医保政策和业务操作培训、医保信息系统接入等工作。新增医保定点医药机构严格执行医疗保障服务协议,为参保人员提供优质、高效、便捷的服务。

## 2023年江苏省青少年滑板锦标赛落幕 我市获1金1银1铜

■融媒体记者 陈帅 通讯员 孙悦

本报讯 9月10日,2023年江苏省青少年滑板锦标赛在南京市龙江体育运动学校落下帷幕,由淮阴区教体局承担训练任务的淮安滑板队收获1金1银1铜。据了解,本次滑板锦标赛设有街式和U池两个项目,分为7-9岁、10-12岁两个年龄段。来自南京、无锡、苏州、南通、淮安的数十名运动员参加比赛。

经过3天的激烈争夺,我市运动

员张晋睿获7-9岁组U池第一名、7-9岁组街式第二名,马胤萱获7-9岁组U池第三名。比赛中,运动员们表现优异,发挥出色,他们流畅的动作表现,纵身“飞翔”的身影吸引了众多目光,同时也展现出少年儿童的青春活力与滑板运动的无穷魅力。

随着滑板运动加入奥运大家庭,滑板文化已从街头走向主流。本次比赛不仅推动了滑板运动在江苏的普及和发展,也提高了全省青少年滑板运动员的技能水平。

## 来永华村感受“稻香”

(上接A1版) “现在吃的米是去年的,都这么

香,可以想象,今年秋天新下的米会香成什么样!”

永华村距离盱眙城区仅10公里,紧邻344国道,交通便捷。尽管目前龙虾供应基本接近尾声,但是水质优良的永华村还养殖螃蟹。“秋风起,蟹脚痒”,在小米和螃蟹上市的季节,来永华村感受“稻花香”是一个不错的选择。



(上接A1版)

会谈后,两国元首共同见证签署共建“一带一路”经贸、教育、旅游、科技、卫生、航天、民航等领域多项双边合作文件。

双方发表《中华人民共和国和委内瑞拉玻利瓦尔共和国关于建立全天候战略合作关系的联合声明》。

马杜罗抵达时,礼兵列队致敬。两国元首登上检阅台,军乐团奏中委两国国歌,天安门广场鸣放21响礼炮。马杜罗在习近平陪同下检阅中国人民解放军仪仗队,并观看分列式。

## 雨天护学

昨日,淮安迎来降雨天气,为确保学生安全进出校园,交警部门根据校园周边道路交通安全实际情况,开启“雨天护学”模式。图为交警和志愿者在淮安市实验小学门前护送学生放学。

■融媒体记者 王昊

## 更加坚决扛起美丽中国建设的江苏责任 在推进人与自然和谐共生的现代化中走在前做示范

(上接A1版)

要准确把握新形势新要求,以美丽江苏建设为牵引,更大力度推进绿色低碳高质量发展,更大力度打好污染防治攻坚战,更大力度加强山水林田湖草沙系统治理,更大力度解决群众身边的突出生态环境问题,以高品质生态环境支撑高质量发展,更好满足人民群众对美好生活的期盼。

在阐述美丽江苏建设的各阶段主要目标后,信长星指出,今后五年是推进美丽江苏建设的重要时期,要加快推进生态环境质量根本性好转,更高标准打好蓝天、碧水、净土保卫战,扎实推进新一轮太湖综合治理和其他重要水体保护,防范化解生态环境风险,提升生态系统多样性稳定性持续性,充分彰显自然生态之美。要全面推进经济社会发展绿色化低碳化,更高水平建设“1+3”重点功能区,增减排并推动产业转型升级,积极稳妥推进碳达峰碳中和,构

建清洁低碳安全高效的能源体系,充分彰显绿色发展之美。要扎实推进城乡环境整治提升,统筹推进宜居城市建设和城市更新行动,持续推动生态宜居美丽乡村示范建设和特色田园乡村建设,加快提升环境基础能力,让城市更好融入自然、村庄焕发现代气息、人民拥有更美好的家园,充分彰显城乡宜居之美。要着力打造生态文化品牌,把传承“水韵江苏”独特生态文化作为担当新的文化使命的重要实践,建设好长江、大运河国家文化公园,大力倡导人与自然和谐共生的生态文明价值观,讲好发生在江苏大地的美丽中国故事,充分彰显水韵人文之美。要持续深化生态文明改革创新,强化法治保障,完善经济政策,加强科技支撑,拓展国际合作,构建符合江苏实际的现代环境治理体系,充分彰显区域善治之美。

信长星强调,建设美丽江苏是一项

宏大的系统工程,必须全面加强党的领导,必须增强狠抓落实的责任感使命感。要严格落实生态环境保护“党政同责”“一岗双责”,各级党政主要负责同志要切实扛起“第一责任人”责任。要健全生态环境保护责任体系,各职能部门要落实好责任清单,各级人大及其常委会要加强立法工作和法律实施监督,各级政协要加大专题协商和民主监督力度。要坚持问题导向,扎实抓好中央生态环境保护督察反馈问题和长江经济带生态环境保护督察问题整改,完善省级督察机制,有效解决突出生态环境问题。要充分发挥考核“指挥棒”作用,把美丽江苏建设成效考核与高质量发展综合考核、污染防治攻坚战成效考核等有机衔接。要严格落实自然资源离任审计、生态环境损害责任终身追究等制度,督促领导干部切实履行生态环境保护责任。各级党委政府要高

度重视、关心支持队伍建设,努力打造一支政治强、本领高、作风硬、敢担当的生态环境保护铁军。

副省长方伟作会议总结。南京市、无锡市、南通市、盐城市和省生态环境厅、省自然资源厅、省发展改革委、省财政厅作交流发言。

会议以视频会议形式召开。省委常委、省人大常委会、省政府、省政协有关领导,省法院院长、省检察院检察长,各设区市、县(市、区)党委常委、政府领导班子成员和人大常委会、政协主要负责同志,省有关部门单位和省人大环资城建委、省政协人资环委主要负责同志,部分部省属高校、企业、科研院所负责同志等参加会议。市领导史志军、顾坤、戚寿余、赵正兰、李森、孙虎、林小明、赵洪权等在淮安分会场收听收看。

## 淮安市防空警报试鸣公告

根据《中华人民共和国人民防空法》和《江苏省实施〈中华人民共和国人民防空法〉办法》,经省政府同意,每年9月18日为全省防空警报试鸣日,届时,我市将按规定组织防空警报试鸣,试鸣时间为2023年9月18日上午10时至10时19分。

防空警报信号规定如下:10:00,鸣放预先警报:鸣36秒,停24秒,3遍为一个周期,持续3分钟;

10:08,鸣放防空警报:鸣6秒,停6秒,15遍为一个周期,持续3分钟;10:16,鸣放解除警报:连续长鸣3分钟。

防空警报试鸣期间,请全体市民不要惊慌,保持正常的工作和生活秩序,并注意辨别熟悉防空警报信号。

特此公告  
淮安市人民政府  
2023年9月13日

### 江苏禾裕泰化学有限公司年产2000吨丙炔氟草胺农药原药技改项目环境影响评价征求意见稿公示

江苏禾裕泰化学有限公司拟在江苏淮安工业园区化工片区实联大道18号禾裕泰化学现有厂区内建设年产2000吨丙炔氟草胺农药原药技改项目,现拟征求项目周边公民、法人和其他组织的意见。环境影响评价报告书征求意见稿全文详见百度网盘,链接:https://pan.baidu.com/s/1HjrYKDCXy0kqGiyJ8h5dIA?pwd=vaut提取码:vaut;环境影响评价公众参与意见详见百度网盘,链接:https://pan.baidu.com/s/1nUxEwccD-TRPs-j9Gsby-Yw?pwd=bsj8提取码:bsj8。请于公示之日起十个工作日内反馈意见。可填写意见表发送邮件至(zhangjun@corechem.com)或通过邮寄信函(江苏淮安工业园区化工片区实联大道18号)的方式发表意见。联系电话:0517-87616977。  
江苏禾裕泰化学有限公司  
2023年9月14日