

# 想客户所想 服务追求全心全意

编者按：

“陇南移动公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极践行企业政治责任、社会责任、经济责任，充分发挥公司网络强国、数字中国、智慧社会建设主力军作用，坚持以人民为中心的发展思想，坚持“客户为根、服务为本”的服务理念，以满足人民群众对美好数字生活需要为己任，涌现出了一批先进个人和班组。

陇南移动分公司传动中心传输维护组：

## 踏月而行 守护网络畅通

夜幕降临，万家灯火，移动“夜行侠”的“夜生活”才刚刚启幕。星辰下的网络割接，夜幕下的光缆维修，暴雨后的连夜保障，他们踏月而行，只为守护网络畅通。无论何时，故障工单到达的那一刻，故障抢修的集结号便已吹响！他们与时间赛跑，为移动基站、专线、家宽等业务安全运行提供及时有效的保障。

今年以来，武都区出狠拳解决“城市蜘蛛网”顽疾。武都城区光缆网络经过多年建设形成，系统庞大，业务错综复杂。面对挑战，传输班组没有退缩，发扬移动人不怕苦不怕累的精神，主动要求承担这项工作。班组成员，个个冲锋在前，连续三个月，每天加班到深夜，统计中断业务、统计当天抢修进展、制作抢修和整治计划。有人每天早出晚归，奔赴在现场；有人制定整治方案、协调施工单位；有人安抚用户情绪，沟通解释；在这段特别忙碌的日子，大家都朝着一个目标努力：率先完成整治、恢复用户网络，得到了用户一致好评。

陇南移动分公司市场营销部(客户服务部)投诉处理班组：

## “心”级服务 让爱连接

“件件有记录，事事有答复”，这是一支扎根基层一线，业务精湛、工作严谨、服务意识极强的巾帼团队，团队成员坚持投诉无小事，她们心系客户，敢于碰硬、敢于较真，用真诚与热情赢得了客户点赞。在服务客户时，她们朝夕不倦、静默陪伴、微笑礼待、暖心关怀；在解决投诉时，她们执着专注、精益求精、一丝不苟、追求卓越。在中国移动创世界一流“力量大厦”战略部署下，以“乘舟上云、稳如磐石”为使命，围绕着“全方位、全过程、全员”服务体系，始终秉承“沟通从心开始”的服务理念，守住风险底线，为广大人民群众提供优质服务，致力打造“心级服务”的企业服务底座。

作为公司投诉处理的前哨兵，投诉处理班组为客户提供7×24小时的问题解决服务。以“提能力、心服务”的思路，不断夯实团队服务能力，强化投诉处理能力和客户服务水平。同时，通过客户投诉反映的典型问题，第一时间查找梳理、分析研究公司在制度流程上存在的断点、堵点、痛点问题，组织公司上下及时制定解决措施并盯对整改落实。

为进一步提升客户投诉处理流程，加强客户投诉源头治理，充分发挥服务优势，投诉处理班组主动参加市场运营讨论会，参与营销规范性问题讨论、深入一线服务窗口调研，对全量投诉触点溯源，挖掘客户投诉背后的深层次原因，从源头减少同类问题发生，全方位提升客户感知。

陇南移动分公司网络部客响中心 罗红福：

## 关键时刻站出来 危急关头冲上去

自入职以来，他始终以“我是党员我先上”的光荣使命进行自我鞭策，确保关键时刻能站得出来，危急关头能冲得上去。在2020年陇南“8·12”暴雨泥石流灾害中，罗红福主动请缨加入文县临江一线抢修队伍，扛着应急抢修光缆，徒步前行13公里，攻下了最后一个“通信孤岛”（文县舍书乡）。近年来，罗红福积极开展家客业务保障工作，巡检重保OLT并监测端口流量利用率，通过“拆闲补忙”、业务调整确保端口流量不拥塞；对已封闭小区无法及时上门处理客户故障，通过“和易报”全量登记上报并建立故障收集台账，闭环率100%。连续5年除夕值班，舍小家，为大家，保障用户正常上网，互联网电视稳定运行。

把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。在工作上立足岗位，勇于自我革新，以最大的耐心、细心、责任心对待每一件工作，用热血和汗水助力公司数字化转型、高质量发展。

陇南移动分公司网络部维护网优中心 王朝辉：

## 奋发进取 开拓创新

扎根一线11年的王朝辉，立足岗位、奋发进取、开拓创新、勇于奉献，充分起到模范带头作用，用美好的青春谱写了一曲又一曲不畏艰险、勇攀高峰的壮丽事业篇章。为提高陇南电商发展质量，加快电商发展速度，支持脱贫帮扶工作，发展农村电商，王朝辉和同事们在地处位置偏僻、山势纵横、交通闭塞的王家崖村率先架起5G信号塔，为脱贫村经济发展作出了杰出的贡献。2022年9月，市医院西院区定点医院计划临时建设800余床位，王朝辉第一时间投身于医院网络覆盖建设中，用时3小时完成基站开通及优化工作，落实了定点医院信号无死角覆盖。

入职以来，王朝辉先后荣获甘肃移动2014年“LTE网络质量提升竞赛”先进个人、2017年全省应急通信岗位技能竞赛“运送物资、微波对及零时组网开通4G基站科目”三等奖；荣获甘肃移动2018年度优秀青年突击队、陇南分公司2016年、2017年、2018年连续三年先进集体荣誉称号、2020年甘肃移动“服务明星班组”、2020年中国移动“服务明星”。

(陇南移动分公司供稿)

陇南移动分公司客户服务部 高小文：

## 牢记初心 坚守平凡

“换位思考、用心服务”是她的工作理念，在她心里，服务不仅是技能，更是一种信念。电话一端是客户的“急、难、愁、盼”，另一端是她温暖坚定的守候。把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质地完成。在投诉处理的七年里，高小文一直奋战在一线，始终坚持以“做一件好事容易，坚持做

一辈子好事难”的标准严格要求，实现被客户零投诉，始终将“客户满意我高兴”作为履职尽责的行动指南，始终用微笑和奉献迎接着一批又一批的移动客户。在日常工作中，她始终坚持对自己高标准、严要求，顾全大局，不计得失。为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，以追求客户满意服务为目标，凭借真诚优质的服务，在日复一日年复一年中，用自己的行动诠释着移动企业的精神。

陇南移动分公司行业总监 尹可言：

## 让客户“听”见微笑

“铁棒磨锈针，功到自然成。”工作起来不辞辛苦、无私奉献，对自己高标准、高要求，用实际行动完成好每一项任务，敢打善拼，敢于并且能够啃“硬骨头、打硬仗”。她就是陇南移动分公司行业总监尹可言。

“积极进取，永不言败”是她的工作格言，她是这样说的，也是这样做的。家中的父亲因为年龄增大，经常需要人照顾，但工作上又有多个项目需要跟进，面对家庭和工作，她白天上班，下班后照顾父亲，长期下来人瘦了一大圈。同事们都说：“你多去休息一下。”但尹可言只是笑笑，“不行啊，这段时间是项目的关键期，等过一段

时间吧！”功夫不负有心人，尹可言通过优质的服务感动了客户，促使项目成功落地，也提升了公司在信息化领域影响力及收入份额。

尹可言以自己朴实无华的一言一行，打造着融合、智能、安全的无线城市，在开启全民信息化时代的新征程上，架起了一座公司与集团客户之间用心沟通、诚信交流的桥梁。

自进入公司以来，尹可言先后获得“优秀员工”、“十佳客户经理”、“优秀党员”、全市“三八红旗手”、“百名模范员工”、“优秀班组长”、“全省卓越员工”、全市“优秀妇女工作者”等荣誉。

陇南移动成县分公司行业总监 柴青青：

## 做客户的“知心人”

从业以来，她陪伴公司成长，不断实现自我价值。来自陇南移动成县分公司的行业总监柴青青，始终坚持用自身具备专业的产品知识重点关注客户诉求，不仅让客户满足对移动信息化服务的需求，还能注重售后服务和衍生诉求，做客户的“知心人”。她常说，要重点关注客户诉求，更要具备专业的产品知

识；要关注客户体验，还要高度重视客户的意见和建议，这种敬业负责的态度深深触动了客户，得到了客户单位的一致好评，并收到了来自多个服务单位的感谢信，这是对她客户服务工作的最好回馈和最大肯定。鞭策着她继续提升自己的专业素养和服务水平的同时，为每一位客户带去更加优质的服务。

陇南移动成县分公司网格长 马卫卫：

## 以诚交心 匠心服务

在工作中始终坚持把身边的小事做好，尽职尽责是他严于律己的工作准则。在平凡的岗位上，他用自己无言的行动，默默展现着作为一名移动人的人生观、价值观，以积极服务广大客户、甘于默默奉献的精神，推动公司高质量发展。2023年公司宽带发展进入瓶颈期，面对辖区4个乡镇49个行政村的宽带延伸建设，作为基层员工的他，深知自己的使命与责任，认真落实公司各项政策，与辖区乡镇政府行政村领导多次沟通，逐村逐户上门进行建设点位协调，顺利完成了该项目

在辖区的所有延伸建设。

“同心山成玉，协力土变金”，马卫卫同志的爱岗敬业，不仅仅是淡泊名利、甘于奉献，更重要的是他把团队协作当作一种应有的态度，一个应尽的责任，时刻记在心上，处处作表率，在网格这个大家庭里，总能看到他忙碌的身影，当别人在工作中遇到困难总能得到他的热心帮助。今年以来，马卫卫由于贡献突出，多次被省公司评为全省优秀班组长、模范员工，发展先锋，也多次被市县公司评为优秀员工。

陇南移动礼县分公司盐官网格长 王秉文：

## 用心做事 真诚为人

“用心做事，真诚为人”是王秉文的人生格言。服务好一个客户容易，服务好千万个客户却是难上加难。盐官网格区域大、用户多，王秉文和同事们始终以“客户满意”为目标，从小事做起，用心服务，一步一个脚印，切实帮助用户解决了一些难题，在平凡的岗位上书写奉献与担当。

从基础设施建设做起，一个月内王秉文跑遍了辖区内的57个行政村，逐村检查了网络覆盖情况，报请公司新建基站、家宽补点延伸，当地网络质量好了，“找上门”

的用户越来越少了。2023年以来，他带领团队常年开展进村服务，教会老人使用智能手机，识别、防止电信诈骗；耐心推荐更划算的话费套餐；跟施工队一起连夜抢修受损光缆……事无巨细，他总能站在客户角度考虑，急人之所急。他总是跟同事们说，“客户选择我们就是对我们的信任，我们不能辜负客户的信任”。

“日日行不怕千万里。”他自知平凡，更知服务的重要和坚持的珍贵，酷暑严寒，主动服务的脚步不停歇，他跟同事们一直在路上。

