

泉州电信人:信息脉络中的温暖服务

在刺桐城的信息网络之中,穿梭着这样一群人,他们是中国电信泉州分公司的脊梁,用行动书写着通信人的使命。

他们是分秒必争、修复线路故障的智慧家庭工程师,宛如城市通信脉络的“急救医生”,以精湛的技术让信息的洪流奔腾不息;他们是耐心倾听、细心解答的电信客服,用温和的话语和专业的知识,为客户驱散每一丝疑惑的阴霾;他们是笑容满面、热忱传递信息服务的营业员、客户经理,恰似温暖的春风,将优质的通信体验吹进每一位用户的心田。

这群电信人,凭借专业的素养和炽热的真心,为市民构筑起坚固且通畅的通信桥梁。从坚守网络稳定的防线,到送上无微不至的贴心服务;从拓展智能应用的边界,到推动企业数字化转型的征程,他们的足迹遍布城市的每一个角落,书写了一篇篇饱含温暖与真情的服务华章,彰显着电信人矢志不渝的责任与担当。

专业做精 做家庭网络守护者

【人物名片】 陈国华

中国电信晋江分公司智慧家庭工程师

客户的每一个电话,他都仔细倾听;客户的每一个需求,他都切实解决;系统上的每一张工单,他都会第一时间处理;责任田里的每一条线路,他都认真加固……作为中国电信晋江分公司智慧家庭工程师,12年来,陈国华始终“急客户之所急,想客户之所想”,做客户家庭网络的守护者。

有天夜里下班后,陈国华走访客户,了解到下挂的一小区中介老板因32间客房没网络成了出租“老大难”。顶着烈日,陈国华花了2天时间排查,发现是光纤皮缆损坏导致。接下来10天里,他利用夜间下班时间,在不破坏32间客房的门面及管道的前提下,凭借精湛的技术,将问题全部解决。“技术专业、毅力超强、服务一流!”中介老板为陈国华竖起大拇指,自此成为电信公司的长期合作伙伴。

客户永远排第一位,这不仅是陈国华的服务准则,也是电信每一位智家工程师的服务准则。一分耕耘,一分收获,陈国华也因此成为2019年度市级销售大赛销售明星、2019年度市级“卓越服务”能手、2020年全省5G全员营销争先赛三等奖获得者、2022年度市公司“最美奋斗者”岗位标兵。

尽心尽力 把用户服务成了朋友

【人物名片】 林金章

中国电信石狮分公司智慧家庭工程师

林金章也是一位智慧家庭工程师,来自中国电信石狮分公司。

林金章不仅工作尽心尽力,还有一副热心肠。无论酷暑寒冬、白天黑夜,只要用户来电,他定会迅速响应,第一时间帮忙解决。平日里,他通过微信、电话与客户保持联系,及时帮忙解决网络问题。有时用户深夜上网遇到小故障,他也会通过视频通话帮忙。

十六载寒来暑往,林金章把许多用户服务成了朋友。有个用户常年在菲律宾工作,一遇极端天气,总会第一时间打电话“摇”林金章,让他上家里帮忙查看线路,平时还会请他帮家里开窗通风……

“我微信好友4000多个,其中,3500个是我片区内用户。”林金章笑说,自2009年踏入这个行业,他就立志将电信优质网络服务带入每一个家庭。凭借着专业与热心,2022、2023年,林金章连续两年被评为“四星智慧工程师”,2024年获评“省级销售服务明星先锋奖”。



陈国华

勠力同心 全力优化客户服务体验

【人物名片】 刘美婷

中国电信泉州分公司客户服务部申诉处理中心负责人

2023年,中国电信泉州分公司聚焦用户问题解决的及时性与有效性,成立市级“申诉处理中心”。刘美婷凭借卓越的工作能力及突出的表现,成为该中心负责人,引领团队为优化客户服务体验全力以赴。

“一个人的努力只能是加法,一群人的努力绝对是乘法。”刘美婷说。即使每天工作再忙,她仍会耐心解答每一位组员的疑问,甚至下班回家或周末时候,答疑解惑的电话一打就是半个多小时。面对客户的疑难投诉,刘美婷手把手地教授处理方法;面对组员在压力下产生的不良情绪,她心贴心地疏导安抚。通过近两年努力,刘美婷打造出一支40多人的专业式、标准化、高效能的地市级优秀服务团队。

在刘美婷的带领下,小组成员心往一处想、劲往一处使,人均每日工单处理效能提高100%以上,不仅为客户提供更舒心的服务,也进一步诠释了“用户至上,用心服务”的电信服务文化。

心系客户 打造“随身”电信客服

【人物名片】 王小露

中国电信泉州分公司客户关怀中心星级客服

自2008年进入电信行业后,王小露一干16年。同事们常说,王小露总能准确地把握客户的需求,用专业的知识和热情的服务打动客户的心。

今年年初,长期在外省工作的陈先生办理的宽带套餐年缴快到期,套餐是为家中老人办理的,老人不清楚情况,王小露辗转联系上陈先生,提醒他及时续约。陈先生非常感谢,终于赶在最后一天成功续约。半年后,王小露突然接到陈先生的求助,说家中监控看不了,联系不上老人。小露马上帮忙查询,并请片区工程师上门查看,原来是电源松动导致光猫掉电。所幸,老人平安!

“虽然不能说24小时服务,但客户如果有需求,我都是第一时间回复,把自己打造成客户身边的‘随身’电信客服。”一路走来,王小露成为“省级销售服务明星”“省级销售明星”“福建省杰出青年岗位能手”……



刘美婷



王小露

从后勤到一线 让客户用上最优业务包

【人物名片】 王燕玲

中国电信泉州分公司政务中心客户经理

2013年,王燕玲入职泉州电信,从事党建、秘书相关工作。2021年,泉州分公司启动政企改革,干了9年后勤行政岗的王燕玲主动寻求突破,转型成为政务中心一线营销人员。4年里,她通过自身的努力,将中国电信政企业务的“五星服务”金字招牌展现得淋漓尽致。

王燕玲的主要任务是向政企客户推介电信方案,她坚持“让客户用上最合理最省钱的业务包”。前不久,一市直机关的网络包业务中,王燕玲设计的通信包方案从竞品中脱颖而出。但即将落地执行时,她却发现,对方的问题只是网线用久有些老化卡顿,只要整合楼栋光纤,重新进行Wi-Fi覆盖就能解决。她立马调整了更加省钱的方案。机关负责人看到新方案后,觉得不可思议。王燕玲本可以使用旧方案,业绩会更高,但她认为,这样做违背了电信的企业文化。“业绩不在乎一朝一夕,真正能让客户认可的,是你和你的企业能为客户带来价值。”

王燕玲有自己的一套“工作经”:平时不隐身,工作要下沉,要经常走访。走访多了,才能了解客户的需求,才能为客户制定最优方案。毕竟,对待客户不是一次性的付出,而是不间断的服务。

打造爱心翼站 夏送清凉冬送温暖

【人物名片】 林斌斌

中国电信鲤城分公司百源营业厅店长

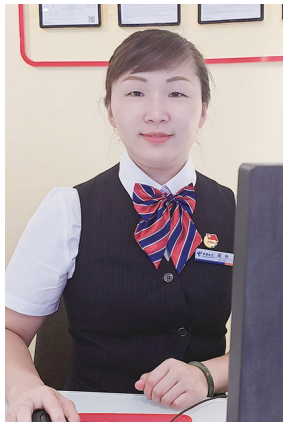
踏入电信行业后,林斌斌把人生中最美好、最富活力的二十年,毫无保留地献给了这个行业。作为中国电信鲤城分公司百源营业厅店长,她认为,“服务”绝非空洞的言辞,而是要掷地有声地落实于行动之中。这一点,在“爱心翼站”服务中体现得淋漓尽致。

爱心翼站是全国总工会和中国电信共同打造的公益服务项目。2021年,林斌斌发挥领头羊作用,带领组员设立了百源营业厅“爱心翼站”,这也是集团首批“爱心翼站”网点。店内不仅设置了户外工作者饮水点、加热食品点、休息点,还组织开展“夏送清凉、冬送温暖”等主题活动,让快递员、环卫工人、外卖小哥等户外工作者享受渴可喝水、热可纳凉、急可如厕、冷可取暖的服务。

这样用心用情的服务,使得“爱心翼站”在户外工作者群体中声名远播,百源营业厅也被全国总工会授予“最美工会户外劳动者服务站点”,被省总工会授予“省级户外劳动者示范服务站点”。林斌斌则成为“巾帼风采”优秀店长、市级岗位标兵、集团级“爱心翼站最美爱心大使”……



王燕玲



林斌斌