

“联通好服务 用心为客户”服务承诺媒体行：

展示优质服务 赢得客户信赖

文/图 本报融媒体记者 宋晨 通讯员 李红艳



南京路营业厅内特色服务一应俱全。



联通工作人员为老人测量血压。



联通全屋光宽带 FTTR 入户安装。



▲工作人员向客户介绍联通全屋智能产品。

▼工作人员帮助客户查询套餐业务。



“您好，请问您办理什么业务……”“您的号码是多少？”11月15日，商丘联通分公司举行了一场别开生面的“联通好服务，用心为客户”窗口服务为民承诺体验活动，邀约媒体记者深入服务窗口及智能家居工程师服务现场，通过现场观摩，实地体验联通优质服务。

在中国联通商丘分公司南京路营业厅内，智家产品体验区、千兆网速体验、爱心驿站、助老等特色服务一应俱全。

“右手边是5G手机体验销售区，用户等待时或者想购买手机的都可以免费体验。另外云平台可以实现自助服务，用户可以体验、查询手机号使用情况……这是绿色通道，方便用户快速办理业务，像老年人如果不方便也可引导至此区域办理。”工作人员张慧对营业厅的基本情况作了介绍。

了解完基本情况，记者们见证了商丘联通员工热情、专业的服务态度和高效的工作效率。她们耐心解答客户的问题，提供个性化的套餐选择，让客户感受到贴心的关怀。

“最近我感觉手机费用有点多，帮我查一下是不是新增了什么收费项目？”在询问了用户的号码后，客服人员熟练而仔细的进行了查询。“您只有一个套餐业务，没有其他收费项目。您可能最近电话较多，通话时间超过了套餐规定的时长，超过部分是要额外收费的。”客服人员查询后耐心作了解释。

10时30分，大厅内走进两位老人，刚一进门工作人员就上前热情地把他们引导到休息等待区，为两位老人测量了血压。

“这是您的号牌，等广播上叫到您的号时，您去办理就行了。”在量血压的同时，另一位工作人员为他们取好了号牌。老人高兴地连连夸赞：“这些小闺女的态度真好！联通的服务真周到！”

据张慧慧介绍，该营业厅每月19日开展“智慧助老沃相伴手机公益大讲堂”活动，为老年人提供花镜、代客取号、老年人专席等便民服务，还开设有老年课堂，帮助他们更好地使用智能手机。自2021年3月11日以来，共计开展60多场智慧助老课堂，线上线下参与人数3万多人。该公司还组建了助老服务群，全力解决客户通信使用难题，开展各种帮助和方便老人的服务活动，增加了与老人之间沟通与联系，教会老年朋友智能手机常用功能、识骗防骗知识、生活缴费、健康养生等等，获得广泛好评。

“今天外边有点冷，您喝杯茶暖暖和和。”客服人员为一位走进营业厅休息的环卫工人端上热腾腾的茶水。“以后您累了可以经常来这休息。”在环卫工人临走时，她不忘又关照了一句。除了办理业务，该营业厅还提供爱心驿站服务，为环卫工、警察、快递等户外工作者提供累了歇脚、热可纳凉、渴可饮水的便利，厅内长期提供免费茶水、紧急药箱、血压计、雨伞、打气筒等服务。

当天上午，记者还跟随智家工程师王红亮深入客户家中，见证了联通提供的FTTR安装服务。在安装过程中，王红亮展示了专业的技能、标准和高效的服务：

接单后，在30分钟内联系用户确认上门服务时间——上门前认真核对用户信息、未梢资源覆盖情况——上门后使用Wi-Fi评测工具对家庭Wi-Fi网络环境现状进行测试，测试结果展示给用户——根据用户家庭布线情况，结合家庭Wi-Fi网络评测结果，为用户设计家庭网络组网方案——客户确认方案后，严格按照用户确认的方案施工、安装及调测组网设备——施工完成后，再次使用Wi-Fi评测工具进行测试，认真细致地为客户介绍使用方法。整个流程让客户切身感受到联通“联通好服务，用心为客户”的服务承诺。

“网速提升了很多，刚才试看了一个4K的电影没有卡顿，没有缓冲，网速很快。安装师傅不仅技术娴熟，服务态度好，而且进门时还穿上了鞋套，我非常满意。”刚刚安装了全屋光宽带FTTR的用户樊先生说。

中国联通商丘分公司的相关负责人表示，他们始终坚持以客户为中心的服务理念，致力于提供优质、高效、便捷的通信服务。



“联通好服务 用心为客户”窗口服务为民承诺媒体行活动。