全民乱拍

◎春的气息　张婷婷 摄

参与方式

1.关注《阳光报》官方微信账号,把你认为最优秀的照片发过来,并留下你的姓名以及联系方式,便于我们联系。

2.邮箱:1768825103@qq.com。

3.咨询电话:029-86253335。

4. 投稿人必须使用自己的版权作品参与投稿。

5.《阳光报》、阳光网及《阳光报》官方微信、新浪微博均有权对投稿作品进行刊登,不收取参赛费,无稿酬。

◎李花绽放春意闹　冯小川 摄

◎玉兰花开　邵庆芳 摄

◎山茱萸　王彤 摄

陕西移动服务再升级“心级”品质暖人心

近年来,陕西移动坚持以人民为中心的发展思想,大力构建全方位、全过程、全员的“三全”服务体系,持续深化服务能力提质提优提感知,全力打造“心级服务”品牌形象,服务质量提升推动企业高质量发展。

倾听心声 以优质服务走进客户

陕西移动持续推进“站店听音”“总经理接待日”等活动,各级管理人员“坐窗口、走流程、办实事”,推动服务“走新”更“走心”。

陕西移动在全省各地开展各具特色的活动,搭建与客户沟通的桥梁,努力创新服务质量管理。“站店听音”活动即管理人员走进一线营业厅,从管理视角转换为服务视角,全流程穿越服务环节,直接听取客户声音,及时了解客户需求、推动问题解决,以表率作用带动公司上下更加重视服务工作,提升客户满意度。

除了营业厅,“站店听音”专项行动还深入**10086**客服热线、装机维修点、企业单位等现场,以走、听、看、穿、问的方式,全面收集客户反馈问题,优化业务流程,促进触点服务质量,用主动服务的态度切实解决客户“急难愁盼”问题。

精品网络 5G通信体验再升级

陕西移动坚持“网络是通信企业的生命线”理念,持续升级网络服务。目前,陕西移动**5G**精品网络实现市县城区连续覆盖、乡镇良好覆盖、农村热点区域有效覆盖,让用户体验丰富多彩的新型信息服务;整合专业过硬的应急保障队伍,装备无人机基站、卫星通信车等技术领先的应急通信设备,快速、高效提供应急通信保障,时刻为信息服务保驾护航。

陕西移动还一直致力于为客户提供更优质的网络服务,持续开展“宽带服务进社区”专项行动,网格经理、装维人员和党员义诊专家组成“志愿服务队”,让服务下沉社区,免费为居民提供宽带义诊、宽带提速、智慧家庭升级等服务,并提供设备保养调优、宽带知识科普、用户问题答疑等各项便民服务,让用户对自己的网络使用更加清晰。

适老化服务 弥合“数字鸿沟”

信息通信技术飞速发展,“数字化”遇到“老龄化”,提供普遍的适老化服务迫在眉睫。陕西移动聚焦老年人信息应用的各类场景,推出多项适老化暖心服务,积极构建对老年人友好的数字环境,助力老年人跨越“数字鸿沟”。

线上有专线,线下有专席。在“指尖服务”上,陕西移动掌上营业厅特意打造了大字版的长辈模式,一键切换,操作简单。为了方便老年人,陕西移动的热线语音服务一直在优化更新。**65**岁以上老年人拨打**10086**即可享受“尊长热线”一键接入,无需再经过智能语音提示和数字选择等操作环节,彻底解决老年客户听不清语音播报、按错键等问题。在“尊长热线”服务中,移动客服做到放缓语速、用更通俗易懂的描述解答问题,保障老年客户能听懂能理解,为他们提供家人般的暖心服务。

在陕西,全省**200**余个移动营业厅里,面向老年群体设置了无障碍通道、爱心专席,为老年人提供专人指引,一站式服务。营业厅里还配置了老花镜、轮椅、血压计、医疗箱等便民用品,设置了老年爱心专座。目前在全省营业厅内提供电子与传统并行的支付方式,以方便老年客户。

视频热线 看听说服务一体化

在信息时代,娱乐健身、家庭安防等数字化应用通过家庭宽带的普及已深入到我们日常生活中,而遇到家宽故障问题后能否及时得到解决,受制于运维人力、上门距离、甚至是天气等情况的直接影响。**5G**视频客服服务的出现,完美解决了这些问题。

5G视频客服家宽排障服务,开创了一对一可视化服务的模式,采用“看得见的服务”替代了传统的语音服务。以前预约装维人员上门维修,需要等待较长时间,但是通过**5G**视频客服家宽排障服务,客户需求可以得到快速响应,及时排除家庭宽带故障。据统计,**5G**视频客服的在线问题解决满意度达**98.67%**。

此外,陕西移动**5G**视频客服还推出了“视频认证”功能。对于停复机、呼叫转移、**puk**码查询、高危关停复通等高敏感业务,客户通过人脸识别完成身份鉴权后,即可实现线上快捷办理。可视化服务提升了服务安全保障水平和等级,让客户看得清楚,办得安心。

5G赋能 打造高品质数智生活

陕西移动致力推广数字化应用,发展智慧城市、数字乡村,提升群众生活品质。

智慧安防,专注用户安全守护。陕西移动大力推进平安乡村建设,摄像头**7×24**小时足不出户监控,守护家庭安全;爱家教育、运动手环等智能产品,让居民尽享数字生活。

智慧守护,聚焦儿童健康安全。在全省各地,陕西移动聚焦儿童安全与健康,用先进的信息安全系统保障孩子的人身安全和使用安全;通过电子学生证、电子学生卡的全面升级应用,架起一座父母与孩子沟通的绿色桥梁,更加贴心地守护孩子安全,打造平安校园。

陕西移动将持续提升服务品质,创新服务模式,推出更多的惠民举措,打造“心级服务”品牌形象,满足人民对美好数字生活的需求。

(曹晏)

广告经营许可证 许可证号:6100004000038 每周一、二、三、四、五出版 印刷单位 名称:西安蓝星新技术开发有限责任公司 地址:西安市新城区咸宁东路