# 换个角度看投诉

## 中国移动海南公司：投诉是无价之宝

投诉，是服务行业最常见的问题，也是最“怕”面对的问题。以何种心态看待客户投诉，以何种方式处理客户投诉？这背后折射出一个企业的服务理念和经营哲学。在这方面，海南移动的做法给了我们新的启示。

对于一个庞大量为百万级的企业，每一分每一秒都有人在拨打他们产品。可以想象，“零投诉”是不可能的。如何把这种投诉处理好，又如何面对这些投诉人员。在10086，每天接到的客户咨询申诉数以万计，大多以业务咨询、业务办理为主。但对于投诉是不容忽视的。根据10086的工作流程，投诉是有处理时限要求的，这是直接关系到了“投诉”的受重视程度。

是把消费者的投诉意见当成“放置找茬”而置之不理，还是视为一列“忠口良药”实认真对待，这实体现出一个企业的经营理念和服务宗旨。

海南移动有关领导表示，消费者的投诉是对网络质量、业务质量和服务质量等方面存在的问题，以及其他需改进的工作最直接的反映，是推动工作的正确声音。

几年前，可能很多手机用户都曾经遇过这样的问题：莫名其妙就定制了一些包月信息业务；资费总是有不透明；忘了给手机缴费，不知不觉中工停机；手机会时不时收到一些骚扰信息；投诉可能不及时等等。

这些曾经一度困扰广大客户的问题，经过海南移动的不懈努力，正在逐渐得到解决。近年来，在管理SP（服务提供商）、规范定制业务、遏制滥发等方面，海南移动通过技术提升和业务整改，扩出一系列实实在在保障消费者权益的举措，成为行业表率。正是不断通过了各项业务的办理，消除了各类消费陷阱，使客户能够真正放心、省心、安心。

2010年开始，海南移动推出定制业务二次确认、免费短信退订、业务无条件退订等创新服务举措。对于定制包月类、点播类信息业务，须经过客户再次确认后才能成功定制。

2010年开始，针对一些消费不够公正、资费不够透明、服务不够便捷等热点问题，海南移动发起了“诚信服务年活动100”主题活动，面向广大客户提出诚信服务的“八项承诺”：全面启用新版入网协议、取消误差收费退还、全面实施服务定制客户确认、48小时首次回复客户投诉、业务办理免费咨询一台清、自助服务电子化、免提配后停机、专线受理不良信息举报。

事实上明，“八项承诺”充分展现了海南移动要被服务困扰一的信心、决心、勇气。一些潜心研究移动网信市场的人士说，敢于承诺、敢于实践就是一种担当，是企业彰显责任的一个标志。

10086热线主任长孙玲玲在接受记者采访时说，她认为，消费者之所以在费时间和精力来预吐不满，往往是因为他们对企业抱有信赖与希望。往往投诉就像一位关生在为公司诊断，让企业能够客观了解自身的不足和问题所在。以便对症下药，改进服务，避免引起更大的关注，从而免立良好形象。

作为证实，孙玲玲二要负责海南线运营和规划管理“一个话务员一天接几百个电话太正常了，碰到比较执着的客户，一个电话甚至可以打上1个小时。有些客户的问题也千奇百怪，承受力不强的话务员很难胜任。”为客户解决问题是10086热线最大的工作，得到客户的理解是10086热线客服代表最大的幸福。

在海南移动客户服务中心，年轻的美宝玉就通过一个个电话一句句都是不了的热线电话——通话时长达到80分钟！被骂后也只能倾听流泪。“虽然觉得委屈，但是这些都是工作人员当中必经的经历。”美宝玉谈起这些时，也只是淡淡地笑了笑，这样说道。

据统计，海南移动10086热线每个月有几百万个热线申诉接入，所有问题全靠这些“美宝玉们”的年轻人来解决。谈起这些每天都在发生的事，孙玲玲说：“她们在海南只是一个外貌热情的声音，更是一份努力。为的是给客户一个真诚的笑容和满意的答复，尽管在电话中什么都看不到。”

对于各种投诉，企业不应视为负担，要有责任、主动打发。每个人要者投诉，认真倾听对，解决好，才是换取和保持企业口碑成为迫切需要。

“你想别人怎样对你，你就要怎样对别人。”像这样的日常话语，在海南移动10086客户服务中心的案头台前，随处可见。

“普遍服务”看移动

# 从“信息扶贫”到“信息致富”

消除“数字鸿沟”，为实现知情的信息沟通搭建信息桥梁，是“普遍服务”的主要内容。自2005年以来，海南移动每年都投入巨资在贫困区建设基站，被称“对村通”电话工程。在公2008年工程结束，共有自然村接入超过1.6万元，建设了近250个基站，覆盖了350个偏远村庄，基本建设延伸到了站点最偏僻、条件最恶劣的偏远村落。

进入3G时代，海南移动为信息惠农有了新的内涵。在2010年的海南“冬交会”上，“海南冬季瓜菜质量安全追溯管理系统”正式亮相，海南移动将3G技术运用到了HLC。海南移动在省农业厅、新华社海南分社的配合下，深入农村传授信息技术，帮助农户以现代无线网络技术为农业生产、销售和质量管理，有效提升海南农产品的品牌附加值。目前，这一系统在四个重点地区点推广取得了成功。在今年的“冬交会”上，12个主要瓜菜生产市县已有11个市县瓜菜冬季瓜菜和瓜果店有“海南绿色食品”的二维码标签，全省近一半分之二的市县已经推广该系统。该系统获得了参会各部级领导的高度评价和广大消费者的认可。

在人烟稀少的深山区或海岛上，设备和维护基础，可能永远收入回成本；在广大农村地区推广信息技术，短期内很难见到经济效益。从企业追求盈利的角度看，也许是不值得的。但是，海南移动在普遍服务方面的付出，改变的是广大农民群众的生活状况，带去的是广大农民群众的希望，谁又能说不值得呢？


Hold住流量 Hold住精彩

现在飞手机上网不仅可以刷微博、聊飞信、逛淘宝、浏览网页、听音乐、玩游戏，还能查天气、办业务，一分钟搞定。但是，对于流量问题大家心里一直没有底，不知道什么时候没了，不知道下这个游戏花了多少流量。现在海南移动推出手机上网流量实时短信，让手机上网冲浪放心更安心！

余量提醒：当您的流量套餐所包含流量剩余低于5MB、月末后、比上限5MB后，将短信提醒您。

定期提醒：发送“CTXXTX”至“10086”开通“数据流量定期提醒”服务，每隔一段时间短信提醒您已使用数据流量。

实时查询：发打1259013931可查询最新的流量使用情况。

流量费封顶提醒：当您的流量费达到500元时，将短信提醒您。

零使用流量提醒：当您本月流量未使用，将短信提醒您。

无流量优惠提醒：当您本月未有流量优惠套餐，产生超流量时，将短信提醒您。

省钱有妙招

# 服务无怨言，投诉无小事 ——访中国移动海南公司客户投诉处理“单踪媚影”班组

海南移动客户服务中心投诉处理部是一支年轻朝气、朝气蓬勃的年轻团队。这里成员平均年龄20岁。在这者全省10086热线、营业厅、你遇的客户投诉处理业务。秉承着“服务无怨言，投诉无小事”的服务理念。她们为客户解难答疑，提供专业服务，在平凡的岗位上，用真诚服务赢得客户尊重，用青春可以书写出取得辉煌，展现出超强年龄的成熟与魅力。

### “服务无怨言”—— 真诚服务，打开客户心扉

投诉处理是主要负责全省客户的投诉口岸和各渠道转入级投诉，投诉处理员广的心理压力非常大。尽管如此，她们的笑容始终灿烂盛开，因为她们深知自己的责任。所以在工作中始终站在客户的角度去思考，急客户之所急，想客户之所想，用真诚服务，打开客户的心扉。班组长小孙可以我们分享了她的故事。凌晨3点多，小孙接到客户气急败坏地投诉，说他的电话只能打不能接。经查而后发现是客户在已设置了呼叫转移，正当她准备与客户解释，没想到客户大骂一句“真没用”就挂了电话。小孙得知，很委屈流下泪。但想到团圆夜客户不能与亲人联系，心里一定很着急难受，她又拨通客户的电话，耐心温柔地解释原因，引导客户更改手机设置，很快解决了问题。最后客户感动地说：“对不起，刚才远在他乡的亲人联系不上，我一时激动，气坏了些。但你让我感受到了你们的真诚服务，天涯海角，还不容易的，谢谢你！”听了这话，大年夜不能与家人团圆的小孙心里得到了一丝慰藉。

### “投诉无小事”—— 精细服务，赢得客户信赖

投诉处理班组成员，每天承受着繁重的工作压力。虽然身在后台，但海南移动服务品质的连续，离不开这群默默奋斗的年轻人。因此，她们有了“单踪媚影”班组，为提高服务质量，她们制定了“首问责任制”和“投诉投诉处理流程”等一系列规范，明确职责、投诉处理环节和时限，确保客户的问题在最短时限内得到答复。对投诉处理员们反馈，解决问题，得到客户的认可，就是对自己最大的肯定。曾经有位主女士投诉自己被发送了一个陌生号码信息费，很气愤。投诉处理员小张接到电话后的心安慰。发现该电话是由考古信息查询号码，反馈给主女士后她才恍然大悟：“对，我女儿参加了考，用电话查成绩了。不好意思。你们工作很细，回复很快，要不这样，点点小花。”

### 服务永不止步 一份耕耘 一份收获

班组长王丽从事投诉服务工作已经10年了。当问起是什么支撑她时，她坚毅地说：“我们班的信念和工作者待投诉的积极心态，因为相信会出现会有回报。客户能投诉，说明他愿意做一个熟悉海南移动成长的朋友，所以我们对每个投诉的客户都心存感激。通过我们，在解决客户问题的同时，我们也在学习成长。”

“希望能够帮助客户解决问题，得到客户的肯定！”这，就是“单踪媚影”班组成员单纯的愿望。一个个温暖的声音，一颗颗真诚服务的心……这群年轻的身影，在默默投诉一单单无怨中，用她们的实际行动诠释了“服务无怨言，投诉无小事”的理念，诠释了海南移动客服人员的价值所在。

“单踪媚影”班组组长王丽


贵人鱼牌 深海马鲛鱼 送礼上品

金宇专卖店：海口市金宇东路16号恒丰大厦一层（金巧巧休闲广场对面）
国兴专卖店：海口市大英山西二街（国兴大道海南迎宾馆北侧）
文昌专卖店：文昌市文城镇文建路133号（维嘉国际大酒店斜对面）

大宗团购热线 // 6666 4499
贵人鱼品牌网站：www.hnxhb.com

拨打邮政11185 贵人鱼速递到家（限海口市区）

海南省农业产业化重点龙头企业

【百年贵人™ 马鲛鱼】￥1760元/盒（10斤/盒）
【蓝色贵人™ 马鲛鱼】￥1360元/盒（10斤/盒）
【百年贵人™ 马鲛鱼】￥880元/盒（5斤/盒）
【蓝色贵人™ 马鲛鱼】￥680元/盒（5斤/盒）
【深海贵人™ 马鲛鱼】￥348元/盒（3斤/盒）
【深海马鲛鱼】￥480元/盒（5斤/盒）
【深海马鲛鱼】￥288元/盒（3斤/盒）
【深海马鲛鱼】￥96元/盒（1斤/盒）

贵人鱼牌【野生海虾】限量上市，仅售238元/盒（450克）

海南新航标海洋渔业有限公司荣誉出品

琼州百景 挂历征订启事

纪念海南国际旅游岛建设上升为国家战略两周年

海南日报独家版权、首次隆重推出——
2012『琼州百景』挂历：
挂历取材全省旅游景点景观评选——
『琼州百景』大型读者互动活动，历时三个月、经1.2亿网络投票选出的133处海南自然人文景观。琼州百景一系我省在国际旅游岛建设中的文化事业创新品牌，全方位发掘海南之美。
2012年 琼州百景挂历，由海南出版社正式出版。内容含括全省各市县，适办公、居家、送礼首选之作。
即日起，全岛征订！

◆每本价格：人民币88.00元
◆征订热线：0898-66810645 66810646
◆联系人：陈小姐 张小姐

欢迎在海南日报刊登广告
热线电话：66810888


# 海口市国有建设用地使用权挂牌出让公告

## （2011）第21号

经海口市人民政府批准，海口市国土资源局决定将位于市秀英区永桂开发区的二块国有建设用地使用权以挂牌方式出让，现就有关事项公告如下：

**一、挂牌出让土地的基本情况**

本次分块挂牌出让的两块国有建设用地，均位于海口市秀英区永桂开发区，总面积为44822.19平方米，地块一面积33455.27平方米，地块二面积11366.92平方米，土地用途均为城镇住宅用地（仅作为限价商品房用地），土地使用年期均为70年。

根据市规划局《关于用地规划条件的复函》（市规函[2011]1589号），该两地块的用地规划性质均为二类居住用地，容积率均为3.5。

挂牌起始价：地块一为1687元/平方米；地块二为1681.47元/平方米。

**二、竞买人资格**

竞买者限于具备在海口市开发保障性住房经验的市属国有独资房地产开发企业。

**三、本次国有建设用地使用权挂牌出让按照价高者得的原则确定竞得人。**

**四、竞买咨询及报名期限**

有意竞买者请到海口市国土资源局一楼土地交易市场大厅（地址：海口市国贸二横路国土大厦）查询，凭有效证件索取《国有建设用地使用权挂牌出让手册》，并按挂牌手册的具体要求报名参加竞买。

报名时间：二〇一一年十二月三十一日至二〇一二年一月三十日上午十时整（北京时间）。

**五、竞买保证金**

竞买人应在报名之前缴交的竞买保证金分别为地块一2821.952万元，地块二955.6567万元。

**六、挂牌报价时间及地点：**

起始时间：二〇一二年一月十七日上午九时整（北京时间）。

截止时间：二〇一二年二月一日上午十时整（北京时间）。

地点：海口市国土资源局一楼土地交易市场大厅。

本次竞买活动挂牌报价阶段只接受书面报价，不接受电话、邮寄、电子、口头等其他方式报价。

**七、其它事项：**

1、本宗地以“五通一平”的现状条件挂牌出让；

2、竞买人应在报名之前缴交竞买保证金。竞买成交当天签订《成交确认书》，并在10个工作日内与我局签订《国有建设用地使用权出让合同》，合同定金为成交价的10%。若原缴交的竞买保证金足以支付的，则自动转为合同定金，余款自动转为出让金；若原缴交的挂牌保证金不足以支付的，则由竞得人自签订《国有建设用地使用权出让合同》之日起五天内缴齐。受让人应按《国有建设用地使用权出让合同》约定期限，自签订《国有建设用地使用权出让合同》之日起30日内缴纳50%的土地出让价款，余款在2年内全部缴清（须按《国有建设用地使用权出让合同》约定支付利息）。本次挂牌出让不收取换地权益书；

3、该项目为限价商品房项目，根据2010年8月5日第91期《海口市人民政府市长办公会议纪要》第二项第（四）款的会议议定，建筑每平方售价不得高于4000元。销售对象由市住建局确定；

4、受让人自交地之日起一年内开工建设，自开工之日起三年内竣工。涉及水务、绿化、市容、卫生、环境保护、消防安全、交通管理和设计施工等应符合国家、海南省和海口市的有关管理规定；

5、税金按税法规定交纳，挂牌交易服务费按规定收取。

**八、本公告未尽事宜详见《国有建设用地使用权挂牌出让手册》，该手册所载内容为本公告的组成部分。**

**九、咨询电话：**

海口市土地交易中心：（0898）68531700 68530691

网上查询：www.landchina.com

海口市国土资源局

二〇一一年十二月二十六日