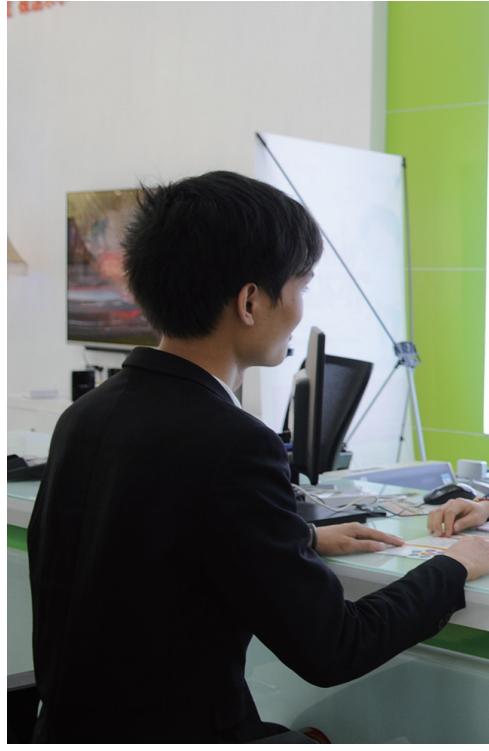


加快转型升级 提供智慧客户服务

——中国电信海南公司续写服务提升新篇章

近日,中国电信海南公司(以下简称海南电信)再次获评“2016年全国用户满意企业”,已连续十年获得该项荣誉。2016年海南电信牢记“让客户尽情享受信息新生活”的企业使命,秉承“用户至上,用心服务”的服务理念,积极适应客户的需求变化,持续创新服务手段,与客户共同成长,为客户提供足不出户的方便快捷、高效优质、透明放心的电信服务,在2016年度海南省通信管理局组织的本省行业服务满意度调查中,海南电信的综合满意度、宽带业务满意度、移动业务满意度较上一年度均有较大幅度的提升,其中,宽带业务满意度行业排名第一。



海南电信营业厅服务人员为客户贴心服务



海南电信服务人员为客户介绍电信智慧家庭产品



东方市最偏远乡村江边乡老村村委会群众符玉清去年底开始看上了电信电视

2017年是海南电信实施“卓越服务”三年规划的第三年,将“围绕重点业务及关键服务触点,大力促进服务互联网化转型,全面提升智慧化服务能力,提升客户感知”,实现卓越服务的目标,力求在网络覆盖、智慧服务、业务体验、提速降费等方面取得更多成果,主要内容包括:

在网络建设优化方面,将加大信息基础设施建设力度,为客户提供覆盖更广、质量更优的通信网络。2016年海南电信已实现全省18个市县“全光网省”的建设目标,光端口占比85%,城区小区光覆盖率99%、商务楼宇光覆盖率98%、行政村光覆盖率94%、FTTH(光纤到户)用户占比90%、百兆用户占比75%,并率先启动了千兆光纤宽带网络覆盖,引领海南宽带互联网发展正式迈入“千兆时代”。4G无线通信网络深度覆盖了全省城乡,并通达到南沙七大岛礁及附近海域。2017年将加大建设力度,扩大“光网智能岛”建设成果,实现千兆宽带网络覆盖全省18市县主

城区,城区千兆宽带覆盖率达20%,光网覆盖100%行政村,年末全省光网用户占比达到93%的目标。加快4G精品网络建设,实现全省深度覆盖,打造一张用户体验优、支撑VoLTE和NB-IOT等全业务的4G网络,让智慧信息服务惠及更多的人民群众。

在用户办理体验方面,创新服务手段,促进服务互联网转型,提供智慧服务。

一是拓展互联网渠道服务。通过不断完善海南电信网厅(www.189.cn)、“欢go”客户端、中国电信海南客服(微信/易信)公众号等服务功能,使用户不跑腿不排队,随时随地动动手指即可自助缴费、查询、简单业务办理等,达到用户在哪服务就在哪的目的,目前互联网线上服务量占比已达到了82%。

二是提供星级差异化客户服务。建立了具有海南地方特色的星级特权差异化服务,丰富星级客户权益和活动,为星级客户配置了15项

权益,包括“重要节假日免停机”、“生日畅打”、“VIP客户免费及积分兑换电信电视节目”等服务,2017年将推出更多适合星级客户需求的天翼名人大讲堂、优惠购机、积分礼包等活动。

三是不断提升宽带服务。推广宽带城区“无条件受理”、“打10000号装宽带,先装后付”等服务,用户只需拨打10000号服务热线,即可申请办理宽带先装后付业务,实现足不出户,宽带安装到家。同时,用户还可通过电信网厅、电信“欢go”客户端等渠道自助查询装维进度。为了确保服务质量,对在承诺时限内未能及时完成的装维服务,给予相应通信费用减免,做到便民惠民。

在畅通服务渠道方面,完善服务监督机制,促进服务质量的进一步提升。完善总经理热线68510000的监督管理机制和服务功能,方便客户对疑难问题的投诉、加强内部服务监督,快速解决热点难点服务问题。在企业内部继续开展“倾听10000号之声”、“总经理接待日”、“客户访谈”等活动,让管理层贴近客户,感受服务,从而提升全员服务意识,促进服务问题整改和质量的提升。

在提速降费方面,继续贯彻落实中国

电信集团公司加快提速降费的工作部署,让更多的用户有获得感。2016年海南电信面向全省电信宽带用户,在能力具备的区域,开展各种免费提速活动,全年累计提速80万用户,光宽带用户占比达到91%;50M/100M用户占比达70%。2017年将继续开展免费提速惠民活动,4M及以下的非光接入用户免费提速到6-8M,20M以下光接入用户免费提速至20M,2015年1月1日以前的光接入老用户免费提速至50M,2011年1月1日以前的光接入老用户免费提速至100M。同时,积极落实年底手机国内长途和漫游费政策调整工作,及时惠及广大用户。

在防范打击通讯信息诈骗方面,继续深入推进海南电信防范打击通

讯信息诈骗专项行动的各项工作任务,切实保护广大用户的合法权益。严格执行实名制,加强用户个人信息保护,在10000号、网厅、微信等多渠道设立通信信息诈骗举报专区,畅通社会监督举报渠道,加强宣传和服务引导,确保人民群众的切身利益得到依法保护。

为确保各项服务及时到位,真正满足客户的需求,海南电信向社会郑重提出“六项保障和三个严禁”的服务承诺,即消费账单清晰透明;

投诉渠道便捷畅通;增值业务快速订退;

服务提醒准确及时;宽带装维超时赔付;

话费误差退一补一。严禁虚假宣传;

严禁服务忌语;严禁推诿塞责。

服务承诺

六项保障

消费账单清晰透明
投诉渠道便捷畅通
增值业务快速订退
服务提醒准确及时
宽带装维超时赔付
话费误差退一补一

三个严禁

严禁虚假宣传
严禁服务忌语
严禁推诿塞责

服务举措

宽带装维服务

电信宽带城区“无条件受理”、“打10000号装宽带,先装后付”服务,实现足不出户、一个电话宽带安装到家;用户可通过网厅、“欢go”客户端等渠道自助查询装维进度;对在承诺时限内未能及时装维的给予相应通信费用减免,做到便民惠民。



互联网渠道服务

网厅(www.189.cn)、“欢go”客户端、中国电信海南客服(微信/易信)公众号等服务功能;用户可进行自助缴费、查询、简单业务办理,不跑腿不排队,动动手指办业务。

“扫一扫”二维码,享自助服务

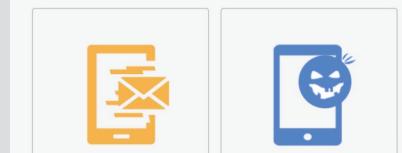


防范和打击通信信息诈骗

在10000号、网厅、微信等渠道设立通信信息诈骗举报专区,畅通社会监督举报渠道。

微信扫码关注“中国电信海南客服”,点击“通讯诈骗举报”或者直接发送“举报”。

以营业厅、网站、微博、微信、短信等载体,向用户发送防范通信信息诈骗预警等信息。



【举报热线】10000号客服热线将及时受理您反映的涉嫌诈骗电话举报。

星级服务

丰富星级客户权益和活动,为星级客户配置以下9+3+3共15项权益,今年将推出多场天翼名人大讲堂、优惠购机、积分礼包等活动。

升级更快速

中国电信移动、宽带、固定电话客户,均可根据月消费额累计成长值成为星级客户,老客户在网越长升级

权益更多样

星级客户可享受免费换卡、紧急开机、宽带上门、专属客户经理等多项权益,最高可获得5倍积分回馈

活动更精彩

星级客户可购买理财产品、聆听专家讲座、领取专属杂志、受邀参加专场购机盛会以及音乐、摄影、运动等丰富多彩的活动

