

实事暖人心,创新争先锋

——中国移动辽宁公司深入开展新时代学雷锋活动,让服务更有温度

老年人拨打10086,有通俗易懂的“适老”语言服务;社区用户在家能享受“宽带义诊”,300多万人拥有“网络管家”;领先技术持续迭代,让诈骗号码“活不过”1小时……

辽宁是雷锋精神的发祥地,中国移动辽宁公司作为服务辽沈大地4300万人民的中央企业,深入践行以人民为中心发展思想,强化服务先行,增强服务意识,加强服务管理,加强服务攻坚,将以客户为中心的理念贯穿于生产经营全过程,不断提升客户满意度、获得感,满足人民对美好数字生活的向往。同时积极开展新时代学雷锋活动,将雷锋精神化作企业发展动力,在服务社会之路上奋力前行。

2018年以来,在全公司掀起人人都是“服务标兵”的工作热潮,并在解决客户需求、打击网络犯罪、服务特殊人群、助力抗击疫情、推进服务下基层等方面持续创新,取得突出业绩。

诚心:每单必接每诉必录 解决“急难愁盼”

践行雷锋精神,就要以服务为民为抓手推进工作。中国移动辽宁公司以“站店、听音、追投诉”三项举措为抓手,全面汇集客户声音,做到客户投诉“两个全量”——每单必接、每诉必录,细化客户问题根源溯源,形成问题发现、解决、迭代闭环机制,着力解决老百姓的“急难愁盼”。

通过多渠道定期倾听客户意见建议。在营业厅现场、集团客户单位等场景下,各级领导与客户面对面沟通,按月组织收听客户之声,通过对典型案例进行听音剖析,输出工作建议,并闭环跟进。同时,聘任客户作为服务观察员,定期组织开展服务主题沙龙、研讨交流会等活动,倾听客户建议,邀请客户参与服务流程改善工作,不断深化客户对优质服务的认同。

通过大数据分析发现可能存在的问题点,



每月有针对性开展网络质量调研工作,提供网络专属工程师上门服务,在客户提出之前就全力解决网络问题。2021年已累计对195万名客户开展调研工作,提供专属工程师上门服务1.3万人次。

专心:以技术升级有力打击电信诈骗

践行雷锋精神,就要围绕社会关切坚持创新。近年来电信网络诈骗话术、手段不断翻新。但魔高一尺道高一丈,中国移动辽宁公司通过成立大数据室打击电信诈骗、全网杜绝“改号”电话、定制服务防范“呼死你”来电、研判甄别垃圾短信、屏蔽钓鱼网站等手段和行动,在技术上推陈出新,始终走在不法分子的前面。

大数据打击诈骗号码。通过大数据建模,精准发现疑似诈骗号码,对未进行身份确认的疑似号码自动关停,使漫游诈骗号码开机存活时间小于1小时,每月拦截骚扰号码、关停诈骗号码4100万次,帮助全省公安机关月均通报涉案号码数量下降92%。

“断卡”行动堵截境外诈骗。为打击犯罪分子在境外通过互联网和GOIP设备(插卡集群设

备)模拟国内本地通话实施诈骗,中国移动辽宁公司深入开展“断卡”行动,构建高精度的大数据分析模型并持续迭代升级。自“断卡”活动开展以来,累计纳入黑名单管控证件2300余个,拦截诈骗电话31余万次,推送反诈公益短信4500余万条,协助侦破7个GOIP诈骗团伙及11个贩卡、开卡团伙,获得公安部门表扬信23封。

爱心:三大服务场景解决老年人痛点

践行雷锋精神,要在敬老爱老上主动作为。在服务老年客户群体方面,中国移动辽宁公司各级单位管理人员充分发挥“头雁”效应,亲自抓、抓到底,切实保障客户根本利益。

在营业厅,为老年客户设置爱老服务专席和爱心座椅,配备老花镜、放大镜、应急药品等便民服务箱,具备条件的厅店提供爱心通道及无障碍设施。

在10086,实现老年人“一键接入”人工客服服务,为老年人提供优先接入服务,月均服务老年客户超过56万次,同时将产品介绍话术变更为通俗易懂的适老语言,让老年人听得明白,用得放心。

在中国移动app,提供充值缴费、业务办理、宽带预约、自助排障等多项便捷功能,解决疫情期间客户到厅的不便。同时增加针对老年人的关怀版模式,通过字体放大、极简操作、语音播报等功能,让老年人可以拥有更佳的使用体验。

用心:关键时刻尽显央企责任担当

践行雷锋精神,要在急难关头不讲条件、勇担重任。新冠肺炎疫情发生以来,中国移动辽宁公司党委提高政治站位,狠抓“三个保障”,各级党组织和广大党员坚守一线,组建党员突击

队参与抗击疫情攻坚活动,为全省移动客户提供云视讯、远程教育、视频彩铃等特色服务,为疫情防控和经济社会发展贡献积极力量。

从“广泛搭建云服务平台助力企业复工复产”到“积极对接防疫指挥部搭建防疫信息平台对重点人群、地区进行动态精准分析”,从“线上课堂助力百万学子停课不停学”到“5G互动同步课堂保障异地教室端实时分享优质教学”,从“全网发送防疫提醒短信”到“短时高效全力支持党政军、医疗、教育等行业抗疫期间信息化业务需求”,从“移动人主动走进社区做疫情防控志愿者”再到“移动客服坐席保证7×24小时服务不间断”,中国移动辽宁公司一直在行动。

贴心:为2万余小区提供“宽带义诊”

践行雷锋精神,要脚步下沉,做老百姓的贴心人。为了给社区用户提供更好服务,中国移动辽宁公司还打造家庭宽带的智慧工程师服务体系,在全省各地市开展了“宽带义诊进社区”系列活动。

建立小区客户服务站,派驻专家服务团队提供技术支持。免费入户测速,协助解决客户宽带使用中遇到问题,并根据用户实际,提供智能组网宽带加速套装等产品。

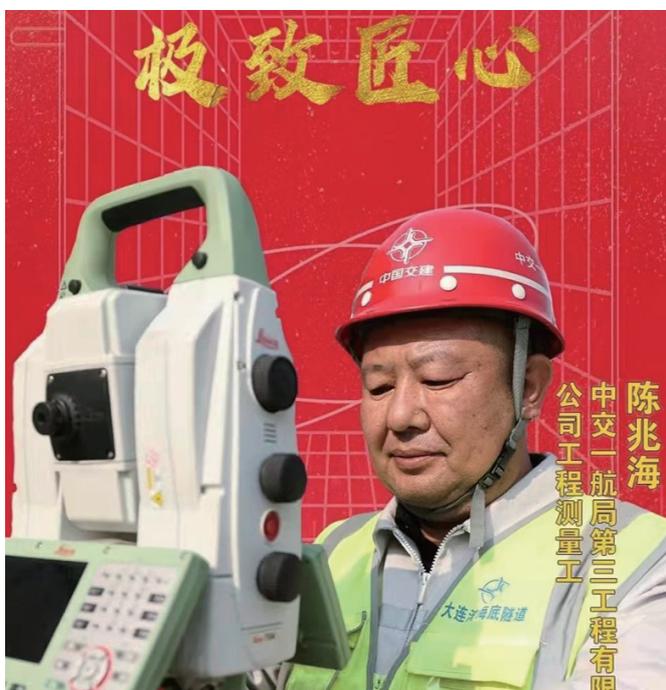
充分发挥大数据能力及工具赋能。利用“家宽质量画像”多个模型提前制定每户入户工作清单,实现一次上门解决多项问题。

为用户提供一站式智能家居全流程服务。2021年,在全省对2万余小区开展了现场义诊工作,累计上门2.3万次,覆盖300多万客户。

雷锋是时代的楷模,雷锋精神是永恒的。中国移动辽宁公司将牢记嘱托,切实把学雷锋精神融入到公司经营发展的全过程、各环节,为新时代辽宁全面振兴、全方位振兴贡献移动力量。

辽沈晚报记者 郑红

2021年“大国工匠年度人物”正式揭晓 陈兆海、洪家光两位辽宁人当选



由中华全国总工会、中央广播电视总台联合举办的2021年“大国工匠年度人物”发布活动,3月2日在广州市揭晓评选结果,这也是发布活动首次在北京以外地区举办。我省职工陈兆海、洪家光荣登榜单!

10位“大国工匠年度人物”分别是:湖南华菱湘潭钢铁有限公司焊接顾问艾爱国,中交一航局第三工程有限公司焊接顾问陈兆海,内蒙古第一机械集团有限公司焊工卢仁峰,广州海格通信集团股份有限公司无线电通信设计师张路明,中国航天科技集团有限公司四院7416厂班组长徐立平,中国航发黎明工装制造厂数控车工洪家光,大庆油田有限责任公司第二采油厂第六作业区48队采油工刘丽,中国航天科技集团九院7107厂数控铣工刘湘宾,中国兵器珠海工业集团有限公司十四分厂工具钳工周建民,北京金隅天坛家具股份有限公司龙顺成公司工艺总监刘更生。

他们来自国防军工、装备制造、建筑、通信、传统工艺等多个行业,都是所在行业的顶尖技术技能人才,都是劳模精神、劳动精神、工匠精神的优秀传承者。

本届“大国工匠年度人物”发布活动自2021年7月启动,采取各省级工会、各全国产业工会推荐,与职工群众推荐、自荐相结合的方式。组委会办公室经过认真审核材料、广泛征求意见、反复对比遴选,从推荐人选中初选出50位“大国工匠年度人物”候选人。相关领域知名专家、著名劳模代表、资深媒体人士组成的专家评委会,经过严格评审,从候选人中最终评选出10位2021年“大国工匠年度人物”。

首届“大国工匠年度人物”发布活动于2018年举办,迄今已是第三届,共推选出高凤林等30位家喻户晓的大国工匠。

辽将提高符合条件 残疾儿童手术和训练补助

我省符合救助条件的0-7岁残疾儿童手术和训练补助每人提高6000元,整体实现提档升级。

3月3日,辽宁省残联会同省财政厅、省卫健委、中国医科大学附属盛京医院等联合开展以“关爱儿童健康,聆听精彩未来”为主题的辽宁省政府民生实事残疾儿童康复救助暨爱耳日特别行动。对省政府残疾儿童康复救助和新生儿筛查政策进行解读,并对救助成果进行展示。

省残联党组书记、副理事长赵冰介绍,省残联通过深入实际广泛调研论证,会同省财政厅、省卫健委出台了系列扶残助残政策,解决残疾儿童康复训练难题。我省优惠的政策、精湛的医疗技术与暖心的经办服务,吸引3000余名外省病残儿童来我省救治,其中近1000名余名经济条件较好的患儿家庭,在辽宁买房落户,安家置业。多次受到中国残联的肯定和表扬,残疾儿童康复救助工作走在全国前列。

省委省政府连续4年将残疾儿童康复救助纳入省政府民生实事。去年,省财政厅千方百计筹措救助资金,在全国第一个出台了残疾儿童康复救助提标扩面政策,符合救助条件的0-7岁残疾儿童手术和训练补助每人提高6000元,整体实现提档升级。

据了解,患儿家长可以联系所在区县残联,了解训练补助的申领方式及条件等。也可以咨询户口所在县区残联经办服务机构(可在省残联网站查询)了解相关政策。

辽沈晚报记者 朱柏玲