

深圳联通:全员服务在行动 文化驱动提感知

王娟

习近平总书记深刻指出:“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。”作为大型央企,中国联合网络通信有限公司深圳市分公司(以下简称“深圳联通”)认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,把人民对美好生活的向往作为奋斗目标,通过创建企业服务文化,开展“全员服务行动”,建立健全以客户为导向的大服务管理体系,致力于打造一流服务、追求高效管理、缔造卓越品牌,提升人民群众的获得感和幸福感。

党建引领,创建企业服务文化

深圳联通坚持党建统领全局,推进文化兴企,以党支部为单位,创建企业服务文化,开展全员服务在行动;通过统一服务口号“我的百倍用心,愿您10分满意”,对内聚力传递“客户为本”的服务理念;通过“我为服务献一策”“立足本职齐行动”等活动,让前台员工共同参与服务客户的工作中;通过“百分百微笑服务”“业务办理零差错”“宽带装维慢必赔”等服务承诺,不断完善内部流程、梳理服务标准、实施闭环管理,提升公司整体服务能力,以贴心真诚的服务态度为广大



营业厅承诺“百分百微笑服务”

用户提供专业优质的服务。

强化监管,营造倾听文化氛围

为更加贴近用户脉搏,深圳联通营造主动倾听用户声音的文化氛围,深入了解客户体验痛点,及时解决影响客户体验的网络质量、计费流量、业务流程、产品设计问题。

对内,深圳联通组织管理干部到一线服务窗口进行流程穿越,通过旁听、旁观等方式倾听客户心声;利用移动互联网的快捷性和便利性,在微信企业号上开设“合理化建议”专区,收集客服一线员工诉求,及时了解一线动态。

对外,深圳联通建立“日常监控预警、定期通报、动态更新”机制和包含17个主要运营环节的32个关键指标的服务运营监管指标库,通过开展总经理接待日、客户沙龙等活动和投诉热点、互联网舆情监测、NPS调查、回访等方式,全方位了解客户感知动态、监控全渠道触点规范执行情况,构建起了深圳联通的大服务监管体系。

优化模式,打造服务新生态

为满足客户日益增长的个性化需求,深圳联通的经营理念由客户经营向粉丝经营转变,持续升级服务模式;以积分为载体进行会员权益互通,并形成不同用户群社区,利用大数据平台,从用户画像、用户生命周期、用户运营全流程等方面匹配用户偏好适配积分活动;整合异业商家资源,开展会员权益生态合作,为联通会员提供差异化的权益;深化星级会员服务,推出“超级星期五”运营活动,通过“一季一主题、一周一活动”,为用户不时带来惊喜,让用户享受到多元的服务与互动体验。

热心公益,传递社会正能量

深圳联通以“客户信赖的智慧生活创造者”为愿景,大行公益之举,积极践行央企社会责任。自2018年初以来,深圳联通先后组织实施了“温暖回家路”“春回鹏城”“智慧U站”“爱心义工卡”“联通华西人”“联通中建行”等大型公益活动,服务群体覆盖深圳全市150余万名志愿者和从深圳到全国多个城市、乃至马来西亚等海外地区的华人建设者。2018年12月,深圳联通与深圳市残联签署战略合作协议,展开助残服务合作,又将关爱服务延伸至残疾人群体,不断满足不同社会群体对美好信息生活的需要。

深圳联通将慈善公益融入到企业文化当中,热心公益的精神也潜移默化地融入到深圳联通人的血液中。据了解,深圳联通共有近千名员工自愿加入到深圳义工行列,积极参加无偿献血、关爱特殊儿童等公益活动。“我是深圳联通的一名普通员工,我希望通过参加公益活动给平凡生活增加一点色彩。当我

被需要和获得感激的时候,我由衷地感到我的人生有意义了。”一位深圳联通志愿者坦言自己参加公益活动的心理历程。

惠民利民,深入推进提速降费

自2015年国务院提出“提速降费”的要求以来,深圳联通持续打造匠心网络,降低资费水平,着力解决了用户“上网到处找WiFi”“通信消费门槛高”“宽带速率低”等难点问题,以小颗粒、低门槛、互联网化为方向,在实现信息惠民利民、推动经济转型升级方面发挥了积极作用。

2018年,按照国务院和工信部对“提速降费”提出的新要求,深圳联通全面取消流量漫游费,优化流量套餐体系,降低流量单价,进一步加大流量释放力度,丰富流量包体系,持续打造,强化符合用户需求内容服务,满足用户多元化需求,让百万用户享受到满意的通信服务。

实名管控,强化信息安全保障

深圳联通深入落实国家关于实名登记制度相关要求,强化对电话用户实名登记工作的监管,一方面加强前端销售管控,明确主体责任,要求工作人员严守实名制红线,在营销过程中严格执行人网拍照及“一证五户”要求;另一方面加强人网资料稽核,逐单核查用户人网资料(包括高拍仪拍照、活体视频等),特别是针对一证多户人网用户进行重点核查,并组织外呼团队进行用户回访,确认用户真实性,发现异常及时关停,确保了系统资料与实际使用人信息真实一致,为信息安全保驾护航。

不辱使命,平稳承接12345深圳市政府热线

随着“互联网+”技术、平台、服务快速发展,深圳市政府提出“市政府热线全面整合”的工作思路,将深圳信访局12345政府热线、公积金12329热线、市场和质量监督委员会12315热线、人力资源和社会保障12333热线等17条政务热线一



管理部门干部到投诉现场参与流程穿越,旁听客户来电



组织广大爱好乒乓球的客户参与“乒乓狂欢”赛事

合至12345热线大平台,实行集中管理、统一受理、按责转办、限时办结,做到一站式服务。

深圳联通作为深圳市政府12345热线整合项目的运营商,坚持“规范化、标准化、精细化、体系化”的运营管理思路,充分运用互联网化运营和大数据应用方面的优势,以效能提升和服务创新为抓手,集结优势资源和优秀专家,在短短60天的时间里,打造了更加高效、便捷、智能的专业化呼叫中心,平稳完成12345热线的整合,各局委办热线接通率稳定保持在90%以上。整合之后的12345热线实现智能分流、自助服务等创新服务,强化对市民满意度和服务质量等指标管控,是集电话、短信、人工智能、微信方式的多位一体服务体系,在提升深圳政务服务质量、建设一流智慧城市中起到了重要作用。2018年,12345政务服务

热线荣获了“金音奖2018中国最佳客户联络中心奖—政务服务”称号。

从提出“我的百倍用心,愿您10分满意”的服务口号,到践行“全员服务在行动”,深圳联通始终不忘“客户为本”的初心,创建服务文化,完善服务体系,创新服务手段,强化服务效能,在提高服务水平、提升客户感知、以精神文明建设推动企业高质量快速发展等方面取得了显著成效。在2018年中国客户体验创新大会上,深圳联通获得了行业和用户的高度肯定,一举摘夺“2018年度中国最佳客服中心卓越运营奖”,成为全国唯一一家获得该奖项的单位;在2018年用户满意企业评选活动中,深圳联通荣膺全国“2018年通信行业用户满意企业”,此大奖由中国通信企业协会组织评选,是当前国内通信行业最高规格的“用户满意”奖项。

打造“以病人为中心”的医院环境——简阳市人民医院的探索与实践

杨小佳

近年来,随着人们生活水平的提高,高质量的医疗卫生服务也成为增强百姓幸福感、获得感的重要内容。简阳市人民医院始建于1939年,是一所集医疗、教学、科研、康复于一体的三级甲等综合医院。医院占地3.39万平方米,建筑面积15.2万平方米(含在建6万平方米);总资产10.2亿元,设有临床科室38个、医技科室9个,床位1600张;在岗职工2072人,2017年,实现门急诊114.3万人次,出院6.6万人次,住院手术4.06万项次,业务收入9.12亿元。

随着医疗业务的增加,囿于院区面积狭小,医院想方设法、大力推进院区整体改扩建、优化服务流程,努力打造高质量的医疗服务环境。

智能化的楼宇设计

为了营造更好的就医环境,医院启动了整体改扩建工程,设计建设了一幅幅高度智能化、人性化、数字化、节能环保型的医疗建筑。住院部大楼配备了智能系统,整个大楼的运行由电脑程序控制,真正实现了绿色环保、节能高效、洁污分流。大楼共有12部电梯,其中大厅电梯6部,单双层停靠,节能高效。

大楼引进先进物流系统,设35个站点,将大楼的各护理单元和功能科室进行了全部连接,改变了过去人工运送药品、检验标本的传统模式。大大减少了病人职工来回跑动排队造成的拥堵现象,也降低了人流物流带来的交叉感染和疾病传播的可能性,简化了工作流程、提高了工作效率,真正做到“还护士于病人”。

护士工作站是智能化、数字化的集中医学管理平台,这里建有护理单元影像监控系统、数字化病员双向呼叫系统、护士站中央空调集中控制系统、护士巡逻系统、护士站紧急报警系统。在大楼内还进行了多项无线系统应用:无线医生查房系统,无线护士查房系统,无线移动式生命体征仪。为提升病人住院期间的就医感受,通过床旁娱乐信息系统,患者就可随时享受多媒体娱乐、上网及订餐服务。

人性化的病房服务

为保护病人就医住院的隐私,大楼内的病房设置多为双人间和单人间,摒弃了过去常用的大病房。每个病房有独立盥洗间,并保证24小时热水供应;每个床位均配有保险柜,方便病人存放贵重物品。

在楼层内还为病人免费提供便民雨伞、便民轮椅、洗衣机、自动晾衣架等生活设施;把连锁超市、自动售货机引进大楼,也为病人提供了不少的便利。考虑到病人外出检查的不便,医院免费提供病人的陪检运送服务,即使家属不在身边,也会有专业陪护人员护送病人到相应科室检查。

医院还在特殊楼层为住院者进行了个性化的设置:在产科,考虑到新生儿对光线的适应性较差的特点,灯光会调试到适于婴儿的亮度;在儿科、产科、肿瘤科等病区,考虑到住院者的心理感受,医务人员的服装由白大褂更换成带有小碎花图案的医生服、护士服,避免了白大褂对于特殊人群的心理暗示,更有利于住院者的康复。

此外,病人在生日期间住院时,信息系统会自动提示,医院会依据这个提示在当天上午预定鲜花和蛋糕,由该科室医院人员为病人送去温馨的生日慰问。

信息化的就医辅助

大力推进信息化的就医辅助,院区已实现了无线WiFi的全院覆盖,病人可通过微信公众号、医院网站实现网上预约挂号;安装了多台自助系统,病人可自行办理挂号、缴费、打印检验检查报告单等流程,节约了排队就医的时间,简化了就医流程。目前医院信息部门正在设计分时段预约方案,分时段就医的实现,将大大节约病人等候的无效时间。

考虑到集中结算的场地限制,医院开动脑筋、整合系统,实现了分楼层结算,分流了结算病人,病人可在门急诊大楼各楼层、住院部护士站完成门诊缴费和出入院结算。

开通网上支付给病人提供了不

小的便利,但是不同的支付渠道有不同的二维码,为减少病人扫码出错,医院贴心地推进了聚合支付扫码项目,它融合了多个支付渠道,一码实现多支付通道收款,让患者更灵活地选择支付方式,享受到更加便捷的支付体验。

医院现已建成虚拟健康卡管理平台,建立了病人唯一索引,病人可通过绑定医院微信公众号的健康卡查询个人体检报告、检验检查结果,为免于病人来回跑路实现了信息化的支撑。

舒心的环境文化

医院注重环境文化建设,从绿化、园艺、环保、节能等诸多方面考虑,精心规划设计,注重医院环境的生态化与个性化、崇尚自然,追求自然环境与人文景观的完美结合。从外部院景来看,医院新的住院大楼、影像大楼、综合办公大楼、供应大楼、放疗大楼、综合住院大楼、感染科大楼、内外科住院大楼排列对称,与新兴城市建设、高层建筑遥相呼应,协调而富有个性。医院利用有限的土地资源,精心打造别致小巧的园林景观,实现了环境净化、绿化、美化、亮化,做到院区内春有花、夏有荫、秋有草、冬有青,为患者打造了舒心的就医环境。

骨科的病人大多行走不便,为了给病人营造一个舒适便利的环境,医院特地在骨科病区附近,巧妙利用安装中央空调外机的平台,经过隔音、美化、降噪处理,为骨科病人“定制”了一个风景宜人、环境优美的康复训练的环境。

社会化的志愿服务

为改善医患关系,医院链接社会资源,引入社会志愿者在医院为患者服务,成立了一支社会志愿者服务队,院外志愿者服务成为了提升患者满意度的重要补充。

医院从2016年开始面向社会招募志愿者,特别注重在退休职工、家庭主妇、高校学生中广泛宣传,至今已招募社会志愿者72名、学生志愿者134名。志愿者在门诊候诊区、影

像大楼候诊区、母乳喂养室、缴费大厅等区域协助工作人员为患者提供登记沟通、导诊指引、陪护送检、指导自助缴费取号等服务。为瓶颈环节多发、患者诉求最集中、医患矛盾最突出的窗口和点位做了大量疏导、解释工作,为科室解决人力不足、环境拥堵等问题提供了一个出口,一定程度上缓解了医患矛盾,促进了科室更好地开展工作,提高了患者就医满意度。

为持续鼓励更多优秀志愿者投入到志愿者服务行列,医院建立了一整套志愿者激励机制:为志愿者提供服务补助,补贴志愿者往来交通、餐饮;为志愿者配置统一工作服;向服务满500个小时的志愿者提供一次价值800元的体检;根据服务时长,评定星级志愿者;每季度召开1次志愿者服务联谊工作会;评选季度明星,交流工作经验,颁发纪念品,并在医院网站、报纸上公示或刊登工作剪影、事迹材料;志愿者还可参加院内人文课程、应急急救等基础课程的学习。

多渠道的投诉反馈机制

为畅通投诉渠道、合理解决病人诉求,医院坚持以解决病人反映突出的挂号难、就诊检查等待时间长、看病手续繁琐、医务人员服务态度差、治疗方案沟通不到位、隐私权保护不够等问题为重点,印发了投诉明白卡张贴于各科室公示栏,病人可通过意见箱、投诉电话、出院回访、现场投诉等方式反映诉求。

医院专门设立了投诉处理机构——投诉中心,有专职督导专员负责与病人沟通,处理投诉和病人意见反馈。

在临床科室自行满意度调查、院级电话回访满意度调查的基础上,医院从2017年邀请医德医风社会监督员每月对门诊、住院病人进行满意度调查,并定期走访医德医风社会监督员、召开监督员座谈会、社会志愿者座谈会等方式收集各方面意见。

此外,医院还整合资源,建立法律服务咨询室,由医院聘请的法律顾问为病人提供免费法务咨询,为病人合法解决诉求提供了一个法律支持。

宝鸡教育学院自2015年创建成陕西省“文明校园”后,精耕细作持续发力,创新活动载体,巩固创建成果。2018年,学院重点通过党建领航、创新培训、多措并举、宣讲弘德、强化服务等系列举措,汇聚发展正能量,打造“文明校园”升级版。

党建领航正作风。为了加强反腐倡廉教育,提升党员党性觉悟,学院狠抓“三会一课”制度,落实书记上党课、“主题党日+”等工作,进一步提高政治站位,强化责任担当,增强“四个意识”、坚定“四个自信”。全院干部职工热议《梁家河》一书,“大学习、大讨论、大调研”催生活力,提升思想觉悟,加强和改进纪律作风建设,干部职工政治素养高、业务精、纪律严、作风正、干劲足。

创新培训促均衡。培训在职教师,服务教育发展是该院工作的重中之重。在教师培训工作中,学院精心设计各类培训,创新培训模式,变革教学方法,着力提高培训质量。在课程设置上,遴选专家成员,一线优秀骨干教师和名优校长授课,真正提升教师们管理水平和教学能力。连续三年来,该校参加省级教学能手评选和省级学科带头人评选人数呈递增态势,有力地推动了教育均衡发展。

借助科研强队伍。实施人才强院战略,以教师能力发展为核心,以中青年教师培养为重点,全力打造具有现代教育理念、能够胜任教学工作的一流教师队伍。“师徒结对”助力教师成长,挑选科研能力强、教学经验丰富的老教师与青年教师结成帮扶对子,着力传思想、帮技能、带教学;安排教师外出培训,扩大视野,全面提高教师的教育教学水平;“请进来”加强“名师引领”,建立研究共同体、开展教师赛教、读书分享等活动,历练队伍。如今,一支数量充足、结构合理、素质优良的专业教师队伍已经形成,为学院追赶超越打下坚实基础。

宣讲弘德树新风。以道德讲堂、宝鸡教育大讲堂、宝鸡家庭公益大讲堂

为载体,厚植道德基础,引领时代风尚。每季一次的道德讲堂坚持以“身边好人”教育身边人,宣传正能量;宝鸡教育大讲堂、宝鸡家庭公益大讲堂成为宝鸡教育的两个学习品牌,营造了积极向上的学习氛围;学院开展常态化的志愿服务,缔结了深厚的群众缘,传播真善美;积极向省市推荐“我身边的好校(园)长”“我身边的好教师”“我身边的好学生”。如今,推荐好人、学习好人、争做好人的氛围浓郁。

脱贫攻坚振乡村。学院结对帮扶扶风县召公镇后董村,从三个层面助力扶贫。学院抽调精兵强将,组成工作队,青年干部担任第一书记,加强村级管理;领导带头,职工“一对一”帮扶贫困户,从思想上鼓励、情感上关心、政策上宣讲、困难上协助;学院发挥教育单位智库优势,增强贫困户“自我造血”能力。

强化服务助发展。学院在搞好中小学幼儿园教师培训的同时,还担负着专业技术人员继续教育、各行各业从业人员普通话测试、成人学历进修、教师资格认定等任务。在专业技术人员继续教育中,坚持院内办班同送培到点相结合,2018院内办班10期,送培30次,培训8000多名专业技术人员。在普通话测试、教师资格认定、学历进修等工作中,工作人员热情接待外来办事人员,耐心解释政策,保质保量如期完成工作任务。

宜宾市南溪区罗龙街道抓紧抓实征地协调工作

本报讯(何德芬)近日,四川宜宾市南溪区罗龙街道为抓实征地协调工作,抽调10名机关干部成立征地工作中心组,明确人员表、时间表、路线图,采取“领导包片、干部蹲点、一包到底”的方式入驻征地困难重点村、重点户开展征地工作。通过召开动员会、上门入户等方式,强化与征地群众的诉求沟通并妥善处理诉求意见。采取“一对

一、多对一”帮扶方式,对拆迁后群众户口登记、子女入学难等30余个问题进行解决。并按照“阳光行政”的原则,对几种征地补偿安置办法进行张榜公布。

截至目前,已征收土地190余公顷,拆迁房屋350户,农转非2200人,累计发放各项补偿款1500万元。已分配安置房住宅房1068套100722.2平方米。