

# 中国电信西藏公司 发布“好服务 更随心”六大服务举措

“服务好不好,用户说了算。”日前,中国电信迈出“服务提升”坚实的一步,发布六大服务举措,中国电信西藏公司(以下简称:西藏电信)积极落实集团“好服务 更随心”六项服务举措内容,坚持不懈为群众办好事,办实事,以百倍努力赢得客户的信赖与满意。

## 1 数智随心—— 智能信息管家服务 简单便捷一站解决

西藏电信将面向个人与家庭客户,提供全屋定制、微场景定制、家庭组网三类智慧家庭解决方案。聚焦中小微企业、商业客户市场的数智服务需求场景,提供一揽子信息化综合解决方案。

面向老年人等特殊群体,西藏电信提供智能手机科普、信息化咨询、解惑办理等服务。老年用户拨打10000号将会被自动识别,直接进入人工坐席,省去中间步骤。



图为拉萨分公司老年人爱心台席

## 2 关爱随心—— 打造102家“爱心翼站”,为用户筑就安心港湾

2022年西藏电信“爱心翼站”为特殊人群提供老年关爱、休息补给、生活便利、特需上门四大类解忧关爱服务。

爱心大使们将通过请进来或走出营业厅,为居民、老人们开设公益微课堂,面对面手把手辅导智能应用,将“爱心翼站”打造成为老年人的“智慧站”、户外劳动者的“补给站”、残疾人的“公益站”、过路人的“便民站”。



图为中国电信西藏公司“爱心翼站”工作人员为藏族老阿妈测量血压

## 3 网络随心—— 实施手机信号优化“接诉即办”,快速精准解决群众诉求

网络质量是西藏电信的生命线。用户的需求就是发令枪,西藏电信开展用户移动网络质量诉求的首问负责,一跟到底。

24小时内网络专家首次与用户联系,48小时明确预计解决方案,做到“方案明确,限时处理”。对已解决投诉单进行回访,做到“解决情况,主动告知”。结合投诉情况实现用户投诉区域主动整治,实现无线网络质量问题“主动治理、未诉先办”,为用户提供全程参与、透明化的网络服务体验。

## 4 消费随心—— 推出“放心消费”专属服务,让用户消费明白放心

上线星卡随心版,满足用户个性化选择、变更需求,用户可自由搭配组合流量、语音、短信等套餐内容,按需加购。针对主流套餐将推出“资费解读卡”,让用户轻松明白钱花在哪里。10000号为用户提供“透明消费专席”服务,即时清晰解答消费疑问,还为老人特殊人群等提供账单答疑上门服务。



图为中国电信西藏公司拉萨分公司东区营业厅“好服务 更随心”专项行动小组成员

## 5 便捷随心—— “7×24不打烊”全时服务,有需必应让服务在线

西藏电信提供“7×24不打烊”全时服务,进一步提升线上自助服务能力,提供完善的充值缴费、账单查询、业务订购和退订、障碍报修等自助服务,并通过天翼微店为客户提供宽带业务办理等服务,做到足不出户一屏速办。如需挂失、

补换卡等紧急服务,10000号、线上视频客服或线下营业厅双渠道将实时响应,即应即办不揪心。西藏电信还为用户提供安装维修、投诉处理过程透明查询服务,用户可通过工单编号、号码等多种条件在“欢GO客户端”查询服务进度,做到心中有数。



图为中国电信西藏公司10000号坐席智能接入适老服务电话,为老年人排忧解难。

## 6 安全随心—— “天翼防骚扰”智能守护,给用户清静通信环境

西藏电信提供“天翼防骚扰”智能守护功能,为用户提供骚扰电话、营销电话智能拦截服务,更多安全,更少骚扰。用户可通过欢GO客户端、天翼防骚扰公众号开通订购相关服务,订购后用户可根据需要灵活设置屏蔽拦截功能。



“好服务 更随心”西藏电信将始终秉承“用户至上,用心服务”的服务理念,以客户为中心,扎实推进各项服务举措落地,用不懈努力,让数智服务提高用户生活质量,让网络全面覆盖,让用户明白消费、让关爱无处不在、让电信服务更便捷,让骚扰电话更加远离生活。

(本版图文由中国电信西藏公司提供)

## “只要您需要,我们都在” 中国电信西藏公司帮助老年人跨越“数字鸿沟”

清晨,迎着暖暖曙光,居住在拉萨城关区的65岁老阿妈来到中国电信拉萨分公司东郊营业厅,充值手机话费。营业厅门口,细心的工作人员索朗旺姆主动迎接出来,小心翼翼地跟着老阿妈,轻声细语地对阿妈说:“您慢点!”

步入营业厅后,索朗旺姆引导老阿妈坐到“老年人爱心台席”,给她倒了一杯热水,并耐心地询问她要办理什么业务。老阿妈说交话费,并拿出现金。索朗旺姆接过现金交给受理人员,并将找补的现金递给老阿妈。老阿妈小心地收起找补回来的现金,并说自己腿脚不方便,儿女又太忙,有什么方法能够在家就交费。索朗旺姆接过老人家的手机,帮助她下载安装了电信网上营业厅APP,并手把手教会老阿妈使用专门为老年人开发的网上营业厅关爱版。简单、便捷的手机话费充值界面和电信工作人员热情周到的服务让老人家脸上露出了满意的笑容。

随着智能化设备在日常生活中的广泛应用,针对老年

人智能化设备使用难的问题,国务院办公厅提出了要切实解决老年人运用智能技术的困难,中国电信西藏公司积极贯彻落实,迅速行动,推出线上线下服务举措,开展适老化工作。

线上服务举措包括优先老年人接入客服热线、提供远程业务办理。优先老年人接入客服热线指10000号设置“老人专席”,为65岁及以上的老年人提供人工直达、优先接入服务,帮助老年用户解决实际困难。客服代表放慢语速,以饱满的精神面貌,热情周到地为老年用户答疑解惑。远程业务办理是指如老年人不便前往线下营业厅,可拨打10000号后接入远程柜台,通过视频客服指导老人面对面办理业务,让老人少跑腿、少费事。

除线上服务外,中国电信西藏公司还推出线下服务。

设立“无健康码”服务绿色通道。针对不方便提供健康码的老年人,营业人员主动帮老年人进行风险排查,老年群

体可登记有效身份证件、持纸质证明等多种方式作为辅助行程证明。

设立老年人爱心台席。营业厅设置“老年人爱心台席”,摆放相应台卡,负责优先受理老年人业务和咨询需求。配备爱心服务引导员,专人负责接待老年人,引导业务受理、组织智能设备应用辅导活动。

保留渠道传统金融服务方式。充分考虑老年人消费习惯,支持现金支付缴费,不以任何方式拒收现金,满足老年人业务办理需求。

设置爱心设施。在营业厅“爱心翼站”内为老年人提供座椅休息、饮水、测量血压、手机充电等服务,让老年人体会到“家”的温暖。

在万物互联的智能化时代,中国电信西藏公司以高度的责任担当,发扬爱老助老社会风尚,用实际行动让老年人更易于适应数字化网络时代,帮助他们跨越“数字鸿沟”。