

胜利供水客户服务中心多措并举做好供水服务

一站式服务让用户不再奔波

本报记者 徐文君 通讯员 孟维红 葛东



胜利供水客户服务中心一站式服务大厅工作人员正在为用户办理用水手续。

7777222供水服务热线24小时开通 及时有效保障用户诉求

水是生命之源,人们的日常生活离不开水,社会经济的发展更离不开水。成立于2003年的胜利油田供水公司客户服务中心,承担着胜利油田及东营市、滨州市部分地区等区域的供水用户合同办理、销售管理、营业服务等工作。

近年来,供水公司客户服务中心不断加强软硬件建设,优化服务流程,提高服务标准,形成高效、闭环服务流程。并通过“一站式服务”、“上门服务”,坚持为用户办实事,不断提升服务质量,提升用户满意度。

“现在用水合同办理可比以前简单多了,我只需要将自己的材料拿给客户服务中心的工作人员,剩下的事就可以交由她们来办理,为我们省了不少事。”2月3日,来办理业务的周先生夸赞客户服务中心便捷周到的服务。

走进胜利供水客户服务中心,在宽敞明亮的大厅内,工作人员正在与来办理业务的用户进行交流。而在柜台上方,各种服务标示清晰明了,用户一看就知道该从哪个柜台进行办理。“以往用户办理用水业务需要审核、签字、盖章等繁琐的步骤,实施‘一站式服务’后,只需要用户提供资料,剩下的事交由我们做,为用户节省时间,更少了‘来回跑’的麻烦。”胜利供水客户服务中心营业办公室主任张庆介绍。

“这样的服务真心是为我们用户着想,让我们享受到了如此便捷的服务。”来办理装水表业务的韩女士说,“我们离市区比较远,以往办理的时候往往要反复跑好几趟,非常不方便,现在就只需要提交一张表格就够了,少了

‘来回跑’的麻烦,省心省力。”

胜利供水客户服务中心大厅南端是客户服务热线办公室,工作人员正在接听用户的来电。“7777222客服热线24小时不间断受理来自各供水区域内用户的用水咨询、停水信息咨询、故障报修等业务。有突发紧急情况的用户可以及时联系我们,我们再根据用户的要求将工作分派到各个业务相关部门,及时有效地保障用户的诉求,让用户满意。”胜利供水客户服务中心信息办公室主任徐丽芳介绍。

客服热线对用户的每一个来电做到有问必答、有诉必复、负责到底。徐丽芳介绍,“热线要对来电的用户负责,直到用户的问题得到解决。我们推行‘首问负责制’,并对满意度进行考核。”

热线服务和大厅服务通过营业收费系统和热线呼叫系统,使供水客户服务形成了一套高效、闭环服务流程。公司内部派工、工单流转、信息回填及信息跟踪全部实现网上流转,避免了以往电话派工易产生的信息丢失、记录不完整问题。



供水义务监督员参观客服热线。(资料图)

聘请供水义务监督员 促进服务水平提升

“没想到油田供水还有这样一个水博馆,通过参观,我们了解了胜利供水先进的水处理工艺,也对我们饮用水的品质更放心了。”这是2014年7月19日,22名被聘用的供水义务监督员在参观完水博馆后发出的赞叹。

“为了更好地得到用户对供水服务的反馈,我们坚持开展聘请供水义务监督员活动,一年一聘,就是想倾听广大用户心声,加强社会监督,改善供水服务质量。”胜利供水客户服务中心副主任于晓畅介绍,受聘的义务监督员有权利和义务,从用户的角度对供水公司的服务及其他提出合理化意见和建议。

活动开展后,供水义务监督员发挥了他们的作用。“有一次我们在对某小区供水管线改造时,有一位监督员提出小区内的某几栋楼需要使用较大口径的管线。经过调查,原来这几栋楼由于建成年代较久,家中的厕所还是老式的蹲厕,如果管线口径小了,压力达不到,冲厕所就成了一个难题。”这件事让于晓畅切实感受到了供水义务监督员的作用,“义务监督员平时就在小区内生活,他们最了解用户的具体情况。在听取他们中肯的意见后,我们可以更好地为用户提供服务,让用户更满意。”

这项活动的实施还有助于向市民宣传供水法律、法规及用水知识,及时反馈供水用户的意见和建议,对加强供水系统行风建设,强化外部监督约束机制,树立供水行业良好形象,形成供水服务社会监督网络体系,起到很好的推进作用。

“上门服务”为盲人用户解难题 坚持为偏远地区用户、困难用户现场服务

2月5日,胜利供水客户服务中心的工作人员来到各个小区发放《供水客户满意度调查表》。她们不仅为市区内小区用户发放,更来到偏远地区为那里的用户发放满意度调查表,走到用户身边,走入用户心中,把微笑印在用户心里。胜利供水打造“用心帮,马上办”的“水帮办”服务品牌,所有努力都是为了给用户提供更好的用水服务。

现场服务中,客服中心要求员工主动走到用户中间,了解用户需求,顺畅、快速办结。“记得中心刚成立时,我与另外两位职工一起到滨南区域为那里的农村用户办理用水手续,每天天不亮就从东营出发,天黑才返回。”张庆与其他职工的努力没有白费,仅半个月的时间,他们就为100多户偏远地区用户办理了用水手续。这样的工作方式他们一直在坚持,只要了解到有几家以上用户办理用水手续,都主动到现场办理,上门服务。

现场办理是客户服务中心的一项增值服务。用户办理手续,难免出现忘记携带证件、材料的情况,如果再去取,十分浪费时间。现场

办理就节省了用户“来回跑”的时间,也提升了用户满意度。

除了现场办理,客户服务中心的工作人员还为有困难的用户“上门服务”。盲人用户焦女士亲身体会到了客户服务中心工作人员贴心的服务。原来,焦女士与丈夫都是盲人,夫妻俩打算开一家按摩店,但是用水合同到期,原合同又找不到了。为此焦女士联系到了胜利供水客户服务中心,请求帮助。

接到电话后,工作人员立即查阅了这家用户的原始档案,发现原合同已到期,需要办理延期用水合同。“用户是盲人,如果让他们亲自来办理,对他们来说实在是不方便。”为此,客服中心决定安排专程为这一特殊用户上门服务。

事不宜迟,工作人员来到焦女士的住所,在进行了身份确认、意愿核实等程序后,帮焦女士办好用水手续。“真是太感谢你们了,没想到你们还专门跑一趟。”虽然看不见他们的面容,但焦女士心里感受到他们真诚的笑容。