

用真情为用户提供高效服务

——记“陕西省五一巾帼标兵岗”、陕汽控股销售公司呼叫中心



陕汽控股销售公司呼叫中心客服团队合影

新冠肺炎疫情发生以来,改变了国人的行动轨迹,对于服务于重卡行业的客服来说,疫情甚至战场。在这场“疫”中,陕西汽车控股集团有限公司(以下简称陕汽控股)销售公司呼叫中心(4008809818客服中心)7×24小时不间断为每位陕汽用户提供高效服务,为疫情防控与复工复产作出应有的贡献。

该呼叫中心成立于2007年,现有专业客服45人,其中女员工33人,80后占比67%,本科学历占比35%。通过多媒体渠道7×24小时全年面向用户提供产品知识、服务政策咨询、维修与保养预约、车辆救援、故障预警、保养提醒、定制化客户关怀等服务项目,同时肩负渠道服务过程管控与客户评价、服务数据分析、智能化网联客户体验等重点工作。

牺牲小我顾大家,巾帼无悔展风采

作为客服团队的带头人,曹璐充分发挥党员及“巾帼文明示范岗”的先锋模范作用,组织全体人员,严格落实疫情防控的各项工作部署。依据“统筹推进保服务”的防控原则,突破常规迅速与系统平台方合作沟通,多次召开视频会议,仅用一天就部署上线了“云客服”系统,改变了十多年以来客服集中办公的模式,首次尝试移动居家

办公。全员完全按照排班每天24小时正常在岗。一个个坚定的身影、一条条耐心的解答、一声声亲切的问候,消除了疫情期间客户的内心焦虑。

巾帼建功展风采,爱岗敬业创佳绩

近年来,该呼叫中心年接待用户能力已突破120万次。20秒接通率达85%以上,客户评价满意度达90%以上,获得优秀成果30余次,公司级创新成果2次。

呼叫中心还转型业务,协同各方资源在全媒体联络中心平台上线的基础上,建立服务业务全流程线上管控机制,以自动化定位派工、服务事件线上管控、预警信息全渠道覆盖、客户信息一体化管理等手段,实现服务等待时长缩短20%、精准服务用户,提升整体服务效率及满意度。

磨砺意志提素质,追求卓越创新篇

近年来,呼叫中心深挖客户需求,打破传统电话服务模式,运用新技术推进互联网+智能服务,升级全媒体联络中心智能化服务,注入AI基因推出“智能小e”机器人客服,融合微信、APP、官网等多渠道打通用户、服务、业务之间的链接,实现用户价值体验的最大化;通过服务源头、端、人工服务这三大核心,服务预测和服务调度两大枢纽,通过数据体系沉淀,建立客户全生命周期的服务体验管理闭环体系。

复工复产 女职工在行动



同时,融合智能网联,搭建车联网+贴心服务主动关怀客户服务新模式。目前,该服务已覆盖用户车辆12万台,使单车维修时长平均缩短27分钟,为企业节省成本的同时提升用户车辆运营出勤率。搭建渠道服务过程管控,通过对5分钟接单+15分钟接单+60分钟外出+按服务时效承诺到达+60分钟诊断+2/6/12/36小时完工的数据分析形成透明化管控,服务及时率可达90%。

作为女员工,由于24小时倒班工作的特殊性,她们付出的比常人更多……有的产假不满三个月就上岗,有的连续几年春节都无法与家人团聚,有的因长期夜班造成体力不支,有的婚假只休了短短一周……这些常人觉得“特殊”的事情在她们眼里都成了一种坚持和习惯。为了保障车辆运营,只要电话铃声响起,她们就会用微笑、贴心、专业的职业素养服务每一位用户。

展望未来,呼叫中心将不负习近平总书记来陕视察时的殷殷嘱托,坚决助力完成全年产销22.5万辆的目标任务,为谱写新时代陕西追赶超越新篇章贡献陕汽力量!



中铁宝桥吹响“百日大干”集结号

中铁宝桥吹响“百日大干”集结号

近日,中铁宝桥集团有限公司举行“抗疫情 保增长 大于100天 建功立业”劳动竞赛启动仪式。

此次劳动竞赛旨在深入贯彻落实党中央关于统筹推进疫情防控和复工复产的决策部署,集中精力打好疫情防控和复工复产攻坚战。竞赛自5月20日至8月31日结束,为全面完成年度目标任务奠定坚实基础。

“通过专项劳动竞赛,我们要查缺补漏,全力支持‘百日攻坚’任务实施;要追赶超越创新,扎实推进‘百日攻坚’目标落地;要严守质量安全,有效维护‘百日攻坚’活动成果;要营造大于氛围,共同讲好‘百日攻坚’宝桥故事。”中铁宝桥总经理李宗民说。

冯鸿志 李学利 摄影报道

工厂故事

“接近出站信号机100米,控速8km/h!”

“速度6km/h!”

近日,西康线29581次在距窑村站出站信号机100米前,机车副司机黄金荣向司机呼唤安全提示用语后得到即时回应。

为认真落实中国铁路西安局集团有限公司安全双重预防机制、强化现场作业管理、降低乘务作业风险,安康机务段在全体乘务员中推行副(随乘)司机“领航”制度。该制度是将梳理出的运行区段15个风险项,编制成简明有效的提示标准用语,通过运用安全、技术、职教科严格会审通过,并纳入“五色图”列车操纵标准。列车运行中,由副(随乘)司机在关键作业点前主动为列车司机呼唤安全提示,有效防止人为操纵失误。

副司机“领航”制度,彻底改变了以往列车运行中副(随乘)司机的安全依靠心理,充分激活他们安全预警主动性,促进副(随乘)司机安全责任的提升,有效形成行车安全风险双重预防的良好局面,实现了青年人才培养和安全预防一举两得。

康强

基层动态



近日,中铁二十局集团电气化公司世纪大道西段改造项目以反庸倡廉宣传教育月为契机,组织开展“知敬畏守底线,严监管强执行”主题承诺签名活动。

刘红刚 王佳瑶 摄

陕西建工集团 主题劳动竞赛启动

本报讯(记者 王何军)5月31日晚,陕西建工集团劳动模范、抗疫先进、十杰青年表彰大会暨2020年“六比六赛促生产 岗位奋斗做先锋”主题劳动竞赛启动仪式在陕建华山路桥集团西安市朱雀路快速化改造项目举行。

会上,陕建集团表彰了100名劳动模范和20家先进集体,9家新冠肺炎疫情防控工作先进集体和40名先进个人等。

会议强调,要把疫情造成的损失降到最低,努力完成今年的发展目标任务,要比以往任何时候更加用力,以更大的决心、更足的干劲、更强的力度、更硬的举措,众志成城,攻坚克难。



近日,咸阳市烟草专卖局(公司)开展“零封行动”新冠疫情防控应急演练。严格落实疫情防控应急处置,对疑似感染者“早发现、早报告、早隔离、早治疗”。

魏锋 摄



5月29日,渭南公路管理局白水公路管理段组织养护人员在省道201线开展“大于100天 全力迎国检”劳动竞赛,积极营造比、学、赶、超的大干氛围。

兰芳 兰梅 摄

兵头将尾

把工作交给她们,一百个放心!

中铁第一勘察设计院集团有限公司线运处副处长、劳模先进李明伟担任着几内亚圣铁路项目部经理,他像一个大家庭里的管家,事无巨细,亲力亲为,当别人亲切地称他“明管家”时,他却说自己其实是一名“勤务员”。

在几内亚这个人生地不熟的地方,李明伟与当地业主配合施工,有很多意想不到的困难需要他去面对和协调解决。最重要的是,要保证该项目今年6月投入运营,这是项目部的头等大事,耽误不得。

当送走春节前最后一批配合施工人员回国轮休,他万万没想到疫情突然爆发了,很快波及到几内亚。李明伟深知疫情形势严峻,但现场施工工作不能有丝毫松懈,几内亚政府面对疫情也在不断调整应对措施。李明伟焦急万分地等待转机,积极与业主保持信息沟通。因国外疫情原因,中方补充的配合施工人员出发日期一次次推迟。在人员不能到场的情况下,为保证工程顺利进行,李明伟只能一次次协调技术人员通过网络进行技术对接,处理现场突发性技术问题。

就这样一直坚持到3月初,终于补充了现场配合施工的技术力量。按理说此时李明伟可以松一口气了,但他知道,疫情防控不减压,他需要解决员工的吃喝拉撒,需要处理现场技术问题,需要协调当地政府和铁路部门解决棘手的施工难题。

复工复产以来,几内亚已经是烈日当头,李明伟和项目副经理带领现场技术人员,冒着酷暑,仍然奔波在施工现场。 □胡永刚

“翟姐,这个会议视频怎么联动调试呀,你能帮我么?”

“素佳,项目马上全面收尾了,组织个有新意的动员大会,给大家鼓鼓劲。”

“好的,没问题。”这5个字成为中建七局四公司建筑安装分公司综合办公系统工作人员的“口头禅”,更是让全体员工放心的“定心丸”。把工作交给她们,一百个放心!职工们如是说。

10名女职工在分公司党总支副书记、工会主席陈春春的带领下,以让员工“干得安心、生活舒心、少些烦心”为服务理念,坚持协同高效、主动作为的团队宗旨,开展党群工团、纪检、人力、行政方面的工作,担负着分公司内外部办公、办公、办会的重要职责。

陈春春,同事习惯叫她春春姐。刚加入综合办公系统时,各种问题都摆在她面前。凌晨时分的灯光见证了从“职场小白”迅速成为“行家里手”的过程。

她分管分公司党群工团、纪检、人力、行政管理工作,点多面广,但扎实过硬的基本功、勇于担当的责任感、热情细心的亲和力使得她分管的工作蒸蒸日上。有陈春春这样的好师傅,系统的职工进步也很快。90后张盟盟是系统内的“老幺”,在陈春春的指导下,张盟盟秉持了综合办公系统“能吃苦”“能拼命”“能干事”的优良传统,经常代表该系统参加各类竞赛,让这个系统充满活力。

利用微信等各类网络平台,该系统的赵楠、杨聪聪多次组织为困难职工、工友及其家属献爱心。她们坦

言:“身边的同事有困难,我们要提供力所能及的帮助!”

此次抗疫,她们累计采购发放防护用品5800余个、隔离服60套、额温枪30余个;做好“送餐员”,最多一次打饭多达600余份;做好“监督员”,督促全体人员勤洗手、量体温,派发口罩;做好“清洁员”,随身携带手套、创可贴、碘酒等用品。可以说事无巨细,为项目全体人员提供了抗疫期间的贴心服务。

与各部门共同举办各项劳动竞赛,协助成立青年创新创效小组、成立李长建职工创新工作室,搭建专业技能学习平台,共帮助22人取得各类职业资格证书。 □本报记者 鲜康

一线传真

梁国杰 “我就是干钳工的料”

5月15日14时许,西安昆仑工业(集团)有限责任公司机加二工厂小件钳工班,梁国杰和同事们正在聚精会神地加工某产品,只见他弯腰、低头,戴口罩,眼睛紧盯工件,右手拿锉刀,左手扶钳台,聚精会神在“打贴合”,修挫尺寸,一会又用煤油灯“火熏”,如此循环往复……

梁国杰,20年工龄、10年党龄,10年班组长经历,高级技师,先后荣获中央企业技术能手,公司劳动模范、优秀共产党员、先进生产者、“四优”共产党员、优秀班组长。荣誉背后,是班长梁国杰和班组成员努力奋斗的结果,是他以身作则、典型示范带动的结果,是他用能力、责任、爱心炫出的青春交响曲。

“我天生就是干钳工的料,虽然累,但很快乐!”梁国杰说:“复工复产后,我们班一直在加班加点干某产品,每天上班12小时,不加班不行,要不影响装配进度。”“有的件到我们班已是最后几道工序了,如果在我这干废了,前面几百道工序都白干了,感觉压力特别大!”

为缓解“压力”,他认真对待经手的每件活,每道工序,不敢有丝毫的懈怠。从未出现质量事故,还经常“自作主张”同组员一起自做工装,并将其归纳为“十大项”质量风险防控备忘录,35机芯头装配测量工装、冷气管装配、1130内六方螺钉等技术革新就是他勤学善思、学用相长取得的成果。

“梁国杰的技能水平在我们班数一数二,干活踏实,认真有目共睹!”“凡是难活,第一个想到的就是让他干,不但保质保量,还能按时交出!活交给他,放心!”同事、领导们这样评价他!

钳工并非“万金油”和纯手工“打造”,还需掌握锉削、锯削、打孔等基本功,更需要肩头有责。“带徒弟,最好的办法就是让他上手多干活、多实践。只有干了,才知道弱项在哪、问题在哪,才能不断改进、不断进步!”

徒弟在干活中遇到难题,他总是鼓励加油:“别担心,大胆去干,出了废品分厂扣你多少,我给你补多少。”“作为班长、师傅就要多担责,算不上吃亏!”

“梁国杰的特点是肯吃苦、善管理、敢担责,且技能水平高,充分发挥了党员的模范带头作用。”工厂党支部书记陈刚如是说。

三尺钳台,20载春秋。“我只是做了自己应该做的,这是责任和义务,我的价值和作用就是把自己该干的活干好,没啥了不起。”这就是一名年轻高级技师和一名昆仑人牢记责任、不辱使命的军工精神。

王美萍

能工巧匠

陕西省烟草工会委员会不慎丢失工会法人资格证书,统一社会信用代码:89610000773843608W,特此声明。