# 电信营业厅＂全国青年文明号＂事迹材料

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-07-16

*江苏省电信公司扬州分公司跃进桥营业处位于古运河畔的扬州城东商业、居民集中区，是扬州市重要的电信服务窗口，直接服务面积25平方公里，服务人口26万。跃进桥营业处是省级\"青年文明号\"集体、江苏省创建文明行业示范点、3、 抓环节，落实服务工作界面...*

江苏省电信公司扬州分公司跃进桥营业处位于古运河畔的扬州城东商业、居民集中区，是扬州市重要的电信服务窗口，直接服务面积25平方公里，服务人口26万。跃进桥营业处是省级\"青年文明号\"集体、江苏省创建文明行业示范点、3、 抓环节，落实服务工作界面。他们提出的服务口号是\"用我们的真心换取用户的放心，用我们的热情赢得用户的满\"。 首先接待工作推行\"三请三及时\"服务，即：请您进来、请喝杯茶、请提意见；及时处理、及时答复、及时回访；其次严格执行\"首问负责制\"，坚决杜绝扯皮推诿现象，当场解决用户提出的所有问题；再次美化环境积极创造良好服务氛围，让柜台桌椅一尘不染，业务标识整齐划一，柜台标志定置定位。他们还对上门营销人员提出：\"穿一身标志服、戴一块工号牌、道一声礼貌用语、行一样服务标准\"的规范服务要求，让用户感觉到中国电信的温馨服务。

4、抓特色，构建优质服务亮点。不断推出特色服务是创建全国\"青年文明号\"的重要举措。

首先开\"红马甲\"服务方式。每当用户走进跃进桥营业处，\"使用电信业务有困难，请找红马甲\"这句话便映入眼帘。只见一名思想素质好、业务水平高、（1） 你们处处为客户着想

家住城北三星村吴玉林客户打来电话要求上门办理装机业务，天下着雨，又是寒冬季节，青年团员薛斌同志接到电话后冒雨骑车近十公里为用户办理了装机业务。在跟踪业务流程时，发现三星村已没有线路了，他又积极与线路部门联系，想方设法使客户在十天之内通上了电话，客户非常满意，感慨地说，你们不怕苦，不怕累，真是处处为客户着想。

（2）我是试试看的

1999年10月，扬州汽配城的一位客户打来电话要求给他送一张仅10元面额的\"998电话卡\"，青年团员、营业班长贾蓉蓉同志接到电话后，课件下载[\*]细致为他介绍装机优惠政策，并针对老人的实际情况，帮助他选择了合适的优惠办法。为了满足老人希望能在子女出国之前装上电话的愿望，他又对流程进行跟踪，与相关部门进行协调，确保电话及时开通。老人连声谢道\"现在电信服务真是太好了。\"

象这样感人的服务事迹，在创建\"全国青年

文明号\"活动中不胜枚举，他们为中国电信赢得了忠诚客户，使\"青年文明号\"牌匾光彩夺目、熠熠生辉。

三、开展争当\"青年岗位能手\"活动，立足岗位争奉献。

开展争当\"青年岗位能手\"活动，是提高青工服务技能，苦练内功，外树形象的重要途径。

1、 实行\"青年岗位能手手册\"制度，实施计件工资制。

\"青年岗位手册\"的主要内容由\"岗位目标、岗位效益、岗位奉献\"三个部分组成，要求青工填报高于普通职工要求的标准，并努力实现这些量化目标。计件工资制的实施就是将每个青工的工作量和个人收入直接挂钩，直接感受到干多干少、课件下载[\*]，使广大团员青年牢固树立了\"用户至上，用心服务\"的服务理念，提高了业务技能和服务本领，涌现出一批业务精、素质好的\"青年岗位能手\"和\"青年营销、服务明星\"。 近年来该营业处均超额完成全年业务指标20%-50%，用户满意率保持在99%以上，并多次被评为扬州分公司\"先进营销集体\"，在物质文明和精神文明建设上取得了丰硕成果。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找