# 电信分公司营业班创省级青年文明号事迹材料

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-11-24

*奏响青春乐章 争创文明行业分公司营业二班现有员工7人，其中党员1 人；35岁以下员工6人，占总数的85%，平均年龄29岁，是一支年轻而富有朝气的队伍。作为通信服务窗口，营业二班始终把争创文明服务窗口，提升客户满意率作为重点工作来抓，紧紧围绕...*

奏响青春乐章 争创文明行业

分公司营业二班现有员工7人，其中党员1 人；35岁以下员工6人，占总数的85%，平均年龄29岁，是一支年轻而富有朝气的队伍。作为通信服务窗口，营业二班始终把争创文明服务窗口，提升客户满意率作为重点工作来抓，紧紧围绕公司创建文明行业的总体目标，在认真借鉴先进单位经验的基础之上，结合本单位实际情况，通过建立健全一整套创建制度，有计划，有措施，有重点地开展工作，取得了显著成绩。

×××××分公司营业二班担负着全县4万多客户电话的装、拆、移机受理及党、政、军等重要客户的通信服务工作，集客户交费、卡类业务、数据业务等业务受理的综合型服务窗口。近年来，随着市场竞争的加剧，×××××分公司营业二班狠抓服务规范化、标准化建设，全面提高员工队伍综合素质，他们牢固树立\"客户至上，诚信服务\"的理念，以客户满意为目标，以优质高效的通信服务在竞争中赢得了市场、赢得了客户，取得了显著的经济效益和社会效益，服务质量和服务水平有了显著提升，受到了社会各界的一致好评。×××××分公司营业二班共有7名员工，其中有6名女职工，她们在工作和生活上相互学习和帮助，融洽得就像是一个大家庭。营业窗口是通信公司的前沿阵地，也是通信企业一个对外宣传的窗口，服务工作的做得好与坏、优与差直接影响到企业形象和声誉，是客户对通信服务工作评价的一张晴雨表，一直以来是社会各界广泛关注的焦点。俗话说没有规矩，不成方圆。为了立足高起点、达到高水平，营业二班狠抓制度建设、规范服务，并将其作为一项基础性工作贯穿于服务工作的各个环节，使服务工作标准化和规范化。几年来，她们先后建立了以服务质量、工作数量、班组管理三大内容为主体的综合考评体系，她们认真学习了《营业厅管理办法》和《星级营业厅标准及营业员行为规范》等服务规章制度；在工作中他们始终坚持高标准严格要求自己，从细节入手，从小事做起，强化营业员用心、用脑、用情，时刻牢记“客户至上、用心服务”的服务理念，心系客户；她们不仅实行了“八统一”，即统一用语、统一服装、统一淡妆上岗、统一发型、统一头饰、统一姿态、统一工号牌、统一摆放物品，还特别强调站姿和微笑服务，从每一个细节上为客户提供真诚服务。为方便用户办理通信业务，她们先后推出了“一台清服务”、“上门服务”及“便民服务”等特色服务，让客户足不出户就能办理各项业务，深受县城广大客户的一致好评。

卓越的企业源于卓越的服务，卓越的服务源于卓越的员工。为了真正做到让客户满意，营业二班的员工们不断提高自身的思想素质和业务素质。为了校正口型练好一个发音，她们利用休息时间对着镜子反复练习，回家让上学的孩子教自己的发音，克服方言土语。目前，该营业厅员工们流利的普通话和规范的服务用语，已成为通信服务的一道亮丽风景线。在通信服务质量检查中，多次在省市检查组好评。

去年4月的一天，那是一个阴雨绵绵的下午，营业厅里办理业务的客户特别多，营业员夏春华在2号窗口受理业务，望着眼前自觉排队的客户，她不禁加快了手脚。“您好！请问您办理什么业务？”，柜台前的一位客户不耐烦地大声说，“办理过户！”客户可能是站久了，有点烦了，于是×××加热情的接待了他，“好的，请您出示原机主与新机主的身份证，我马上就为您办理。”用户“啪”的一下把一张身份证扔在柜台上，她仔细一看，很热情地说“对不起！先生，您要办理过户必须要持原机主身份证原件才能办理。”“这是我自已家的电话，只不过是我妻子的名字申请的，每个月电话费都是我交的，用我的也一样！”“对不起！先生，是这样的，按照公司业务流程规定，办理电话过户必须经过电话机主的同意才能办理。”她正在向这位客户耐心地解释，客户凶狠狠地说：“你什么态度，制度是死的，人是活的，你什么意思！我要打10060投诉你。”客户很生气，认为是刁难她，她正欲再向客户解释时，该客户却一把将送币槽内的业务受理单抢回去，撕得粉碎，然后朝窗口狠狠的扔来。营业员×××象计算机接到ESC指令一样，呆呆地站在那儿，只听见自己砰砰的心跳声，一种从未有过的羞辱和委屈涌上了她的心头，眼泪在她眼眶里打转，当时她真想和这位客户理论一翻，可是转念一想，不能这么做，为了通信企业更好、更快的发展，为提升企业形象和品牌服务，这点委屈又算得了什么呢？×××控制住自己的情绪，继续为下一位客户办理业务。可是这位客户仍站在窗口前，大声叫骂：“我要投诉你！你的工号是多少？”，这时一位年迈的老大爷站了出来，“你这人是怎么回事，人家不是跟你解释了吗，你还在这儿骂，你也太不象话了。”这时，夏春华再也控制不住自己的情绪眼泪夺眶而出。她哭了，当着所有客户的面哭了，不是因为受了委屈而哭，而是因为客户的理解让她感动！

在营业窗口营业员微笑着面对用户并不难，难的是一直保持这种微笑，尤其是在遭受用户误解、被用户无端指责时，能够平心静气以真诚赢得客户的理解。去年9月的一天，一位客户到营业厅办理宽带业务，负责接待的综合营业员胡俊微笑着对客户说：“对不起，现在机房宽带端口已满，我公司正在组织设备扩容，暂时无法安装。”客户听后当时就发火道：“前两天我的一个朋友才装上，我今天来就不能装了？你什么意思？”听了这话，胡俊感到十分委屈，可是仍然面带微笑向客户解释：“由于机房容量有限，目前正在进行设备扩容，您能留下地址，等有了端口，我上门为您来办理。”“好！我就等着，如果你不来，我就投诉你！”。几天后，设备扩容完毕，营业员胡俊利用下班时间赶客户家上门办理宽带手续。客户满脸通红歉意地说：“真对不起，上次我说话不好听，太冲动，请你多原谅，没想到你们网通的服务这么好”。

寒来暑往，四季轮回。象这样一件件平凡的小事在营业二班每个员工身上都有发生过。她们深深知道营业窗口是通信企业的与客户面对面交流，心与心沟通的重要渠道，她们把全部爱和真情播撒在这个小小营业厅里，在三尺柜台挥洒自己的真诚和汗水；用一张张诚挚的笑脸、一句句温馨的话语、一颗颗真诚的心优质服务，深深地打动着每一位客户。在开展\"1+1\"扶贫济困活动中，营业二班员工与困难群众结成帮扶对子，为山区贫困孩子送去学费，为困难群众捐款捐物，把爱心撒向社会弱势群体，充分展示了网通员工的精神风貌。

“一分耕耘，一分收获”，×××××分公司营业二班文明窗口创建取得了可喜的成绩。2024年6月，×××××分公司长潭营业厅（营业二班）荣获×××××市总工会授予“五一劳动奖状”荣誉称号、×××××市团市委授予“青年文明号”。

二00五年四月十八日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！