

# 青春,为千家万户绽放

## ——合肥有线“微笑·精准服务”掠影

我们为奥运赛场上的精彩赛事热血沸腾,我们全家团圆欣赏春节晚会,我们从民生新闻里体察百味人生……这是我们的精彩“视”界,它的背后有一支年轻的服务队伍——合肥有线,在这个服务窗口背后,聚集了一批朝气蓬勃的青年人。他们锐意进取、勇于奉献,在工作岗位上用青春的智慧和坚定的信念,谱写出了一首最动听的“青春之歌”。五一前夕,让我们从他们的“微笑·精准服务”掠影中感受合肥有线人的敬业和专注。

### 播出机房:安全播出,我们保驾护航

走进一间超大的机房,里面是运行良好的各种机器,这里是合肥有线的运行部。布满墙上的是众多的电视机,我们平常家里能接收到的节目在这里都能一览无遗。电视墙不远处,一排精密仪器之后是一排排端坐的工作人员。这里是数字电视安全播出监控系统,要保证老百姓随时随刻能够看到清晰的电视节目。

### 营业厅:微笑和精彩节目,您一齐带回家

营业厅的每一位工作人员轮流充当引导员,引导员会根据顾客所要办理业务的不同类型,取出相应的号码,然后将顾客引领到相应的业务柜台或者是休息区等候。顾客在接近柜台3米远的地方,会再次收到工作人员的亲切问候。在与顾客交谈中,工作人员都面带微笑,极尽细致周到。



### 社区服务:来到您身边,服务送上门

4月的一个周末,合肥有线社区服务车就开进了位于滨湖的某小区。这里住着800多户居民。一进小区大门口,就见到广场上排着的队伍。大家都拿着宣传单页,依次等待着业务办理。服务车上两边的窗口,开户、登记、取机,各项手续井然有序。两边的车身上还安装着电视,正在播放着高清电视节目。居民们高兴地说:“合肥有线社区服务车方便了用户,送来了温馨”。

### 分站:安装、维修一条龙,微笑进万户

走进用户家里,首先向用户了解电视的相关情况,然后再开始精准服务工作。专业熟练的工作人员安装高清机顶盒只需几分钟时间,跪地、趴伏,安装过程中,不顾地上灰尘,只为将线路安装完好。安装完毕之后,工作人员会逐一进行调试,向用户展示高清电视的效果,最后还不忘手拿遥控器,提醒用户使用过程中的多项注意事项。

### 干线班:我们在现场,爬高上低都不惧

他们的工作就是为新小区建设光缆主干线,另外哪里出现了光缆被修路挖断等情况,他们就及时奔赴现场进行光缆的焊接和修护。标志性的黄色工程车,上面装着各式的工具箱,还有云梯,代表了他们的工作总要“爬高上低”的。这次他们开着升降车,升到离地五米多的高空作业,修理线缆和设备。高空作业,还经常处于线缆的蜘蛛网中,周围错综复杂的各种线路也给工作带来不少挑战。

### 呼叫中心: 96533,是客户最贴心的呼号

“您好,合肥有线,很高兴为您服务”。电话里,用户都能从话务员的轻声细语中感受到他们的热情。桌前端坐,手中随即记录,虽然不是面对面的直接交流,可话务员们的一举一动都是经过专业培训而成的。由于长期用嗓,话务员们时常沙哑着嗓子,这几乎已是他们的职业病。话务员们也能不经意间收到来自用户的悉心关怀。“有时候用户听出来我们声音不对劲儿,就叮嘱我们多注意身体。虽然是简单的几句,但确实温暖人心。”

