

“欢迎致电114中国电信号码百事通，很高兴为您服务……”说起“114”，几乎宁波市民都不会感到陌生，诞生于20世纪80年代的114，已经伴随我们走过了30多年。在不为人知的背后，“114”也经历了从传统语音查号服务到现代化综合智能信息服务提供商的华丽转型。

上周，宁波电信“114号码百事通”团队荣获“最美通信集体”称号，记者有机会走进这群平均年龄28岁的年轻团队，面对面感受“114”的新面貌和多元化服务。



号码百事通

最熟悉的陌生人

文字/图片 包凌雁 通讯员 应剑涛



一棵火热的常青树

“114号码百事通”办公地址位于鄞州的宁波市第二长途电信枢纽楼八楼，总面积约1000平方米。按照功能区分形象展示区、休闲娱乐区、创新学习区及呼叫中心机房大厅四大区域。其中，呼叫中心机房大厅内设有150个话务台席，机房四周贴着全面规范热线工作的各类规章制度，7*24小时话务监控设备及超大液晶显示屏随时滚动播放业务内容。走进机房，记者就听到“嗡嗡嗡”的轻微声音，立即感到一阵紧张与忙碌。

“您好，请问有什么可以帮您”……偌大的话务大厅里，百来位头戴耳机的话务员们一边解答市民的疑问，一边熟练地切换着电脑屏幕。这边刚放下电话，马上又有新的电话进来。

“作为一条民生服务热线，114直观地记录了时代的变迁和市民生活的变化。”宁波电信创新业务事业部应涵副总经理介绍，20世纪八九十年代，因为信息获取相对困难，电话也不像现在那么普及，人们拨打114，主要是为了查号。而现在，随着移动互联网的发展，生活方式也随之改变，出游、聚餐、看电影等活动成为生活常态，由此订餐、订房、订机票等业务的服务量猛增。顺应时代的潮流，“114”也逐步转型为综合智能信息服务提供平台。

数据显示，除传统查号服务外，“114移车”已成为平台呼入量最大的一项服务。2015年始宁波电信着眼社会民生，携手宁波市公安局共同打造出“114移车”便

民服务热线。经过两年不懈的努力，“移车就拨114”逐渐深入人心。2017年1月至10月份，“114移车”总服务量达到329.6万人次，日均服务量1.13万次，相较于2015年组建伊始，日均环比上升168.3%。“114移车”已成为甬城市民心中首选的移车热线，在保障城市畅通方面所发挥的作用也越来越明显。

其次是预约挂号业务。这项业务主要服务对象为老年人群。“老年人不会上网，打电话预约最直接最方便。”在移动互联网火爆的今天，差异化、精细化的服务永远有发展的空间。

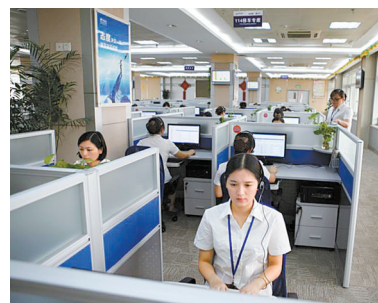
早在2009年，宁波电信还面向老年群体推出“一键通”服务平台，目前已为全市近万个家庭开展服务。“一键通”就像一个神奇的遥控器，老人只要按下绿键，就可以获取上门打扫、日常用品采购、预约挂号等十几种生活类服务；如果老人在家中发生意外，只要按下红键，就可以得到紧急救助。

近年来，“114号码百事通”平台一直致力于语音类服务与互联网技术的深度融合，开发了不少创新业务，使人口和服务更加多样化。同时，通过对商家的严格筛选和监管，让市民得到更放心、更优质的服务。一条民生服务热线，通过线上、线下融合，衍生出更多生活服务内容。

通过整合线上线下资源，目前“114”平台已推出查号、预订、快递、汽车、医疗、家政、美食、旅游、招聘、养老服务等多类智慧便民服务。



图为114号码百事通团队



图为号码百事通



一支有影响力的团队

“114号码百事通团队是宁波市运营管理最为成熟、设备最为先进的优质呼叫中心之一。”在“最美通信集体”的评比中，114团队获得了这样的评价。

随着中国电信从综合信息服务提供商向综合智能信息服务运营商转型中，宁波电信也在着力提升服务的内容和品质，打造“114便民生活”是其中的一项重要内容。

针对114团队青年员工多，新员工多的局面，团队着力注重员工的培养，从新员工到老员工都采用相应的培训策略。认真组织开展岗位资格考试、业务知识竞赛等活动，并纳入员工绩效考核。坚持导师带徒、岗位大练兵，定期组织专业技能比武，每年组织一次客服劳动竞赛，以赛代训，以训促学。有效激发员工间相互学习的兴趣，涌现了一大批专业技能优秀员工。

在高效完成本职工作的同时，114号码百事通的团队文化更是张弛有度、劳逸结合。2017年至今相继组织了多种形式的团队文体活动，不仅有效调节了员工们紧张的工作节奏，还提高了员工的归属感和“家”的感觉，让员工们以愉悦的身心投入到工作中，被公司评为“翼情小屋”最佳企业文化案例。

因多方面的突出表现，“114

号码百事通团队”曾先后荣获“省三八红旗集体”“省慈善天使”“省巾帼文明岗”“省百最佳服务团队奖”“宁波市抗震救灾模范集体”“宁波市交通运输系统先进单位”等荣誉称号。

除了在电话端为用户搭建“爱心热线”，114青年志愿者们还经常走出机房融入社会，组织参加各类公益活动，不定期走访恩惠福利院，看望关爱孤儿。每年组织义务献血，使客服代表牢固树立社会义务与责任感。截至目前，公司组织的实名注册志愿者人数已有近百

名，占总人数的89%。今年前11月共组织公益活动近三十多次，参加人数有三百余人。

宁波电信负责人表示，“114号码百事通”作为一个向市民提供便捷服务的窗口，立志为社会提供便捷、高效、优质的“7×24小时”综合信息咨询服务，通过这些年的努力，得到了广大市民的普遍认可，取得了良好的社会效应。今后，每一位电信人将继续为做好“114”这个品牌而努力，为市民及城市建设提供更好更全面优质的服务。”



图为“114号码百事通”团队拓展活动。

周琛获“最美通信人提名奖”



在2017年度宁波“最美通信人”评议活动中，经过单位推荐，主办单位审核，网上投票及专家组评议，中国电信宁波分公司客户服务部投诉处理室周琛荣获“最美通信人提名奖”。

在担任投诉服务主管期间，周琛所带领的投诉处理团队指标完成名列全省前茅，并连续几年获得“全国通信行业优秀质量管理小组”，先后荣获全国质量信得过班组、省信息通信行业建设服务明星班组、省级投诉服务优秀团队、市级投诉市场化项目承包优秀团队。个人也先后荣获“全国用户满意电信服务明星”“省级优秀内训师”“服务创新项目优秀个人”等荣誉。

宁波电信再获
全国实施用户满意工程—用户满意企业

日前，在宁波召开的2017年全国实施用户满意工程推进大会上，中国电信宁波分公司通过市场用户评价(采用CCSI模型)专家评审及中国质量协会\全国用户满意委员会复评，再次获“全国实施用户满意工程—用户满意企业”称号，是浙江通信行业唯一获此殊荣的单位。

宁波电信自2014年荣获全国实施用户满意工程先进单位一

用户满意标杆企业以来，一如既往以“用户满意”为标准，进一步强化机制，狠抓落实；以实施用户满意工程为引领，提升客户感知；以服务运营智慧化为主线，构建主动价值型服务体系。

2017年，宁波电信积极践行转型战略，主动履行社会责任，努力践行服务宗旨。客户服务工作聚焦差异服务、集约服务、关怀服务、智慧服务、行风纠风等五大重

点，推进渠道服务达标示范化、投诉支撑管控集约化、重点业务服务精品化、客户关怀服务常态化、客户感知分析制度化、行风纠风工作持续化六大服务工程，成功实现客户服务转型升级，主动服务地方经济发展要求，让客户尽情享受信息新生活，客户满意度同比提升1.5%，客户服务工作月度评价持续保持全省领先。

(应剑涛 文)