

(上接A1)

以身作则、以上率下——习近平总书记和中央政治局其他同志通过召开会议、基层考察、指示批示等各种方式,有力指导、推动主题教育开展

已是盛夏,内蒙古自治区自然资源厅工作人员却如沐春风。

7月16日,在内蒙古考察的习近平总书记专程来到这里,调研指导“不忘初心、牢记使命”主题教育。

站在展板前,他边听边问,同工作人员亲切交流,并告诫广大党员、干部,“学习不能搞形式主义,不能急于求成”“日积月累,效果就出来了,领悟就越来越深”“要以解决实际问题的成效为衡量标准”……殷切希望鼓舞士气,谆谆教诲温暖人心。

在第一批“不忘初心、牢记使命”主题教育开展时间过半的时候,习近平总书记又亲自到基层一线调研指导,为进一步开展好主题教育指明前进方向、注入强大动力。

开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,是以习近平同志为核心的党中央统揽伟大斗争、伟大工程、伟大事业、伟大梦想作出的重大部署。

习近平总书记高度重视这次主题教育,多次作出重要指示批示,站在中国共产党自我革命的政治高度积极谋划部署,深入调研指导。

这是持之以恒一以贯之的政治宣示——

人们还记得,3年前,在庆祝中国共产党成立95周年大会上,习近平总书记向全党发出“不忘初心、继续前进”的伟大号召,在全党上下引发热烈反响。

从那时起,习近平总书记不断深入阐释中国共产党初心使命的深刻内涵,部署擦亮百年大党的精神底色。

从党的十九大,到新一届中央政治局常委瞻仰中共一大会址,再到出席中央党校(国家行政学院)中青年干部培训班开班式,总书记反复强调进行“不忘初心、牢记使命”教育的重要意义。

“新中国成立70周年,是进行‘不忘初心、牢记使命’教育的最好时间节点。”

一次次重大宣示,一次次谆谆教诲,广大党员、干部深刻理解初心使命、开展好主题教育奠定了扎实的思想基础。

这是紧锣密鼓求真务实的周密部署——

2019年5月,一连串密集会议,见证了习近平总书记部署主题教育工作的忙碌日程:

5月9日,主持召开中央政治局常委会会议,审议《中共中央关于在全党开展“不忘初心、牢记使命”主题教育的意见》;

5月13日,主持召开中央政治局会议,对开展主题教育提出明确要求;

5月31日,出席“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议,对主题教育进行全面动员部署……

他还专门听取成立中央“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组及其办公室和开展主题教育考虑的汇报,作出重要指示。

主题教育启动后,习近平总书记的重要会议、考察调研等多个场合,不失时机地部署推进主题教育工作:

在深化党和国家机构改革总结会议上,总书记强调,要“结合正在开展的‘不忘初心、牢记使命’主题教育,教育引导广大党员、干部自觉在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致”;

在中央和国家机关党的建设工作会议上,总书记强调:“中央和

国家机关要走在理论学习的前列”,“把学习成果落实到干好本职工作、推动事业发展上”;

在中央全面深化改革委员会第九次会议上,总书记要求“紧密结合‘不忘初心、牢记使命’主题教育,提高改革的思想自觉、政治自觉、行动自觉”;

在对张富清同志先进事迹作出的重要指示中,总书记表扬他“60多年深藏功名,一辈子坚守初心、不改本色,事迹感人。在部队,他保家卫国;到地方,他为民造福。他用自己的朴实纯粹、淡泊名利书写了精彩人生,是广大部队官兵和退役军人学习的榜样”。

高度重视,高位推进。7月底,随着中央“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组有关通知的印发,广大党员、干部中掀起学习党史、新中国史的热潮。据中央主题教育领导小组办公室有关负责人介绍,之所以印发这份通知,就是为了落实习近平总书记作出的重要指示批示精神。

召开会议、调研指导、指示批示……习近平总书记在繁忙的工作中始终抓好主题教育摆在重要位置,亲自谋划、亲自指导、亲自推动,为开展好主题教育提供了根本遵循。

这是以身作则以上率下的示范引领——

5月的赣南大地,草木葱茏。面对巍然矗立的中央红军长征出发纪念碑和静静流淌的于都河水,在江西考察的习近平总书记凭栏远眺,伫立良久。

来到苏区红土地,就是找寻共产党人的初心。考察江西途中,习近平总书记多次动情地说:“我来到这里也是想让全国人民都知道,中国共产党不忘初心,全中国人民也要不忘初心……”

3个月后,习近平总书记又亲赴祖国大西北,瞻仰中国工农红军西路军纪念碑和阵亡烈士公墓,参观中国工农红军西路军纪念馆。他强调,“要深刻认识红色政权来之不易,新中国来之不易,中国特色社会主义来之不易”;要“组织广大党员、干部学习党史、新中国史,教育引导广大党员、干部准确把握‘守初心、担使命,找差距、抓落实’这个总要求,增强‘四个意识’、坚定‘四个自信’、做到‘两个维护’”……

习近平总书记饮水思源、追寻初心的实际行动,为广大党员、干部开展好主题教育作出了表率。

以身作则,又何止体现在到地方考察上。

6月24日下午,北京中南海。一次特殊的“学习”正在举行,在座的中央政治局同志认真听讲,不时记录。

这是中央政治局第十五次集体学习的场景。人们看到,学习主题是——“牢记初心使命,推进自我革命”。

习近平总书记在主持这次集体学习时语重心长:“中央政治局的同志要作好示范,在不忘初心、牢记使命上为全党作表率。”

其身正,不令而行。

江西考察身体力行追寻初心,政治局集体学习率先垂范学习教育,内蒙古调研了解主题教育进展成效,甘肃考察对开好专题民主生活会提出要求……习近平总书记针对主题教育的一系列调研指导循序渐进、环环相扣,为各地区各部门各单位开展好主题教育树起标杆,推动主题教育不断往深里走、往实里走。

按照中央办公厅制定的《关于中央政治局同志结合工作对“不忘初心、牢记使命”主题教育进行调研指导的建议方案》,主题教育开展期间,中央政治局同志要结合到有关地方部门单位开展工作,对主题教育至少进行一次调研指导。

近一段时间以来,中央政治局其他同志按照统一部署和要求,纷纷结合各自工作对主题教育进行调研指导。

他们有的到有关省区市,到中央和国家机关有关部门,结合现场考察调研、听取工作汇报等对开展主题教育进行指导;有的认真履行抓好本地区本部门本单位主题教育第一责任人职责,加强工作指导,督促解决突出问题;有的结合工作到分管和联系的部门单位进行调研,了解主题教育进展情况,提出要求、加强指导……

在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,“不忘初心、牢记使命”主题教育进展顺利、有声有色,全党上下心往一处想、劲往一处使,形成了守初心、担使命的浓厚氛围,展开了找差距、抓落实的切实行动。

高瞻远瞩、统筹全局——习近平总书记和中央政治局其他同志把方向、谋大局、推动主题教育循序渐进、步步深入

开展这次主题教育,“是用新时代中国特色社会主义思想武装全党、推进新时代党的建设的迫切需要”,“是保持党同人民群众血肉联系的迫切需要”,“是实现党的十九大确定的目标任务”的迫切需要。

习近平总书记在主题教育工作会议上的这些重要论述,充分展现了一个大党大国领袖对于加强党的建设、推进党的事业重要性紧迫性的深刻洞察。

主题教育开展以来,习近平总书记作出一系列重要论述、提出一系列明确要求,既阐明了战略考量、形势判断,又明确了推进路径、工作要求,还指出了评价标准、强调了组织保障,为全党上下深入开展好主题教育提供了实践指南。

这是着眼长期执政、永葆马克思主义政党本色的战略考量——理论上清醒,政治上才能坚定。

在启动这次主题教育时,习近平总书记就用4个“迫切需要”阐明为什么要开展这次主题教育,为全党作了一次深刻动员。

在主题教育开展过程中,习近平总书记又在不同场合,以不同方式,反复强调牢记党的初心使命的重要性:

在中央政治局集体学习时,总书记强调,越是长期执政,越不能丢掉马克思主义政党的本色,越不能忘记党的初心使命,越不能丧失自我革命精神;

在内蒙古指导开展主题教育时,总书记严肃指出,背离了初心和使命,党就会改变性质、改变颜色,就会失去人民、失去未来……

按照习近平总书记重要批示精神,中央“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组印发认真学习党史、新中国史的通知,要求各地区各部门各单位把学习贯彻党史、新中国史作为主题教育重要内容,不断增强守初心、担使命的思想和行动自觉。

这是应对严峻考验、解决自身问题的形势判断——

在中央政治局集体学习时,习近平总书记明确指出,党内存在的政治不纯、思想不纯、组织不纯、作风不纯等突出问题尚未得到根本解决,“四大考验”、“四种危险”依然复杂严峻,党的自我革命任重而道远。

在内蒙古考察时,习近平总书记又以刷牙洗脸的生动比喻,再次强调要解决党内存在的各种问题:“我们每天都要刷牙洗脸,打扫卫生,洗脸洗碗洗衣服,党的建设也要做这些事情。灰尘多了,就要吸吸尘;牙齿不洁净,就要刷刷牙;身体不健康了,就要治病啊。”

既要清楚问题,也要找准靶子。

此次主题教育,列出了8个方面可能动摇党的根基、阻碍党的事业的突出问题。

根据习近平总书记重要指示

精神,中央“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组印发开展专项整治的通知,要求各地区各部门各单位以正视问题的自觉和刀刃向内的勇气,真刀真枪解决问题,对在主题教育期间能够解决的问题,要立行立改。

这是着眼整体、思路清晰的推进路径——

主题教育应该如何具体展开?习近平总书记在主题教育工作会议上有着系统阐述,包括提出了“守初心、担使命,找差距、抓落实”的总要求,强调要把学习教育、调查研究、检视问题、整改落实贯穿起来,等等。

在中央政治局集体学习时,习近平总书记又强调,牢记初心和使命,推进党的自我革命,要坚持做到“四个相统一”,即加强党的集中领导和解决党内问题相统一,守正和创新相统一,严管和厚爱相统一,组织推动和个人主动相统一。

结合全面深化改革的重大部署,习近平总书记进一步阐释如何把主题教育和重点工作有机结合、贯穿始终。总书记在中央深改委第九次会议上强调,要迎难而上、攻坚克难,着力补短板、强弱项、激活力、抓落实,坚定不移破除利益固化的藩篱、破除妨碍发展的体制机制弊端。

这是力戒形式主义、动真碰硬求真务实的工作要求——

在内蒙古指导开展主题教育时,习近平总书记提出抓“四个到位”的要求,即抓思想认识到位、抓检视问题到位、抓整改落实到位、抓组织领导到位。

如何做才到位?

习近平总书记在自治区自然资源厅调研时,作了一个“解剖麻雀”的示范。总书记指出,内蒙古自然和生态资源丰富多样,又是我国北方重要的生态安全屏障。在主题教育中,要结合实际加强学习,加深对生态文明建设重要性的领悟,加深对党中央对内蒙古战略定位的领悟,加深对自身职责的领悟。

做得不到位,又是什么样子?

习近平总书记明察秋毫:“现在,有的同志学习做样子,走过场,搞虚把式,有的甚至从网上购买现成的手抄本、学习日记,拿来后一复印就成了自己的心得。”对此,他痛斥:“形式主义害人!”

不忘初心、牢记使命,说到底是要解决党内存在的违背初心和使命的各种问题。

习近平总书记在此时特别强调:“改,就要真刀真枪、动真碰硬,就要盯住不放、一抓到底,不能装样子、打太极,防止表面整改、虚假整改、纸上整改。”

在甘肃考察时,习近平总书记还强调,要开好专题民主生活会,勇于解剖自己,敢于揭短亮丑,立查立改、即知即改。

这是贯穿始终、铭刻于心的评价标准——

牢记初心和使命,必须坚持一心为民。

“我们不能关起门来搞自我革命,而要多听听人民群众意见,自觉接受人民群众监督。”在中央政治局集体学习时,习近平总书记明确要求。

在内蒙古指导开展主题教育时,习近平总书记正是以人民群众满不满意来检验主题教育的实际效果:

在自然资源厅政务大厅,总书记同工作人员和办事群众交谈,了解主题教育有没有使群众办事更方便、更踏实;

针对内蒙古“开门纳谏”的做法,总书记指出,民心是最大的政治,各级领导干部都要牢记全心全意为人民服务的宗旨,始终把人民安居乐业、安危冷暖放在心头上,时刻把群众的困难和诉求记在心里,努力办好各项民生事业。

这是保证上下一致、确保落实见效的关键要害——

开展“不忘初心、牢记使命”主

题教育,党的各级领导干部是关键。

习近平总书记高度重视领导干部在主题教育中的带头作用,始终强调领导干部和领导干部要学先一步、学深一点,先改起来、改实一点,同时要担负好领导指导责任,抓好所属单位党组织的主题教育。

“不忘初心、牢记使命,关键在党的各级领导干部特别是高级干部。”

按照习近平总书记重要指示精神,党中央的一系列通知对领导干部专门提出要求:对照党章党规找差距时要带头学、带头学、带头学;学习党史、新中国史时要把自己摆进去,真学深学,学会历史思维,培养历史眼光,增强历史担当;召开专题民主生活会时要以上率下,作好示范,不当局外人,不当旁观者……

高瞻远瞩、谋定全局。广大党员、干部表示,习近平总书记的一系列重要论述和具体指导,统揽全局、内容全面,要求明确、直指关键,为开展好主题教育指明了方向、定了纲、划了线,指引着各地区各部门各单位朝着党中央确定的目标稳步前进。

抓铁有痕、久久为功——在习近平总书记和中央政治局其他同志调研指导下,各地区各部门各单位着力抓好“四个到位”,学习教育更加深化、检视问题更加精准、整改落实更加深入、组织领导更加有力

“不忘初心、牢记使命”主题教育效果好不好,内蒙古包头市一家企业的办事人员王强有了一次切身体会。

日前,王强在当地办理土地审批手续。当他去自治区自然资源厅政务大厅咨询审批进展时,发现少了一份材料,需要返回包头补办。在他焦急为难之际,政务大厅工作人员与包头市有关部门通过网络远程协办,当场帮他补齐了所需报件。

“习近平总书记要求把群众观点和群众路线落实到各个环节和具体行动中,我们进一步检视自身差距,提高服务能力,对办事群众的合理诉求依法依规尽量满足。”政务大厅党支部书记杨双说。

问题检视越到位,整改自然就越精准。

在中央政治局同志的调研指导下,各地区各部门各单位贯彻习近平总书记提出的“四个到位”要求,学习教育更加深化、检视问题更加精准、整改落实更加深入、组织领导更加有力,主题教育向着预期目标不断迈进。

思想认识更到位,对党的初心和使命的认识进一步深化——

“学习不能搞形式主义,不能急于求成,每次都有一些新进步,每次都有一些心得体会,每次都有一些领悟。”这是习近平总书记对于如何搞好理论学习的明确要求。

重庆市公安局出入境管理总队,日前再次组织研读习近平总书记重要论述,强调深入研究。“深学深悟,日积月累,才能对初心和使命的内涵有更深的认识。”总队负责人说,大家在学习过程中通过交流会、思想碰撞,还创新了不少便民服务的新思路新办法。

全国总工会法律工作部负责人说:“对照入党誓词和党章检视自己还有没有当初入党时的那股激情,那股劲头,不是处处起到了党员先锋模范作用。通过再深入、再聚焦,大家感到理论悟得更透了、思想认识更坚定了。”

为了让理论学习更加扎实,中央纪检监察机关各部門因地制宜、创新形式,确保学习教育同步走、出实效,同时进一步结合实际,加深对纪检监察工作新形势新

要求的领悟;全国人大常委会法工委把带头做到“两个维护”贯彻到立法工作全过程和各方面,结合立法工作特点,统筹推进学习教育、调查研究、检视问题、整改落实。

为了让理论学习进一步结合实际,工信部制作先进典型事迹和部风部史电子书,组织开展网上答题,引导党员、干部把理论学习成果转化推进制造强国和网络强国建设的实际行动;北京市深入学习贯彻习近平总书记有关重要指示批示精神,在学习过程中对照自身找差距,积极寻求破解贯彻落实城市总体规划不到位、执行不到位、督查问责不到位等问题的方法路径。

检视问题更到位,差距进一步找准,根源进一步挖深——

开展好主题教育,必须奔着问题去。

宁夏回族自治区纪委监委机关党委相关负责人介绍,在主题教育之初,一些同志在检视问题方面虽然态度认真,但在不够聚焦、不够具体的情况。在深入学习习近平总书记关于抓检视问题到位的相关论述后,结合中央政治局同志的指导,大家朝着把问题找准、把根源挖深的目标又前进了一步。

“我们要求党员、干部检视是否存在避重就轻、避实就虚,查找共性问题多、个性问题少,集体问题多、个人问题少等现象;是否存在大而化之、隔靴搔痒,用支部问题代替个人问题、用他人问题代替自身问题等情况,切实把检视问题抓到位。”该负责人说。

查得细才能看得清,探得深才能找得准。

在中央政治局同志带头调研和悉心指导下,中央办公厅领导班主持召开对照党章党规找差距专题会,一条一条找差距,一项一项提措施,并作出了不以巡视发现的问题代替主题教育检视摆问题、不以工作业务问题代替思想政治问题等明确要求;中央宣传部围绕如何更好弘扬精神之旗、把稳思想之舵,如何使互联网这个最大变量成为最大正能量,如何守住底线、确保国家政治安全文化安全等8个重大问题,列出问题清单,明确整改方向;国务院扶贫办办西部贫困地区特别是“三区三州”等深度贫困地区作为攻坚重点区域,把“三保障”和饮水安全作为攻坚重点问题,咬定总攻目标,落细攻击点位……

整改落实更到位,对症下药、立行立改的作风进一步夯实——

8月5日,湖南举行了一场别开生面的主题教育调研成果交流会。

按照此前中央政治局同志指导湖南开展主题教育时的相关要求,湖南省委主要领导挂帅进行了药品价格非正常上涨问题的专题调研,并在此交流会上严肃指出,要直面问题、敢于担当,从严查处医药领域商业贿赂和不正之风,有效遏制药价非正常上涨势头。

随后,湖南相关部门展开针对性整治,卫健部门重点针对大医院挂号排队时间长等10个方面问题,推出34条应对措施;医保部门聚焦群众“看病贵”痛点,采取了提高大病保险保障水平等多项举措;省公共资源交易中心针对药品价格虚高与供应短缺并存问题公开征求意见,抓紧研究解决措施。

习近平总书记强调:“发现问题立行立改,不能拖延,不能虚与应付。”在中央政治局同志调研指导下,各地区各部门各单位纷纷以更准更实的行动开展整改落实:中央组织部对自身牵头负责的3个专项整治问题逐一明确整改措施、牵头领导、责任单位和时间进度,当下能改的,立说立行,雷厉风行。

国家发展改革委注重对症下药,在列出第一批问题清单的基础上,围绕整治重点再学习、再调研、再检视、再整改,使问题更加聚焦,解决更见实效。

教育部把开展党支部全面整

顿作为主题教育的重要抓手,采取“谈”“评”“查”“问”“诊”“督”的工作方法,对400余个直属机关党支部开展全面整顿。

组织领导更到位,以上率下、亲力亲为的作用进一步发挥——

高楼林立的上海,至今仍有非常多老旧小区面临改造难题。为了加紧研究工作方案,上海市委负责同志带头深入居民区,和大家一起研究解决水电煤布线、厨卫设施改建等百姓日常生活中最直接的困难。

火车跑得快,全靠车头带。在市委班子带头下,上海各级各部门纷纷结合各自工作实际,深入检视问题,第一批单位共梳理形成整改问题清单2162项,其中全市各级领导干部立知立行立改的1306项,占比超过60%。

按照习近平总书记和中央政治局其他同志的指导要求,各地区各部门各单位在主题教育中加强组织领导和督促指导,作出表率、争当标杆:

同样是先行一步,中央政法委员会领导班子成员采取“蹲一省带一片”方式,带头到14个省市区调研,不事先打招呼、不预设路线,了解真情况、发现真问题;

同样是身先士卒,天津市委负责同志来到公交车站与候车群众交流、了解民生难题,现场指挥解决群众在主题教育期间时间过长、有的老年人不会用手机预约挂号等问题;

……

以上率下,蔚然成风。

在习近平总书记和中央政治局其他同志的调研指导下,广大党员、干部用实际行动深化对党的初心使命的认识,着力把初心使命变成锐意进取、开拓创新的精气神和埋头苦干、真抓实干的自觉行动,不断提升自我净化、自我完善、自我革新、自我提高的能力,把抓好整改落实作为服务全党工作大局、推动改革发展稳定各项工作的重要抓手,确保主题教育取得实实在在的成效。

中央统战部机关服务中心负责人表示,主题教育中班子成员交心、“坦诚相见、平等相处、热心相助已成为服务中心的主流风气,干事创业的精气神得到极大提振”。

中央外办机关党委相关负责人表示,通过主题教育,广大党员、干部的初心使命正在转化为锐意进取、开拓创新的精气神,学习成果正在转化为推动外交理论和实践创新、开创外事工作新局面的各项能力。

铭记初心,造福人民。

新疆维吾尔自治区人民医院在检视开展时,把“非诊疗”环节排队多、等候久等问题作为重点,采取了微信、自助机预约等方式不断优化流程,患者候诊时间比以前明显缩短了。

广东省人社厅信访大厅的来访者,心平气和而来、心平气和而去的越来越多。针对群众对专业高效法律服务的需求,人社厅引入执业律师参与信访接待,与信访人面对面交流、提供政策咨询建议,不少矛盾纠纷在和风细雨中化解。

当前,“不忘初心、牢记使命”主题教育仍在持续、扎实开展。在朝着党中央设定的目标不断迈进的基础上,仍需按照“四个到位”的要求进一步落细落实、力求长效。

“党的自我革命任重而道远,决不能有停一停、歇一歇的想法。”习近平总书记的谆谆勉励重若千钧。

大浪淘沙,百炼成钢。只要全党上下坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,坚决贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神开展好“不忘初心、牢记使命”主题教育,就一定能在新时代把党的自我革命推向深入,把党建设成为坚强有力、朝气蓬勃的马克思主义执政党。

(新华社)

树立5G时代的服务标杆——广东移动紧跟5G步伐提升服务质量——

一提起中国移动,相信很多老用户最大的感受就是“服务好”。从2G时代到4G时代,移动客服热线10086、“沟通100”营业厅一直都是运营商客户服务的标杆。进入5G时代,伴随着通信网络系统的升级换代,广东移动利用各种先进技术手段创新服务举措,让“贴心服务”的理念深入人心。进入9月份以来正在进行的“满意服务365”客户服务质量提升活动,努力提升用户的感知,继续树立5G时代的服务标杆。



来说,多元化电子渠道提前预约取号,还能节省时间,加快效率。

如果再拿现在的“沟通100”营业厅与之前对比,业务内容早已从普通业务办理,逐渐转化为形象展示、真机体验以及服务指导等——这些变化的背后,既是新通信技术带来的变革,更是广东移动与时俱进,适应社会大趋势和消费者新需求所积极努力的成果。

“以人为本”贴心服务用户

从4G到5G,不断变化的是通信技术的发展和消费者生活方式的改变,以及各种服务渠道、服务内容的迭代更替;但贯穿其中永恒不变的,是广东移动从“心”出发,贴心服务的宗旨。适应新时代潮流的贴心服务,满足了用户日益增长的消费需求,诠释了“互联网+”时代下的服务新品质内涵。

多元化电子渠道的建立,密织起一张“密不透风”的服务“大网”,让移动用户随时随地办理业务,这本身就体现了“以人为本”的贴心服务理念。为了让移动用户享受

更多优惠,广东移动在多元化电子服务渠道中,推行赠送流量包、短信包以及充值优惠、购机优惠等等。部分高端星级用户,还可以享受到更多更丰富的优惠服务。

某些特殊情况下,传统人工服务依然不可缺少。比如对于年纪稍大的中老年人士,可能存在视力不够好或者不太熟悉在线业务操作,“沟通100”营业厅或10086在线客服,通过实际演示或者语音沟通,贴心关怀指导用户,加速沟通效率。

5G大数据时代,一些服务数据就能反映出广东移动扎实的服务能力:10086渠道每个月提供1500万人工服务,平均每人承接3600个电话服务,每月有1.5亿次以上的1008611查询话费流量直通车服务,每月有600万次以上接入智能客服机器人“小和”……细致入微的“贴心服务”,让移动与用户的距离近在咫尺。

“满意服务365”提升客户感知

为进一步提高服务质量,提升服务口碑,广东移动在9月底之前举办以“满意服务365”为主题的系列服务活动,

及时响应移动用户的诉求,提升用户感知体验。这项服务活动以网络为重点,“满意服务365——网络篇”面向中国移动个人用户。

在广东移动的多元化网络入口(包括移动自有线上、线下渠道以及广大社会媒体),移动用户可通过互联网线上答题、线下扫码答题的方式参与活动。部分特定受邀移动用户,还可能收到广东移动精准推送的H5短信连接,可直接根据提示参与。

成功参与“满意服务365”的移动用户即可参加抽奖,广东移动提供“网络达人奖”2G流量券(7天)共6万份以及“网络先锋奖”5G流量券(7天)共1.5万份。奖品会在活动结束后10天内通过“广东移动手机营业厅”APP以电子券的方式发送给中奖用户。

广东移动相关负责人表示,此次“满意服务365”活动将全心全意邀请移动用户们发声。以聆听用户心声为契机,广东移动将努力提升服务质量,迎接5G时代移动用户对于网络质量的更高要求和全新挑战。

文/黄启兵

