



山东高速信联科技有限公司:

# 党建引领,破解客户服务难题

去年交通运输部取消省界收费站及ETC发行政策出台,全国范围内掀起了一股ETC推广浪潮。伴随着发行量的激增,涉及ETC的咨询和投诉亦日趋增多,诸多服务问题浮出水面。山东高速信联科技有限公司(以下简称“信联科技公司”)党委按照山东高速集团党委坚持问题导向抓党建的有关要求,牢固树立以人民为中心的发展理念,深挖ETC客户服务问题的根源,围绕服务能力、服务方法、服务机制等方面破解客户服务难题,制定实施了切实有效的办法措施,顾客满意度持续回升。



500个人工坐席确保ETC电话接通率大幅提升。

## 深挖问题根源 破解服务难题

因ETC业务咨询量加大,使客户服务的短板问题陆续暴露出来,究其根源还是宗旨意识树立不牢,为民服务思想还没有真正深入意识。信联科技公司党委深挖问题根源,多次召开专题会议对整改落实工作进行调度部署,实行党员包干责任制,加强对相关业务人员的思想教育、管理培训和职业道德建设,提高服务能力和水平,提升业务人员服务意识。

信联科技公司党委将提升硬件设施作为打响舆情攻坚战的引爆点,引导基层党员积极发挥模

范带头作用,组建了党员攻坚小组,打响“百日攻坚战”。人工坐席由原来50个增加至500个,运营商线路由30路增至500路,将呼叫及在线客服能力提升至27万次/天。还引进了在线客服和智能机器人,实现了文字回复和自助语音问答,应答时间较原来缩短67%,大大缓解了热线压力。

在提升软实力方面,信联科技公司组建了17支党员服务队,带领业务能力强的一线员工通过搭建微信售后群作为电话客服的补充方式。党员带头值夜班,确保24小时随时应答。服务队还积极对接银行等合作渠道,共组建专业售后服务微信群105个,进驻专

业售后与技术人员46名。

## 建立舆情预警机制 用考核优化团队

为切实将客户投诉舆情降低到最低水平,信联科技公司成立专项团队,对投诉率最高的典型案件进行全面归纳分析,利用客户服务公众平台、APP、小程序等渠道,对于可能产生的客户疑问定期推送解决方案,把解释工作做在前面,将舆情问题消灭于萌芽。对与客户反映较频繁的问题,及时形成预警报告反馈相应部门及分公司,并对相关产品、流程提出优化建议,实现标本兼治。自专项团队成立以来,前期

客户反映的催单、绿通车扣费、二次申请等投诉频次较高问题得到了明显缓解。

为充分调动一线员工在处理客户投诉舆情工作中的积极性,信联科技公司优化现有服务体系,对各服务团队业务进行整合,将相似度较高、工序相近的业务调整归入同一团队,进一步降低沟通成本,提高了工作效率。还对劳务外包客服人员进行了精简,采用综合评分和日常绩效考核相结合的方式,筛选出业务骨干,将冗余人员进行轮换淘汰。累计轮换350人次,人员淘汰率为51.3%,提高了客服人员整体素质和水平。

## 坚持两手抓 确保服务与防疫两不误

新冠肺炎疫情发生以来,服务工作面临着新的挑战。一方面,要坚决贯彻上级的防疫要求打好疫情防控战;另一方面,要确保客户服务质量和效率不下降。信联科技党委从实际入手,科学研判,统筹安排,确保客户服务和疫情防控两手抓、两不误、两促进,努力把疫情的负面影响降到最低。

信联科技公司设立新冠病毒防控党员示范岗,党员带头进行轮班对外来人员严格登记并做好体温检测,同时对其近期活动范围进行排查。同时还将党内组织生活和业务会议由“线下”转“线上”,党员“三会一课”、各类业务调度会和培训均通过视频会议系统和多媒体内训平台等继续开展,确保理论学习不缺课、服务意识不下降。

为响应防疫政策,避免人员过度聚集,在保障客户服务的基础上,95011客服利用互联网技术进行远程办公,实现对客户来电的7×24小时不间断接听,有效保障了高速公路收费方式改革的平稳进行。

今后,信联科技党委将继续坚持“围绕中心抓党建,抓好党建促发展”的工作思路,打造一支召之即来、来之能战、战之能胜的党员先锋队伍。始终坚持问题导向,以党委书记抓基层党建突破项目为抓手,推动服务质量不断提高,逐步形成客户投诉大幅减少,客户满意度持续提升的良好局面。

## 消除事故隐患 筑牢安全防线

全国第19个“安全生产月”

安全