

# 点滴见初心 服务见真情

——吉视传媒服务全天候“在线”纪实

本报记者 马璐



群众之事无小事，一点一滴见初心。吉视传媒聚焦民生，主动作为，将“我为群众办实事”落在日常工作的点滴之中。

## 话务“娘子军”，奋战在一线

吉视传媒有着这样一支“娘子军”，她们一年365天、每天24小时守候在96633热线的这一端，随时为用户提供专业、热情、耐心的服务。她们就是吉视传媒信息服务有限责任公司的客服代表。

据了解，信息服务公司共有员工277名，其中女员工235人，一线话务岗位员工155人。多年来，这支队伍始终坚持“倾心服务、感动用户”，切实贯彻“首问负责制”，打造7×24小时优质服务热线，全时段保障客户服务。公司根据话务峰谷分布数据，科学合理制定排班计划，通过增加技术手段，消除无效话务呼损。同时，持续加大固移网业务培训和验收力度，优化固移网业务服务流程，严格管控员工在线工作状态、加班流程，切实提高员工工作效率和人员复用精准度，使吉视传媒96633和中国广电10099热线接通率分别达到96.98%和96.84%，全国同行业排名第二。

信息服务公司始终确保客诉“件件有落实、事事有回应”。尤其在特殊重大时间节点，一线客服代表更是不分昼夜、任劳任怨，全力保障热线畅通。全公司上下齐心协力，克服了因种种原因造成的话务力量不足等难题，在岗客服代表坚守岗位、持续服务，为许多遇到运维故障的用户送上了“定心丸”。有的同志甚至连续工作长达15个小时，她们嗓子哑了，就吃上含片继续服务，饿了就在工位上匆忙吃口盒饭再继续接听电话。

在日常服务中，有些用户来电是因故障报修，打电话时多少带着情绪，客服代表们没少“挨骂受气”，尽管如此，她们依然保持一贯的高品质服务，竭尽全力安抚用户情绪，帮助用户解决问题。有不少老年用户来电咨询5G号卡问题，他们因手机适配、设置、操作不熟练等问题，导致号卡“失灵”，打来热线时，通常都非常焦急。不久前，一位老年用户来电时情绪十分激动，他表示自己不知道该怎么操作的，导致手机不好用了。客服代表一边安抚老人情绪，一边引导老人配合在线指导，从手机关机到插入SIM卡，再到手机基础设置等操作，经过近30分钟的指导，老人的手机终于可以正常使用，并对客服代表的耐心指导深表满意和感动。

吉视传媒的话务“娘子军”，曾荣获全国三八红旗集体称号，四度荣获吉林省“青年文明号”称号，并获得长春市“五一巾帼标兵岗”等众多荣誉。她们表示，将再接再厉、勇挑重担，继续用优质服务擦亮吉视传媒的金字招牌，坚决扛



吉视传媒信息服务有限责任公司的客服代表们正在为百姓排忧解难。

起“党建政网”赋予的神圣使命。

## 巧做“加减法”，提升服务满意度

自“广播电视服务进社区”百日攻坚专项行动开展以来，吉视传媒和龙分公司始终以“倾心服务、感动用户”的服务理念为抓手，通过巧做“加减法”，优化服务流程，切实提升用户满意度。

该分公司按场景、用户群体细化各类服务流程，在为会员服务上“做加法”，千方百计为用户提供贴心服务，在用户业务办理流程中“做减法”，竭尽所能方便用户办理业务。同时，把服务流程优化为“营业厅服务六步骤”“上门服务七步骤”“现场营销服务八步骤”等，并要求全员以规范的服务流程为用户服务，高质量完成电话预约服务、集团客户业务咨询服务、家庭用户亲情回访服务等规定动作。

在科学合理调配人员方面，该分公司将城网两个服务站人员与职能部门员工统筹安排，形成两个服务模块。一个是装维专班模块，共4人，主要负责城网的装维工作；另一个是市场营销模块，共5个小组，每组配备3—4人，通过入户走访、电话营销等手段向用户宣传业务、提供服务。在服务中，各小组

广泛宣传治理电视“套娃”收费和操作复杂问题工作，耐心指导用户使用新升级的电视界面，并为用户办理宽带、电视、广电5G等各类业务，排查解决用户在用网、看电视中遇到的问题，力争做到“一次上门、一站服务”，得到用户的广泛认可。

## 广电服务进社区，温暖送万家

扎实开展“广播电视服务进社区”百日攻坚专项行动，吉视传媒双辽分公司在深入宣传治理“套娃”收费和操作复杂工作上下大功夫，暖心送服务进千家万户。

该分公司快速响应、全员出动，领导班子带头下沉一线，带领全体干部员工深入社区、村屯，广泛开展治理“套娃”收费和操作复杂工作宣传及业务宣传。在城网区域，针对多数用户白天上班、家中无人的状况，该分公司干部员工利用下班休息时间走访入户，为用户详细讲解新升级的电视界面，介绍优惠套餐，让用户切身感受到“看电视更简单、用电视更便捷、点播更丰富、收费更透明”；在农村区域，该分公司选择秋收农忙结束后，组织干部员工全天走访村屯，大家主动放弃节假日休息时间，挨家挨户上门服务，耐心为用户讲解业务、指导使用新升级的电视界面，受到广大用户好评。

此外，该分公司还定期组织培训，让干部员工熟练掌握业务讲解，规范服务内容，精进服务能力，力求活动取得实效，让广电优质服务真正惠及千家万户。

## 全员出动，地毯式“扫楼”送服务

在吉视传媒镇赉分公司，全体工作人员以“广播电视服务进社区”百日攻坚专项行动为契机，全体出动下沉一线，开展地毯式“扫楼”，把广电优质服务送到百姓家门口。

为把宣传治理“套娃”收费和操作复杂工作落到实处，该分公司专门召开专题会议科学细致地进行安排部署，并制订出相关优惠业务套餐，把实惠送给百姓，把服务做细做精。加强统筹协调，全体干部员工形成合力，持续发力。该分公司管理层率先垂范，带头攻坚，组织带领职能部门全体干部员工深入各社区、村屯，通过设立宣传点、分组扫楼贴单、一对一上门宣传等方式，最大限度拓展宣传广度和深度，确保宣传扎实有效。

此外，各服务站网格员也采取有效措施，加大服务力度，全力做好用户安装、调试、维护工作。他们耐心指导用户使用新升级的电视界面及机顶盒、遥控器的新功能，根据用户需求介绍相应优惠套餐，让用户在体验广电优质服务的同时，也体验到价低质优的广电产品。

面对群众的求助或要求，再多不怕多，再小不嫌小，再难不畏难，在为人民服务的道路上，吉视传媒一直保持“在线”，且暖心陪伴。

(本栏图片均为资料图片)



吉视传媒双辽分公司干部员工深入社区(村屯)，广泛开展治理“套娃”收费和操作工作宣传及业务宣传。

# 把最好的表演奉献给家乡观众

本报讯(记者纪洋)开心麻花年度大戏《我的妈呀》近日在长春上演，首演座无虚席，观众好评如潮。这场话剧有点、有泪点，为春城观众带来一场感人至深的戏剧体验。值得一提的是，该剧女主角张馨元曾在吉林成长生活，这次回到家乡，她把最完美的表现呈现给了家乡观众。

话剧《我的妈呀》讲述了一个充满了奇思妙想的故事：儿子杜小灿意外身亡，50岁的单亲妈妈杜美兰愿意一命抵一命换取儿子“复活”。但由于死神操作失误，美兰意外返老还童，重获20岁的容貌，她以儿子表妹兼学妹的身份考入大学，由此发生了一系列啼笑皆非的故事。

在剧中，张馨元饰演单亲妈妈“杜美兰”，20多岁的她要

饰演50岁的母亲角色，可谓难度不小。“这部剧最难的就是情绪的把控，作为妈妈不能泄露自己的秘密，全心全意地为儿子着想，换来的却是争吵和不理解。在这种快要爆发的情绪中，我不能哭也不能喊，只能用坚强的行动和语言，化解母亲和儿子之间的矛盾。”张馨元说，“可怜天下父母心，出演这部剧让我成长很多，相信观众在观看之后，也能更理解自己的母亲。”

生活中，张馨元的母亲孙淑梅也是一位深受人们喜爱的东北二人转演员，她是黑龙江省龙江剧院国家一级演员，还曾在吉林电视节目《二人转总动员》中担任评委，精彩的点评深受吉林观众的喜爱。

“妈妈从小就教育我，想当一名优秀的演员，基本功就一定要扎实，正是这种教育方式，让我总是严格要求自己。这次饰演母亲的角色，妈妈也给我提了很多建议。比如剧中杜美兰风风火火的性格，就是借鉴了我妈妈的那股豪爽劲。”张馨元笑着说。

话剧《我的妈呀》不仅剧情精彩，叙事手法新奇，还融入了燃爆音乐、热辣编舞、顶配声光特效、动漫化视效等多种时尚元素，让观众大呼过瘾。张馨元说：“能把最好的戏、最好的表演奉献给家乡观众，我非常荣幸，希望大家能从这部剧中收获满满的正能量，也希望每一个家庭都能充满爱、充满温暖、充满欢声笑语。”

# 全面推进校园文化建设

本报讯(潘冬冬 江淑含 记者纪洋)近年来，吉林城市职业技术学院全面推进校园文化建设，用中华优秀传统文化培根铸魂，推动学校各项教育事业高质量发展。

多年来，这个学校打造文化与实践“知行合一”的育人体系，帮助学生了解行业产业的发展现状与趋势，增强学生对企业的认同感和归属感，让毕业生能“留得住、用得上、立得住”。同时，还开展“十大特色教育”，在立德树人方面下功夫，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

为进一步积淀并丰富校园文化内涵，学校通过开展形式多样的校园活动，让校园成为学生学习、成长、成才的平台。学校开展“城院是我家，人人都爱她”系列活动、“育人故事”系列活动、“尊师重教”系列活动、“师德师风”系列活动等，在全校师生中引起热烈反响。

此外，开展书画展览、文艺汇演、篮球赛、足球赛等艺体活动，挖掘学生的潜能，提高学生的身体素质、艺术素养和审美能力。学校足球队多次获得吉林省大学生运动会足球比赛冠军。丰富多彩的活动使校园生活充满着文化气氛，让学生在高品质的校园文化浸润中健康成长。

## 赓续红色基因 弘扬红色文化

本报讯(记者纪洋)为继承革命优秀传统、弘扬红色主题文化，日前，吉林出版集团股份有限公司出版的“红色经典阅读书系”由吉林出版集团青少年书刊发行有限公司发行。

该书系共计34种，收入作品皆为名家名作，讲述了丰富多彩的中国故事、塑造了一大批深入人心的中国形象，让读者在轻松阅读中了解红色文化，充分感受和认知红色文化。

翻开“红色经典阅读书系”，外观精美，做工精良。《铁道游击队》描写抗战时期我抗日军民与侵略者斗智斗勇，用游击战的方式获得一场又一场胜利的胜利；《小游击队员》讲述了小英雄们机智地与敌人周旋的故事；《淮河上的儿女》描写了军民之间的鱼水深情，感人肺腑、催人泪下……“红色经典阅读书系”精心遴选了多部不同历史时期涌现的青少年题材爱国主义作品，通过不同人物不同阶段的故事，展示出鲜明的时代特色和红色精神。

“红色经典阅读书系”在作者的选择上，皆是国内著名的儿童文学作家，包括陈伯吹、李心田、茅盾等，他们的红色经典作品不仅有鲜明的红色基调，而且语言流畅质朴，可以在加强革命传统教育的同时提升学生的语文核心素养。同时，书中绘制了多幅精美插图，这些插图不仅能够激发学生的阅读兴趣，帮助学生理解文章内容，还可以让孩子们直观形象地感受到战争年代少年儿童的家国情怀。

“红色经典阅读书系”是赓续党的红色基因和塑造社会主义核心价值观的生动读本，也是培养孩子爱国情操的教育丛书。

## 简讯

### 开展主题读书活动

本报讯(赵阳阳 赵晓敏)为构建积极向上的企业文化，近日，国网白山供电公司团委开展“书香白电 青春悦读”主题读书活动。

活动中，来自公司不同岗位的团员青年分别朗诵所读书籍片段，分享图书的简要内容和思想内涵。随后，团员青年共同研读《论党的青年工作》，共同观看团中央“青年大学习”专题视频。他们结合岗位实际，交流心得感悟。他们以线上线下相结合的方式深入对习近平新时代中国特色社会主义思想核心要义的理解和领悟。团员青年们纷纷表示，在学习的过程中找到了好书，遇到了值得学习的人，在与先贤的时空对话中感悟到了精神伟力。

据悉，这个公司团委将继续深入推进“书香白电 青春悦读”主题活动，引导团员青年读原著、学原文、悟原理，着力营造青年群体的学习氛围。

### 参观红色基地 传承红色文化

本报讯(张启亮)为进一步传承红色文化，增强使命感和责任感，日前，四平市区东区消防救援大队开展主题党日活动，组织全体消防队员到四平烈士陵园红色基地参观学习。

他们先后参观了四平英烈事迹展览馆、四战四平主体纪念碑等红色遗迹。一件件展品和翔实的文字介绍让大家深受震撼和鼓舞，对革命先辈的崇高之情油然而生。大家纷纷表示，在今后的工作学习中以革命先烈为榜样，严格纪律养成、规范队伍秩序、树立消防救援队伍良好形象。

### 走进直播间讲解网络安全法

本报讯(郑钧元)近日，长春市九台区人民法院干警走进直播间，参与录制长春市广播电视台新闻综合广播和长春市委政法委联合主办的《889新说法》栏目。

青年干警王艺新结合《中华人民共和国网络安全法》讲述网络安全、电信诈骗、帮信罪等相关案例，提高群众对于电信犯罪的防范意识和防范能力，避免成为“被害人”，也避免沦为“犯罪人”。此次普法宣传活动，旨在引导群众自觉遵守网络安全相关法律法规，守好“钱袋子”。