

有奖征集新闻报料及短信

新闻110

连着你我他

热线:5200110 5202110

邮箱:ZZWBRX@163.COM

中国电信 CHINA TELECOM

天翼 surfing
3G 互联网手机

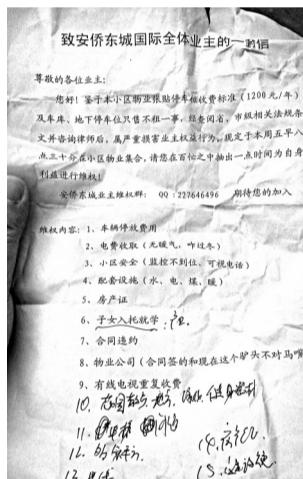
离开城市,你的3G还能用吗?

不买不租车位 车不能进小区

"禁停令"引爆矛盾,业主集体维权讨说法

■记者 王龙飞 摄影报道

近日,记者接到报料称新城区安侨东城国际小区的业主们,因不满物业贴出的一纸“禁停令”,在12日上午9点在小区物业处进行一次维权活动。记者也于当日上午9点准时赶往了该小区了解情况。



记者看到的业主维权书,维权内容多达十余项



12日9时许,约三十名业主聚集在物业办公室门前

业主质疑物业收取停车位租金有无依据

12日上午,记者赶到时,在小区物业办公室门口已经聚集了约三十名来此维权的业主。其中一位姓王的业主代表向记者介绍,7月9日,物业在各个已居住的单元楼的告示牌上张贴了一份物业下发的通知,上面写着从7月26日开始,物业将启用小区内的停车位以及地下停车库,届时业主的车辆将严禁停放在已售出的业主车位及小区的道路上,否则将予以拖走。另外,小区内的地面车位也开始出租,租金为700元/半年,1200元/年。到了8月26日,小区将禁止无车位及车库的小区车辆进入。

“看到通知后的当天晚上,业主们就纷纷在QQ群上表达自己的不满。有的业主当时就质疑,要是我们不买小区内的车库车位,到时候是不是就不能把车开进小区了?”同时,王女士继续说道,“物业张贴这样的收费说明,应当附上物价部门的批示,目前,我们业主有权怀疑这项收费是无据可依。另外,对于通知中提到的在小区道路上停车将被拖走一事,我也是十分不解。”

配套设施不完善 小区业主意见大

除了车辆停放收费一事外,记者在现场也咨询了一些关于小

区的其他问题。其中一位姓周的女士表示,现在已经入住的大部分单元楼的电线都是临时接的,她们家单元楼处就有一条粗粗的胶皮管,跨过一扇窗户后从外面直接接了进来,到现在都快一年的时间了,胶皮管依旧放在那里,真担心高温把胶皮管烤化了。

同样,购房合同上规定于2013年1月1日前可以使用天然气和暖气,到如今也已拖了半年多的时间。对此,周女士告诉记者:“在这期间就此问题我也曾多次找物业公司协商,但对方给出的答复则是,‘反正现在电也不要钱,你就先用电做饭就是了’。”

“也不知道是不是当时大家都用电做饭的原因,前段时间总是容易停电,上个星期还接连停了两天,饭都没法做。”此时,周女士旁边的另一位业主也说道:“不光是停电,小区还容易停水呢,也是在上个星期,别说做饭的水,就是连洗脸的水都没有,别提多闹心了。”

随后,记者通过询问其他业主得知,就在前两天下大雨时,部分住在西三单元和东三单元的业主家中都有漏水的情况。其中一名姓刘的女士说:“第一天下大雨的时候家里的墙就开始渗水,我和老公两个人一晚上轮流拿毛巾擦墙上渗的水,一直忙到了凌晨四点多才睡觉。后来我们接连找了物业好几次,过了好几天,物业才安排工作人员将部分渗雨的外

墙又重新做了遍防水。”

采访期间,住在A1座楼的一位业主告诉记者:“现在楼内通常只有一部电梯营运,她之前在乘坐此部电梯时,连续两次发生电梯跑错楼层的故障。为了证明该业主所言的真实性,记者随后前往A1座楼乘上了电梯,第一次记者先是按下了9层,但没想到打开电梯门后,竟然为17层。下楼时按了10楼,但电梯莫名其妙地又回到了一楼。”

“自上房以来,已经有一年多的时间了,可是房产证还是未发放下来,没有房产证,家里孩子上小学一直办不下来,去别的地方还要择校费,真不知道啥时候是个头。”

在业主维权期间,几名被业主们称作“内保”的青年一直站在附近,其中一名较瘦的年轻人还指着记者说道:“那个记者你听着,我要是上了报,你给我等着!”

物价部门未做出任何解释

针对业主们对于此次地上停车位收费所遇到的种种疑问,记者首先采访了市中区物业管理办公室,相关负责人表示,小区物业是否收取业主们地上停车位的租金,关键还是看开发商建房时在图纸上有无规划出停车位,如果有,则此收费就是合理的。针对物业将小区“违章”车辆拖走一事,该负责人说此行为是不合理的。随后,记者又采访了负责审

核规划图的枣庄市规划部门,相关负责人表示,该小区在当初规划时设计出了相关的停车位,每户是0.5个。

对于物业规定的700元/半年及1200元/年的地上停车位租金一事是否已得到物价部门的批示,记者又电话采访了市物价局收费管理科的相关负责人,听到记者的提问,该负责人说道:“这个问题检查局已经落实完了,你有什么事情就问检查局吧。我一给你说完,你们就登出来了,我不能随便乱说。”说完此话后,该负责人就挂断了电话,没有对收费一事做出任何解释。

当天,小区业主代表们也就物业对小区内地上停车位收取租金以及开发商不按合同约定,拖延小区内配套设施一事与该小区的开发商和物业进行协商。当时物业负责人关于该租金收取的标准给出的解释是“以别的小区作为参考做出的估价”。而就收费的申请是否已得到物价部门的审批,其解释则是“物价部门既没有否定,但也没有做出审批。”

关于开发商未按照合同约定,配套设施至今未完善一事,物业负责人表示会在7月15日给业主们一个答复,而在15日当天,记者在小区内也看到了物业做出的相关答复,但仍未写出具体的期限。目前,业主代表们就此事,正在与物业做进一步的协商之中。

流程,通过数据收集分析找出服务短板以及导致客户不满意的问题点,建立从不满意客户定位—客户深度分析—客户关怀—效果评估的闭环管理流程,99.4%的不满意客户最终对10086真诚用心的服务表示满意认可。

树立责任意识
关怀客户 真情服务

山东移动客服中心始终坚持“客户为根、服务为本”的服务理念,认真审视客户诉求,站在客户的角度来考虑问题,主动从自身主观意识和制度流程找不足。完善投诉主动预防系统,分析汇总客户投诉热点、难点,做到服务前移,在客户投诉之前就努力把问题解决好。强化过程监督,进一步完善投诉处理流程,提升客户投诉一次解决率。下大力气改善客户感受差的热点投诉问题,多渠道、多手段帮助客户解决问题,努力实现客户投诉“件件有着落,事事有回音,以客户满意为标准”。

“耳麦天使”:让客户感受微笑与真诚

中国移动山东公司热线客户满意度连续六年稳居全国前三

“过山车现象”,做好异常时段接通率改善;充分发挥协调支撑能力,均衡各分中心服务资源,增进各岗位间的协同互助,提高服务质量。

另外,山东移动客服中心还完善了“话务量突增预警”机制,设置以督导、班组长为主力的三级应急梯队,实施话务支援,做到迅速响应客户需求,在最短的时间内为客户解决问题,提供贴心服务。

为让客户享受到更加便捷、到位的服务,10086热线加大了对掌厅、网厅、短厅、IVR自助语音服务等电子渠道的宣传推介力度,引导客户快捷办理业务。对于资费套餐办理、GPRS业务咨询办理等客户咨询的热点问题,建立IVR自助

语音服务首层动态语音引导库,动态发布业务公告,提示客户选择几号键转接自助办理,发挥自助服务优势,从而快速满足客户需求。

为增强热线专业化服务能力,提升热线服务效率,山东移动客服中心优化转接流程,实现普席与各类专席之间的无缝衔接。同时,在现有投诉专席、数据专席、TD专席、终端专席、英语专席等基础之上,进一步拓展专席运营规模,目前已建立了高频来电客户专席、服务营销一体化的WLAN专席以及渠道支撑专席等,有效提升了客户满意度。

追求品质服务

客户诉求 满意至上
为进一步提升热线服务质量,山东移动客服中心建立以客

户为导向的服务流程地图,优化服务流程,及时改进客户不满意的问题点;同时优化知识库形式和内容,确保业务查询便捷及业务语言通俗化,提高服务效率,满足客户期望,持续改善客户感知。

山东移动客服中心搭建了热线满意度管控体系,在客户回访环节,山东移动严格执行“来电必复”服务举措,设置专岗对客户进行100%回访,确保多次拨打人工未接通的客户获取人工服务需求得到满足,对预约回访质量与及时性进行跟踪,让每一位客户满意。

针对不满意客户,山东移动客服中心还专门组建“客户关怀团队”,制定不满意客户回访工作

山东移动秉承“客户为根、服务为本”的服务理念,从“接通顺畅”、“服务流程方便快捷”、“业务办理快速准确”、“一次性解决问题能力”等客户感知关键环节,搭建热线满意度量化管控体系,优化服务模式、服务流程,实现了热线客户满意度的“可视、可控、可分析、可溯源”,着力提升热线客户满意度。在中国移动通信集团最近公布的2012年客户满意度调查中,山东移动客服热线客户满意度达90.53,位居全网第一。这也是山东移动热线满意度连续六年稳居全国前三。

立足便捷感知

客户需求 快速满足

热线“容易接通”是影响客户满意度的直观指标,为满足客户来电快速接通的服务需求,山东移动客服中心加强数据挖掘和分析能力,了解客户拨打习惯,提升话务预测的准确性;科学优化班次,做好排班管理,提升异常时段服务水平,杜绝接通率出现