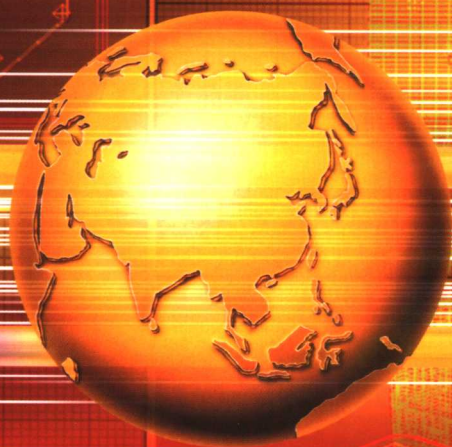


# 卓越服务

——全国用户满意服务明星

冯 锐 主编




中国  广播电视出版社  
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

# 卓越服务

——全国用户满意服务明星

主编 冯 锐

中国  广播电视出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

全国用户满意服务明星/冯锐主编. —北京:中国广播电视出版社,2005. 12

(卓越服务)

ISBN 7 - 5043 - 4899 - 6

I. 全… II. 冯… III. 服务业—先进工作者—生平事迹—中国 IV. K828.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 135853 号

### 卓越服务——全国用户满意服务明星

主 编	冯 锐
责任编辑	刘川民
封面设计	郭运娟
文字编辑	高 洋
监 印	赵 宁
出版发行	中国广播电视出版社
电 话	86093580 86093583
社 址	北京市西城区真武庙二条9号(邮政编码100045)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	保定地质勘查院美术胶印厂
开 本	787毫米×1092毫米 1/16
字 数	200(千)字
印 张	13.25
版 次	2005年12月第1版 2005年12月第1次印刷
书 号	ISBN 7 - 5043 - 4899 - 6/F · 392
定 价	90.00元(全套)

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

- “全国用户满意服务明星”活动由中国质量协会、中华全国总工会、共青团中央、全国用户满意工程联合推进办公室联合发起、共同推进。2003、2004年共计评选出服务明星220名、明星班组193个、杰出管理者77名。
- 获奖个人和集体在追求卓越、实践优质服务方面做出了突出贡献，他们所形成的服务模式、方法和经验，既是企业的宝贵财富，也是同行业乃至全社会学习的标杆。基于此，全国用户满意服务明星评审委员会与北京诚君伟业管理咨询公司合作，对获奖单位和个人的先进事迹进行深度挖掘与总结，并将总结成果编辑成“卓越服务”系列图书。
- 本套丛书立足于获奖者实践经验，以全局视角，从价值观、文化、战略、领导、过程、学习与创新等方面进行了系统的阐述。

卓越服务丛书 冯 锐 主编

- ◆ 全国用户满意服务明星
- ◆ 全国用户满意服务明星班组
- ◆ 全国用户满意杰出管理者

责任编辑：刘川民

封面设计：郭运娟

试读结束：需要全本请在线购买：[www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

## 《卓越服务》系列丛书编委会

顾 问：顾秀莲

主 任：陈邦柱

副 主 任：周玉清 王 晓 陈士能 何济海

溪国华 程联昌 马 林 弋 辉

编 委：冯 锐 常屹民 王新卫 尤立新 张 劲

张良驯 焦根强 樊天顺 熊 军 马兴民

主 编：冯 锐

副 主 编：焦根强 樊天顺 熊 军

执行编委：崔 玲 陈 莉 高 泮

苏伟修 术健生 马 珏

编辑组长：高 泮

文字编辑：术健生

## 前 言

在工作和生活日益忙碌紧张的今天，良好的社会服务系统自然成为人们的期盼。然而，与这种期盼不相应的是，我国服务业提供的服务不仅门类偏少，总量偏低，而且质量也不高，服务消费多数情况下是一种无可奈何的消费，而不是积极和令人愉快的。

随着我国经济的发展和升级，服务业的大发展已成为必然的趋势。无论是生产性服务业还是消费性服务业，都潜藏着巨大的需求和发展空间。另一方面，在我国加入 WTO 之后，随着服务领域的对外开放，国际服务业也会积极进入中国这个潜力巨大的服务业市场，月艮务领域的竞争也将全球化、白热化。无论是为了产业的健康发展，还是应对激烈的市场竞争，最佳途径就是提升服务质量。

与制造业不同，人是服务业的最主要的生产要素。服务产品基本上是无形的，生产过程与消费过程同时进行，质量不能预先检验，质量的好坏，很大程度上取决于服务人员。可以说，锻造一支技能好、素质高的服务员工队伍，对服务质量的提升起着基础和关键作用。人的素质的高低，决定了竞争力的强弱。在这一方面，我国制造业的发展已提供了足够的佐证和教训。由于人员素质低、工艺粗糙，同样的生产线却不能制造出同样质量的产品，使我国的产品在市场竞争中主要停留在价格层面上。服务业要避免制造业低层次发展的路子，必须在发展过程中高度重视人的素质问题。

中国质量协会联合中华全国总工会、共青团中央、全国用户满意工程联合推进办公室发起的创建全国用户满意服务明星的活动，旨在培育、发现、评选、提供用户和顾客满意的个人和集体，激发员工的敬业精神和创造精神，在各自的岗位上努力追求和实现用户、顾客满意，从而实现整个服务业质量的提升。活动一经推出，就受到广大服务行业的欢迎和响应。

从 2003 年到 2004 年，创建用户满意服务明星活动在全国多数服务行业展开，涌现出一批用心服务、技能过硬，让用户满意的服务明星和班组。收集在书中的，就是被授予“全国用户满意服务明星”、“全国用户满意服务明星班组”以及“全国用户满意杰出管理者”风采的展示。作为新一代明星，他们既保持了服务业老一代劳模的热情、敬业，也表现出新时代的特色。他

们用心服务、技能过硬、让用户满意的服务理念、服务方法和管理经验，对服务行业的从业人员，有毋庸置疑的学习价值。在工商管理普遍以案例学习为最佳方法的今天，我们希望这些明星和班组的案例也能成为广大服务业从业人的学习对象，从中汲取有益的营养，共同把中国的服务业打造成质量卓越和用户满意的产业。

顾秀莲

2005年12月9日



## 目 录

第一章 价值观——用户满意的根本保证 .....	(1)
第一节 理念 .....	(1)
价值观——人生的指南针 .....	(1)
第二节 实践 .....	(2)
◎宋箴精神	
——中国太平洋财产保险股份有限公司青岛分公司 宋 箴 .....	(2)
◎流动的窗口 文明的使者	
——北京首汽股份有限公司 于 凯 .....	(6)
◎服务顾客 止于尽善	
——济南钢铁集团总公司 徐建国 .....	(11)
◎让别人的生活因我的存在更加美好	
——哈尔滨中央红集团中央商场 董智杰 .....	(12)
◎为了心中的承诺	
——长春供电公司 付丽萍 .....	(14)
◎优质服务,赢得用户信赖	
——中国联通上海分公司营业业务督导 傅晓鸣 .....	(16)
◎满意源自真诚	
——江苏移动盐城分公司 高 玲 .....	(18)
◎一切因为有爱	
——中国东方航空公司客舱服务部 刘倩女 .....	(20)
◎真情服务的使者	
——济南铁路局青岛铁路分局青岛站 米 霞 .....	(22)
◎顾客满意才是我最大的快乐	
——湖南友谊阿波罗股份有限公司友谊商城 宁鸿英 .....	(24)
◎让家的感觉更好	
——宁波方太厨具有限公司北京营销中心 王淑梅 .....	(26)
◎用真心换真心	
——河北移动邢台分公司 王宁宁 .....	(28)
◎用心服务为用户	

- 辽河石油勘探局通信公司信息公司 王 健…………… (30)
- ◎服务无止境
- 星星集团 史贞德…………… (32)
- ◎雷锋式的好司机
- 大连市出租汽车总公司 王好学…………… (34)
- ◎笑迎八方客 情洒千万家
- 哈尔滨铁路分局哈尔滨站 曹 进…………… (36)
- ◎把满意写在人民心上
- 陕西省三原县电力局陵前供电所 党文斌…………… (38)
- ◎真情与技能的完美统一
- 上海信谊大药房连锁经营有限公司强华店 樊水玉…… (40)
- ◎在平凡中创造卓越
- 陕西移动通信公司西安营业部 李 莉…………… (42)
- ◎爱心天使
- 江苏南京长途汽车总站 李 瑞…………… (43)
- ◎投入真情实感,赢得忠诚顾客
- 北京翠微大厦股份有限公司 刘可晶…………… (45)
- ◎把世界引进上海 把上海引向世界
- 上海港引航管理站 梅英群…………… (46)
- ◎用户的利益至高无上
- 天津燃气集团第一销售分公司 张文娟…………… (48)
- ◎踏踏实实 作好点点滴滴
- 厦门国际航空港集团地勤服务有限公司 赵 晖…………… (51)
- ◎五心服务的背后
- 四川移动通信公司成都营销中心 叶 旭…………… (53)
- ◎以“五心”服务用户,追求“完全、彻底”
- 大连市商业银行华昌支行 杨 芳…………… (55)
- ◎真诚服务客户 一心为公移动人
- 河南移动通信有限责任公司郑州分公司 陈 青…………… (58)
- ◎让政府放心 使群众满意
- 山西省电力公司太原供电分公司 贾太平…………… (62)
- ◎用“心”为旅客服务
- 郑州铁路分局郑州客运段 艾 华…………… (65)
- 点评…………… (67)
- 共同愿景——由个人成功走向团队成功…………… (67)

<b>第二章 过程与细节——用户满意的必由之路</b> .....	(70)
<b>第一节 理念</b> .....	(70)
卓越服务——满足与超越客户的需求 .....	(70)
<b>第二节 实践</b> .....	(73)
◎狠抓细节 建立并维护良好的客户关系	
——青岛海信实业股份有限公司海信广场 孙 艳 .....	(73)
◎作一名优异的 SBU	
——北京海尔工贸 任贤全 .....	(75)
◎以市场需要为导向 创建用户满意建筑工程	
——成都市第六建筑工程公司 易红兵 .....	(77)
◎客户投诉是块“试金石”	
——江苏移动苏州分公司 沈 艳 .....	(79)
◎服务质量求生存 服务质量出效益	
——成都彭州天府运业有限责任公司 于虹霞 .....	(81)
◎三尺柜台上的无私奉献	
——内蒙古民族商场有限责任公司 娜仁高娃 .....	(83)
◎用户满意的项目经理	
——上海宝钢国际贸易有限公司 张飞舟 .....	(85)
◎延伸服务赢得客户信赖	
——青岛澳柯玛股份有限公司 周发升 .....	(88)
◎展示无可挑剔的商品 奉献文明诚信的服务	
——上海邵万生南货店糟醉柜组 尤珏珍 .....	(90)
◎从“微笑服务三看法”到“聊天售货法”	
——北京市复兴商业城有限公司 阴亚宾 .....	(92)
◎一切以用户满意为准则 拓展“无限服务”新空间	
——江苏常州新世纪商场有限公司 姚 迪 .....	(94)
◎视顾客的时间比黄金更宝贵	
——山推工程机械股份有限公司营销部技术服务处 王志强	
.....	(96)
◎心系旅客 真情服务 持续改进	
——沈阳桃仙国际机场股份有限公司 王卫铭 .....	(98)
◎闪钻石之光,创服务品牌	
——上海老庙黄金有限公司 倪 航 .....	(101)
◎客人是亲人,服务献真诚	

——宝钢集团宝山宾馆 丁玲玲 .....	(103)
◎青春在平凡的岗位上闪光	
——呼和浩特铁路局客运公司 K263/4 次车队 韩振敏 .....	(105)
◎引领市场需求,创新知识服务	
——北京翠微大厦股份有限公司 刘可晶 .....	(107)
◎她,用平凡创造感动	
——青岛移动通信公司营销服务中心 刘淑贞 .....	(109)
◎赤诚待客谱商德 殚精竭虑铸品牌	
——上海新世界股份有限公司 茅 宏 .....	(112)
◎“让您更满意”的物业经理	
——上海陆家嘴物业管理有限公司 张 荣 .....	(114)
◎“响,细,清”中接受安检	
——上海国际机场股份有限公司浦东安检护卫分公司 赵 云 .....	(116)
◎用微笑感动顾客	
——长春百货大楼集团女装商场 敖玉杰 .....	(118)
◎服务在先	
——美晨集团北京办事处 付 强 .....	(120)
◎运用质量过程方法持续改进通信服务	
——中国网通集团天津市通信公司塘沽通信分公司 高忠刚 .....	(122)
◎服务的价值就是旅客的满意	
——四川航空公司客舱服务部 李晶晶 .....	(124)
◎用户满意,质量至上	
——山西省交通建设工程监理总公司 米慧杰 .....	(126)
◎真情倾注服务新	
——中国农业银行梅河口市支行 宫利波 .....	(128)
◎以细节真情传递服务	
——江苏移动通信有限责任公司南京分公司 薛 红 .....	(130)
◎全面推进服务管理 倾力打造温情小区	
——北京市北宇物业管理公司 陈孝龙 .....	(132)
◎为客户创造满意之外的惊喜	
——四川乐山市红珠山宾馆 白 羽 .....	(136)
点评 .....	(141)
细节的力量 .....	(141)

<b>第三章 学习与创新——用户满意的技能源泉</b> .....	(144)
<b>第一节 理念</b> .....	(144)
<b>唯一不变的就是变化</b> .....	(144)
<b>第二节 实践</b> .....	(145)
◎功在弦外无暑寒	
——上海汇丰医药药材有限公司 杜春萍 .....	(145)
◎在工作中学习,在学习中锻炼	
——吉林省移动通信公司长春营销中心 乔红婷 .....	(148)
◎自身素质的高低,决定着服务质量的好坏	
——郑州铁路分局郑州客运段 艾华 .....	(150)
◎一把榔头打天下 木槌诚信陈凤英	
——上海国泰拍卖行有限责任公司 陈凤英 .....	(151)
◎精心钻研业务 勇于服务创新	
——厦门航空有限公司客舱服务部乘务分部 陈毅真 .....	(153)
◎依靠扎实的工作 追求优质的服务	
——中国货运航空有限公司 陈颖桦 .....	(155)
◎勤奋钻研,练就一流过硬本领	
——广州东南西环高速公路有限公司 罗秀娴 .....	(156)
◎于平淡中创造辉煌 在平凡中追求卓越	
——中国联合通信有限公司宁夏分公司 马丽梅 .....	(157)
◎家电“神医”亮相人民大会堂	
——赛维家电服务产业有限公司 魏从明 .....	(159)
◎练就了过硬的本领 全心全意为顾客服务	
——中国联通有限公司惠州分公司 李兰 .....	(161)
◎让青春在服务中闪光	
——常州市疾病预防控制中心 谈立峰 .....	(162)
◎精益求精 敬业求实	
——上海市电子仪表标准计量测试所 忻龙 .....	(166)
◎要令用户对我们的企业满意	
——广东电信汕头市分公司客户服务中心 郑晓敏 .....	(168)
◎飞扬蓝色旋律 展现巾帼风采	
——浙江省电信有限公司温州市电信分公司 丁建英 .....	(170)
◎我代表供电公司的形象	
——江苏省电力公司南京供电公司 曾玲丽 .....	(173)

◎实践承诺 奉献真情	
——北京电力客户服务中心 李顺平 .....	(175)
◎用一流的服务 赢满意的回声	
——中国铁通集团有限公司西安分公司 李 涛 .....	(179)
点评 .....	(182)
培育你的核心竞争力 .....	(182)
第四章 用心——用户满意的真谛 .....	(184)
第一节 发自内心的爱 .....	(184)
第二节 来自心底的愿望 .....	(186)
第三节 心的收获 .....	(188)
后 记 .....	(191)
附 录 .....	(192)
参考文献 .....	(198)

## 第一章 价值观

### ——用户满意的根本保证

走进全国用户满意明星,你会发现他们无不在追求卓越服务方面作出了突出成绩,他们来自各行各业,在不同的工作岗位上探索着服务的真谛,实践着自己的服务理念,一个个新的服务方法不断涌现,一项项新的服务纪录被他们刷新,他们得到了什么?是荣誉?是金钱?还是……?让我们走进他们的内心世界,去发现他们追求卓越服务的动力源泉。

#### 第一节 理 念

### 价值观——人生的指南针

“人生的方向完全受控于个人价值观的牵引,那就有如一股无形的力量,无时无刻不在使我们作出何去何从的决定,最后也就决定了我们的一生。”

价值观代表一系列基本的信念:从个人或社会的角度来看,某种具体的行为类型或存在状态比与之相反的行为类型或存在状态更可取。这个定义包含着判断的成分,这些成分反映了一个人关于正确和错误、好与坏、可取与不可取的观点。它影响我们的知觉和判断,进而影响一个人的态度与行为。有什么样的决定,就会造成什么样的命运,而主宰我们作出不同决定的关键因素就是个人的价值观。

价值观代表一个人对周围事物的是非、善恶和重要性的评价。人们对各种事物的评价,如对自由、幸福、自尊、诚实、服从、平安等等,在心中有轻重主次之分。这种主次的排列,构成了个人的价值体系。价值观和价值体系是决定人们期望、态度和行为的心理基础。在同一的客观条件下,具有不同价值观的人会产生不同的行为。比如在同一环境,有的人对地位看得很重,有人看得较轻而注重工作成就,这就是因为价值观不同所致。

人的价值观决定于世界观,是从出生起,在家庭和社会中积累形成的。事物的广泛联系体现在人的身上就是人与各种事物相互影响。种种直接、间接的联系以及回馈就成为价值观的来源。虽然个人的价值观和价值体系是随着生活的变迁而发生变化的,例如幼年认为珍贵的东西,到老年却不喜爱了;但是有

些基本的观念,往往相对稳定,它们对行为长期起着指导作用。

如果我们希望作出不凡的成就,只有一个方法,先找出自己生命中最重要  
的价值观是那些,然后确实遵照这些价值观去过每一时,每一刻。当你按照自己最高的价值标准过日子,你的一言一行都能符合自己的价值观,内心就会充满欢乐,你也一样能作出不凡的成就。

全国用户满意服务明星正是在工作中实践自己价值观的杰出代表,我们只有理解了他们的价值观,才能真正理解这些价值观与他们各自服务领域的实践相结合而产生的服务理念,才能更好地理解他们的行为,才能开始学习他们,才能让自己更清晰地认识自己的价值观,逐步优化自己的价值观,在工作和生活中逐步成为一个真正实践自己核心价值观的人,才能体会内心真正的快乐。

价值观就是你人生的指南针——安东尼·罗宾

## 第二节 实 践

### 宋箴精神

——中国太平洋财产保险股份有限公司青岛分公司

宋 箴

走进太平洋产险青岛分公司阳光服务大厅,首先映入眼帘的是迎面树立的一块青島市人民政府授予“服务名牌”的红色牌匾,牌匾上“宋箴真情服务窗口”八个金光闪闪的大字和印有牌匾主人真诚微笑的照片夺人眼目。她就是太平洋产险青岛分公司理赔服务部员工宋箴,她在平凡的服务岗位上以对客户真诚周到的服务受到了客户的广泛赞誉,成为全市知名服务品牌。

宋箴以自己对客户满腔热情和对工作的认真负责的态度,在平凡的工作岗位上诠释了真情服务的内涵,集中体现了她“诚信为本、爱岗敬业、创新工作、无私奉献”的精神。

诚信为本:在维护公司经济利益的同时,她把公司的信誉看得更重,认真履行公司的承诺和保单的约定。平时她凭着自己所学的保险知识和法律知识,对经手的案件大胆提出自己的分析和建议,减少了公司的法律纠纷,在客户中树立了公司的诚信品牌。

爱岗敬业:她凭着自己对本职工作的热爱,主动承担起繁杂的工作,并刻苦学习各类相关知识,不断提升自己的工作水平,以自己对公司对客户的满腔热忱在本职岗位上作出了显著成绩。

创新工作:她不断总结工作经验,大胆创新服务方法,并积极参与分公司理赔服务专业化、标准化、精细化管理制度的拟定,提高服务效率。为了减少客户因带索赔单证材料不齐而往返公司的烦恼,她专门设计了温馨提示卡送给客户,对客户索赔的程序及需提供的单证等都一一列明。



无私奉献:她的岗位是直接接触客户,为了方便工作,她一个人承担起三个人的工作量,每天接待上门客户60多人,每年要接待上门客户14000多人次;她每天都是最后一个走,为了整理当天的理赔业务数据,任劳任怨,从不计较个人得失。

“诚信是保险的靈魂,真情是服務的關鍵”,這是宋箴多年來對保險服務的理解。

为了更好地实践“诚信为本、爱岗敬业、创新工作、无私奉献”的精神,宋箴在多年的服务工作中始终坚持了“四个一”和“五个不放过”。

“四个一”是:

一视同仁——对所有客户热情接待,作到以理待人;

一丝不苟——对赔付结果均向客户进行通俗详尽的解释,作到以理服人;

一心一意——对从事的服务岗位满腔热忱,全身心投入,作到以情予人;

一如既往——对客户的咨询总是给予耐心热情的解释,百问不厌,作到以诚感人。

“五个不放过”是:

一是对接待的每一位客户负责到底,没处理完不放过;

二是对服务不满意不放过;

三是面对客户可能咨询的服务问题,超前学习准备,没学会不放过;

四是对客户没解释清楚或客户未听明白不放过;

五是为了减少赔付差错,提高理赔工作效率,每天的工作要日清日结,没有办结的,时间再晚也不放过。

“宋箴精神”和宋箴的四个一,五个不放过“工作法”,不仅在太平洋产险青岛分公司已成为广大员工效仿的典范,并且在岛城也已闻名遐尔,她用真情托起公司闪亮的保险服务品牌。

宋箴在理赔服务部的岗位是理赔服务大厅的第一道工序,负责接收赔案单证、协助客户查询赔案、解答理赔疑问。如果把理赔服务分为台前和台后,宋箴的岗位就是“台前”了,每天上百件理赔案都要先经过宋箴审验,材料不齐全需要宋箴向客户解释,客户对赔付结果不满意也需要宋箴作。工作性质复杂,工作岗位是站立服务,工作方式是跑前跑后,还要不厌其烦耐心地对每一位咨询的客户解释,宋箴就是在这个岗位上每天以真情的微笑、娴熟的业务、周到的服务接待每一位前来大厅办理业务的客户。

有人问宋箴“这样的工作累不累?”宋箴是这样回答的:“很累,但每天我站在柜台上迎接前来办业务的客户时,我就感到我所肩负的责任,我代表的不是我个人,而是太平洋保险,我对99个客户给予了满意的服务,而对一个稍有不慎作得不满意的话,公司的形象就会受到损害,公司的发展就会受到影响。”

大厅服务会遇到各种各样的客户,有的对保险知识不了解,出险后单凭个人愿望索要超出条款规定的赔额;有的对保险公司存有误解,认为赔付不合理;也有的客户因为出险,情绪暴躁,所以经常会遇到客户对合理赔付而不满意,甚至态度蛮横、张口谩骂的情况。可宋箴始终以“客户没有错”为理念,总是面带微笑,耐心向客户解释保险条款,宣传公司的理赔程序,给客户演示计算赔款,直到让客户完全明白为什么这样赔,心悦诚服地离去。