



山东有线在全省开展“新春用户大拜访”活动

# “有线人”登门为你送祝福

不怕吃闭门羹，  
用真心换真心

“很多同事登门拜访前不知道准备什么，拿着福字就去了，有的吃了不少闭门羹。”山东广电网络有限公司聊城分公司集客部工作人员岳鹏说，同事们在“新春用户大拜访”期间吃了不少苦头，而他在拜访期间，一直感冒发烧。

在一次拜访过程中，岳鹏遇到一位业务即将到期的市民，本以为市民会续费继续使用，令他出乎意料的是，市民把他拦在门外说：“不用进来了，你家电视和宽带还有几天就到期了，我不缴费了。”这位市民语气中透着不悦，岳鹏耐心地询问得知，原来该市民家的宽带只能在客厅上网，到了卧室就看不看微信图片。岳鹏查看了他家中的设备和手机后，帮他清理了手机的微信缓存，问题迎刃而解。

后来岳鹏又向市民介绍了电视的时移回看功能，帮他下载APP通过手机看电视，教他如何使用微信缴费，后来又登门为该市民更换机顶盒，市民连说谢谢。

在这次山东有线“新春大拜访”活动中，没有特殊员工，“有线人”上下齐心，走千家、进万户，以网格为单位，承包到村、逐户拜访。他们或是排查网络、解决问题，或是拉拉家常、帮帮小忙，用真心实意为老百姓送去温暖和祝福。活动期间，因大部分员工都入户拜访，山东有线滨州分公司还暂停了内部食堂。

“有线人”在一家一户的拜访中，总结出经验：只要你用心服务，老百姓就会感受到这份真诚，用真心回馈真心。



山东有线员工为老百姓送“福”字。黄雪天 摄

□记者 高雯 刘紫薇

2018年伊始，很多老百姓家迎来一份特别的拜访。穿着整齐的“有线人”登门送“福”字，现场检验机顶盒，有的还帮忙买电视，“送”笔记本电脑……从1月1日开始，山东广电网络有限公司(简称“山东有线”)在全省掀起“新春用户大拜访”的活动热潮，他们走进百姓家中，为市民解疑问、帮难处，送“福”字、拉家常，用实际行动为老百姓送上新年的祝福。

“来到济南的第一份温暖，是你们送的”

在“新春大拜访”活动中，“有线人”与用户之间发生了很多故事。山东有线济南分公司槐荫分公司网格经理宋洪波在拜访用户期间，就遇到了一位特殊的用户陈先生。1月7日，宋洪波敲开了住在济南市槐荫区发祥巷二期1号楼的陈先生家门，因为不知道宋洪波的来意，陈先生半掩着门，显得很警惕。穿着整齐工装的宋洪波在出示了相关工作证件后，得到了陈先生信任，被请进家门。

“今天刚从北京来到济南，收拾完行李准备看会儿电视，可是济南地区的电视机顶盒和北京的不一样，不知道怎么开机。”陈先

生说，自己研究了半天还没打开，正在发愁。宋洪波了解情况后，马上帮陈先生调试电视，从开机开始，教他熟悉济南地区电视机顶盒的使用方法，很快，陈先生就能自己调试收看高清电视节目了。

随后，宋洪波把准备好的“福”字递给陈先生，并留下了联系方式。“我来帮你们填个调查表吧。”看到同行的工作人员手中拿着用户调查表，陈先生主动提出填一填，并在调查表上写下“山东有线工作人员服务态度好”。“来到济南的第一份温暖，是你们送的！”陈先生说，“有线人”让他在陌生的城市里感受到一份温暖。

在全省各地，都有“有线人”登门为老百姓送祝福，擦拭机顶盒、检查线路，教市民使用云平台功能，让老百姓体验看电视、点电视、用电视以及玩电视的全功能服务。

上门修好了电视信号，还“送”来笔记本

“新春大拜访”刚开始的那几天，山东有线青岛分公司第六营业部二级网格组长徐胡先帮一位村镇用户解决了“大难题”。他拜访到青岛市李沧区十梅庵的庄女士家中时，庄女士向他反映家里的电视不仅信号不好，点

播和回看功能也没办法使用，希望工作人员能给予解决。徐胡先立刻进行现场排查，发现庄女士家的信号偏弱，确实需要优化，而且由于线路问题，没办法安装宽带业务，所以点播和回看功能也无法实现。“家里也想办个宽带业务，如果你们能修好，就帮我把宽带一起办了。”庄女士说。

经过与工程部的紧密配合，第二天，徐胡先就把庄女士反映的问题全解决了。信号和线路问题解决后，庄女士提出想办理广电宽带业务，在徐胡先的介绍下，庄女士得知在有线永年路路演现场办理五年的宽带业务套餐可以送电视、洗衣机等家电，于是跟着徐胡先去了现场。经过咨询，庄女士最终选择了980元的套餐办理了五年，拿着赠送的笔记本电脑欣喜地回了家。“回到村里一定要给大家说，你们不光上门给解决问题，帮着办宽带，还送了台电脑！”庄女士说，之前以为这种新春送福都是走形式，送个对联就完事了，没想到“有线人”真的给解决了问题，还建议她参加活动免费得了台电脑。

元件老化有隐患，“有线人”垫钱帮老人买电视

2018年元旦这天，山东有线烟

台分公司海阳分公司小纪营业部客户经理王正旭在“新春大拜访”时，来到了小纪镇石马疃头村王翠娥老人的家里。“电视机不出画面，看不见了，你们快给瞧瞧。”王翠娥着急地说，孩子在外地工作，电视机坏了没法看也没给他说，怕给孩子添麻烦。

“您别着急，我们看看。”王正旭扶老人坐下，开始对电视机和机顶盒进行检查，他发现老人家的电视机元件严重老化，不仅导致电视机无法显示画面，还极易发生安全隐患，建议老人换台新的。“孩子还得一个星期才能回家，我也不知道换什么样的好。”王翠娥说。

王正旭看到老人挺着急，但又拿不定主意，提议与老人的孩子电话沟通。在电话中王正旭建议为老人订购一台新电视，公司内也有正在做活动的电视，买电视免交三年有线费，32寸电视机正好符合老人需求，王翠娥和孩子爽快地答应了。

“俺家里现在没有这么多钱怎么办？”王翠娥苦恼道，电视机以旧换新需要1799元，总不能除账。王正旭见状，帮老人垫付了电视机的费用，协助工作人员上门安装调试，让老人当天就看上了电视。一周后，老人的孩子专程来到营业部感谢王正旭，子女在外最牵挂的就是家中父母，多谢他们贴心的服务，帮老母亲解决了大难题。



山东有线员工入户拜访，为市民调试有线电视。王明旭 摄

JSBC 好享购物

青岛40频道/济南82频道/烟台42频道  
江苏广电品质优选

1月20-21日  
商品款款有折扣  
最低6折

直播商品 买就送 2018 新春红包

更有机会 赢取纯金吊坠、购物金、优惠券等好礼

订购电话: 400-800-5678 网址: www.hao24.com