

提高服务满意度 温州体彩“五化”便民

如何为市民提供更加便利、快捷、优质的服务?2017年以来,温州体彩推出“五化”便民举措,切实提高了服务大众的满意度。网点服务标准化、售票环境规范化,提升了网点的服务水平和效率;兑奖服务便利化,提高了彩民兑奖的便利度;信息服务电子化、公益服务人性化,给彩民和市民营造出更加舒适的购彩和休息环境,同时也提升了体育彩票的品牌知名度和美誉度。

(艾禾)



网点服务标准化

实现“一个电话上门解决问题”。温州体彩在11个县区设置了12个服务站,配置了47名体彩专管员,对设备维修、票务配送和培训等工作,实行“一个电话上门解决问题”,并对每一项服务都做了标准化的规定和要求,确保服务质量不打折。

体彩网点“变脸”

■艾禾

体育彩票彩票网点诞生有20年左右的时间,从最初的“街边摊”到后来的进店销售,再到现在的标准化网点,体彩网点不断“变脸”。

如今,体彩网点的“变脸”已不仅局限于增加一些沙发、空调、饮水机等设施,而是从提升彩民购彩的便利度、提升服务的规范化入手,比如把手写走势图换成电子走势图,增加信息量;推出微信、支付宝等支付方式,方便彩民购彩;增加兑奖额度,方便彩民兑奖……

体彩网点不断“变脸”,提升了体育彩票的整体形象,也是体育彩票做负责的、可信赖的国家公益彩票的具体体现。



兑奖服务便利化

实现所有银行网银通兑。温州体彩在浙江省率先实行所有银行网银通兑,现金支票实行全市所有建行通兑,单张中奖金额1万元以下的彩票实现全市所有销售网点通兑,极大地方便了彩民兑奖。

公益服务人性化

实现销售网点多元服务尝试。温州体彩在有条件的销售网点设置了260个“学雷锋服务岗”,为市民提供免费热水供应、手机应急充电、爱心医药箱、爱心伞,并且设置阅读角、环卫工人歇脚点等,使体彩销售网点成为传播公益的爱心驿站。

售票环境规范化

实现服务能力提升。温州体彩对销售网点进行统一形象改造,为市民提供更好的购票环境,现已完成844个销售网点的改造。



信息服务电子化

实现购票体验改善。温州体彩为销售网点统一配备了历史号码电子走势图、购票信息客户显示器、中奖号码电子公告牌等电子设备,彩民获取彩票各类信息变得更加快捷、透明,购票体验大大提升,同时为销售员的工作量减负。