



两个郑州人就有一个移动用户

消费者的选择,来源于优质服务

手机几乎已经成为每个郑州人必备的工具之一,而提到手机许多人会想到移动。截至2007年10月31日,河南移动郑州分公司客户达到500多万户,也就是说,每两个郑州人之中,就有一个是移动的客户。这样高的普及率,在全国都名列前茅,河南移动郑州分公司是怎么做到的?

晚报记者 祁京/文 赵楠/图



站数量达到历史最高。
南移动郑州分公司在网络建设方面再次加大投资力度,加快网络建设步伐,实现了网络的适度超前建设。2007年,为满足市场和客户需求,河南移动郑州分公司在两个郑州人,就有一个移动用户,这样高的普及率来自于移动优势的网络建设。

品牌升级

三大品牌建设,让越来越多客户从中受益。2007年12月16日,郑州旅游职业学院体育馆内热闹非凡,由国家体育总局体操运动管理中心、中央电视台体育节目中心、中国移动通信有限公司和中国健美操协会联合主办,中国移动河南公司承办的“以舞会友,动感地带2007全国街舞电视挑战赛”河南赛区比赛正在如火如荼的进行之中。而在他们之中,又有很多人是移动动感地带的用户,一位王姓学生接受记者采访时说:“我一直用动感地带,一方面是喜欢动感地带的内涵定位,比如时尚、年轻这样的元素很符合我们这一群体,另一方面就是动感地带话费相对较低,优惠活动也非常多,组织的活动也很多。”“动感地带”在青年人中的受欢迎程度只是一个侧影。河南移动郑州分公司相关负责人介绍说,目前,郑州移动推出的三大品牌“全球通”、“动感地带”和“神州行”,经过多年的品牌建设,其品牌文化不断延伸,品牌价值持续提升,得到了广大客户的推崇和喜爱。全球通品牌以“积极、品位、掌控”为主题,通过VIP活动彰显品牌价值内涵,以个性化服务彰显客户尊崇。动感地带品牌着力“时尚、好玩、探索”的特性,积极开展校园活动与新业务营销,持续扩大客户规模。神州行以“自由、实惠、便捷”的品牌元素,深入推广神州行“亲情”概念,通过组建“合家欢家庭亲情网”增强品牌认知度。

服务升级

您的服务已经从“诚信服务,满意100”活动中得到升级。与服务升级同行的是服务的升级,2007年,以“诚信服务,满意100”为主线的服务提升活动全面实施,通过总经理接访、挑战三分钟、流程穿越等举措优化服务管理细节20余项,有效改善了服务短板。“业务挑战3分钟”是河南移动郑州分公司客户服务工作举措的一大创新。在河南移动郑州分公司150个营业厅的每一个营业前台上都放有一个小小的计时器,每位营业员在为客户办理业务的时候都将接受客户的检验:单项业务办理时间不得超过3分钟。3分钟,是极限,也是挑战。河南移动郑州分公司负责人指出,只有顺应时代潮流,不断创新服务模式,才能赢得消费者,赢得尊重。为了给客户更为周到、便捷的服务,河南移动郑州分公司率先建立了“夜间营业厅”,为客户提供紧急停开机、充值等服务,实现了24小时全面、周到、细致的应急营业服务。在河南移动郑州分公司,客户感知是服务工作的重点,客户满意是服务工作的不懈追求。河南移动郑州分公司深知高质量、高水平的客户服务是消费和谐最为重要的一环。河南移动郑州分公司将以客户满意为宗旨,继续围绕“八项服务承诺”,不断探索,勇于创新,以实际行动践行社会责任。

技术升级

工商部门在用的“食品查询备案系统”就是郑州移动的新技术之一。2007年,三门峡发生特大洪水灾害,在抗洪救灾工作中,河南移动郑州分公司应急通信支援小组三次深入抗洪一线,在第一时间为灾区人民开通移动通信服务,为抗洪救灾赢得了时间。而在中博会和拜祖大典上,负责提供通信服务的河南移动郑州分公司实现了网络的零投诉、零拥塞、零故障,这在大型的会议和活动中,简直不可想象。强大的通信能力来自于移动优势的网络建设,2007年,为满足市场和客户需求以及未来的3G发展,河南移动郑州分公司在网络建设方面再次加大投资力度,加快网络建设步伐,实现了网络的适度超前建设,新建开通基站数量达到历史最高。截至目前,河南移动郑州分公司网络容量达到690万户,为未来的数据业务发展奠定了良好基础。而对于移动这样的行业领导者来说,技术的创新则是其核心竞争力所在。2007年,河南移动郑州分公司再次对标准化集团产品进行梳理整合,成功开发了工商部门“食品查询备案系统”等集团信息化产品七项,为郑州市的信息建设做出了贡献。

春节回家,郑州移动为您提供两个城市一个价

过年回家不换号,手机照样便宜打!河南移动神州行客户参加“两个城市一个家”优惠活动,任选省内一个城市与手机归属地城市享受同样资费标准,在归属地或申请地拨打当地电话仅为0.25元/分钟。
2008年1月1日~2月29日,神州行客户发送短信“KTMYYH+地市市区号(开通漫游优惠+漫游地区长途区号)”至10086,即可申请省内任一城市与号码归属地资费相同的优惠。客户成功申请第二日起,在号码归属地或申请地拨打当地电话都按0.25元/分钟收费,拨打国内电话按0.25元/分钟+长途费收取,接听国内电话免费;月功能费2元,按天收取。
例如郑州客户发送“KTMYYH376”到“10086”,申请与信阳资费相同,则申请期间,在

信阳或郑州拨打当地(信阳或郑州)电话,仅收0.25元/分钟;拨打另一地及国内长途按0.25元/分钟+正常长途资费,在两地接听电话均免费。
客户通过短信营业厅参与该活动,申请成功后将收到回复短信“尊敬的客户:您已成功参加‘两个城市一个家’活动,次日起到2008年2月29日,您可享受在号码所在地及申请地主叫基本费0.25元/分钟及被叫免费的优惠,月功能费2元,按天收取”。从2008年2月20日起,系统对参加活动客户发送活动结束提醒短信,2008年2月29日后客户将恢复参加优惠活动前的资费。
已经申请了“郑汴通”和“智能网”业务的客户不能参加本次优惠活动,并且本次优惠活动暂时不包括港澳台地区。

■ 办理方式

1. 开通: 客户发送短信“KTMYYH+市市区号”(即“开通漫游优惠”的拼音首字母+漫游地区长途区号)到10086。
2. 取消: 客户发送短信“QXMYH”(即“取消漫游优惠”的拼音首字母)至10086。

- 温馨提示
1. 活动期间,每个客户只能申请一个省内城市享受优惠,同一个月内不能同时进行“开通”和“取消”操作;
 2. 客户发送短信到10086参加活动,免收短信费;
 3. 在活动期间,客户选择“两个城市一个家”优惠后,如转为神州行系列的其他套餐可以继续享受优惠;
 4. 客户在省内漫游享受的话费优惠将直接批成本地话单,不再享受其他促销活动的二次优惠。针对各类包月套餐客户,本次活动的优惠话费费用不再计算到包月费用中;
 5. 该业务优先级别高于“漫游长途优惠包”业务,活动结束后,客户继续享受原申请的“漫游长途优惠包”资费;
 6. 拨打国际长途及港澳台电话,按照正常资费标准收取。

