

运营商活动

“金牌服务满意100,感恩回馈用心关怀”移动用户将享受更多满意服务

近日,郑州移动多措并举开展“金牌服务满意100,感恩回馈用心关怀”的主题服务活动,以客户为导向,促进企业与客户、员工之间的和谐互动。

郑州移动相关负责人介绍说,“金牌服务满意100,感恩回馈用心关怀”主题活动围绕了“大服务”建设启动文化实践工程。首先是“EZ!行动”,是郑州分公司结合实际在“满意100”平台上“以人为本,流程为辅”开展的活动,它围绕员工、客户两个核心进行软管理方面的突破性尝试,力争营造“员工轻松、客户便捷、流程简单”的服务氛围,推进基础服务规范化。此举主要是为了营造办理业务更轻松、明白消费更容易、多服务渠道更便捷的服务环境。

同时,郑州移动强化服务意识培育服务文化。以“快乐服务”为核心强化各部门人员特别是一线人员的服务意识,从细节入手,激发员工的热情,号召员工与客户建立和谐的关系。

而为了强化以上两点,移动在“金牌服务满意100,感恩回馈用心关怀”特别强调了感恩回馈,启动“感恩回馈”活动,通过丰富多彩的互动活动走进客户、走进员工,将企业的感谢行动真正落实到每一位客户、每一位员工的心中。

据悉,为了有效贯彻2008年的“金牌服务,满意100”活动,郑州移动精心准备了2008年全年“总经理接访”活动,每月一个活动主题,通过与客户面对面,倾听客户的声音,一方面将客户利益落到实处,体现企业主动、真诚、亲切的服务姿态,拉近了企业与客户的距离;另一方面改进服务细节,提高一线服务人员积极主动的服务意识,强化优势服务,促进服务品质提升。此外,郑州分公司针对“总经理接访”活动建立了监督跟踪机制,针对客户提出的需求和问题一定有明确回复,并将建设性的意见落实到实际工作中。

本报记者 祁京

哪个通信企业在您心中最有责任感,谁是您最信赖的运营品牌 欢迎参加晚报3·15通信企业有奖调查问卷暨通信责任企业评选

本报开通 通信消费投诉热线

即日起,拨打67655218即可进行相关咨询和投诉

在现代信息社会,信息服务已深入社会生活各个领域,打电话、上网、发短信等通信需求已深入寻常百姓家,通信消费已成为现代家庭消费开支中的重要内容。我们在享受信息技术和通信服务带来便利的同时,也为此遭受烦恼和不满。电话、发短信、上网等通信消费是许多家庭开支中的重要内容。而在这过程中,您是否遇到过价格歧视、价格欺诈、多收费等侵犯消费者合法权益的行为呢?是否一投诉无门呢?又是一年“3·15”,漫游费怎么降?套餐怎么让用户明白?不良SP该怎么整治?……一系列热议的话题无不反映了人们所关注的重点——让我们的电信资费更低廉、更透明、更安全。

本报记者 祁京

通信行业调查问卷今天推出

在市场经济中,商家最关注的就是消费者的“口碑”。一项调查表明:一个不满意的顾客会把他的消费经历告诉别人,最后足以影响25人的购买意愿。由此,我们以通信行业作为切入点,发起了3·15通信企业有奖调查活动,

由市民投票选出自己心目中各行业的“最佳口碑单位”。

今日,郑州晚报通信部特发起3·15通信企业有奖调查问卷暨通信责任企业评选活动,这也是郑州通信行业的一次“大阅兵”。请广大市民根据自己接受通信服务时的消费体验,对郑州的通信运营商进行一次大评点。我们将从读者发送的所有短信中抽取一等奖一名,二等奖10名,三等奖30名。您的真实回答有助于我们了解目前通信领域消费状况,为我们进一步做好维护消费者合法权益工作打好基础。

通信问题来找晚报帮忙

话费乱、短信“偷钱”、手机质量不过关、售后服务跟不上,今天,您在享受快速、便捷、优质的通信服务的同时,也同样被这样一些看似“鸡毛蒜皮”的烦恼困扰着。

为了更好地了解我市通信行业的服务质



量,维护您的合法权益,郑州晚报通信部在3·15消费者活动日之际开通投诉电话67655218,为您在电信业务消费过程之中遇到的问题提供帮助,我们派出多路记者,针对消费者反映的问题进行逐一核实和解决。

通信观察哨

这里是沟通的平台,这是提升沟通力的沟通平台。当通信成为一种生活方式时,从没有哪个时代像今天一样,让我们对通信如此关注。作为生活质量的晴雨表,通信也在用真诚和细微体贴着客户、服务着客户。

为了让通信这个关乎社会沟通力的服务水平更臻成熟和完美,我们通信版特设立“通信观察哨”栏目,及时发表你对通信运营商的看法、意见、建议,求证、解答、帮助你的疑惑或问题,用你的话语权推动你生活的更高实现,推动时代的沟通力。你们的意见,他们的进步。

电话:0371-67655218 60540888 邮箱:zzwbtx@126.com QQ:929176006

3·15 郑州通信企业有奖调查问卷暨责任企业评选

主办单位: 郑州晚报

中部“6+1”省会晚报联盟

承办: 郑州晚报通信部

为了真实了解郑州通信市场现状,反映消费者对通信行业的评价,3·15来临之际,郑州晚报开展郑州通信行业有奖调查问卷和责任企业评选,对我市通信运营商进行一次大评点。请广大市民根据自己的消费体验和衡量标准为你所支持的企业投上宝贵的一票。

投票方式:

- 1. 请将填好的选票沿虚线剪下,寄给或送至郑州市陇海西路80号郑州晚报新闻大厦一楼西大厅通信部 邮编:450006 (请注明“通信行业调查问卷暨责任企业评选”字样)。
2. 网上投票登录 www.zynews.com 或者 www.0371sina.com 进行投票,或者发送电子邮件至 zzwbtx@126.com。
3. 评选责任企业可以编辑“责任感”或“创新”或“信

- 赖”或“满意”任一关键词+#+通信企业编号发送至10668888114,即为您支持的企业投上一票。如:编辑“创新#1”发送至10668888114即为移动获得最具自主创新的责任企业投上一票。(移动、联通用户均可,每条通信费0.1元,无信息费、无包月,回复信息免费,技术支持新浪爱答。)
4. 凡参与此次问卷调查暨责任企业评选的读者

- 均有机会获得精美礼品一份。
活动截止日期:2008年3月11日
奖品设置:
一特奖1名:奖价值人民币500元的礼品
二等奖3名:奖价值人民币300元的礼品
三等奖5名:奖价值人民币100元的礼品
咨询电话:0371-67655218

请在以下你支持企业名称前的方格内打勾,也可编辑短信进行投票。(以下排名不分先后)

- 1. 最具有社会责任感的责任企业:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
2. 最具自主创新的责任企业:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
3. 最受消费者信赖的责任企业:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
4. 最让消费者满意的责任企业:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
请在以下所选项目前的方格内打勾,可多选(以下排名不分先后)
5. 您通常从哪些渠道获取有关通信行业的相关信息?
方格1: 他人介绍 方格2: 电视 方格3: 报纸 方格4: 互联网 方格5: 手机短信 方格6: 其他
6. 您目前选择的通信运营商有?
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
7. 您选择的理由是?
方格1: 口碑好 方格2: 信赖服务质量 方格3: 网络信号好 方格4: 促销影响 方格5: 其他
8. 您认为最佳口碑的通信运营商是:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
9. 您认为最佳通讯畅通的通信运营商是:

您的姓名: _____ 联系方式: _____ 身份证号: _____

- 方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
10. 您认为最佳窗口服务的通信运营商是:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
11. 您认为最佳放心资费的通信运营商是:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
请在以下各个企业前的方格内填选项(以下排名不分先后)
12. 您认为运营商提供的通信业务与通信服务种类丰富吗?
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
A丰富 B一般 C不丰富
13. 您认为运营商所提供的资费套餐与资费选择是否丰富?
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
A丰富 B一般 C不丰富
14. 你认为运营商提供的套餐资费是否清晰?
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
A清晰 B一般 C不清晰
15. 你认为运营商提供的增值业务资费是否透明?
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通

- A透明 B一般 C不透明
16. 您经常选择使用的客户服务方式是:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
A 拨打服务热线 B 到营业厅 C 登录网上营业厅 D 自助服务 E 找客户经理
17. 您对运营商的客户服务热线是否满意?
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
A 满意 B 一般 D 不满意
18. 您认为运营商在处理客户投诉方面做得如何?
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
A 很好 B 一般 C 不好
19. 您经常收到垃圾短信吗?
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通
A 经常 B 偶尔 C 极少 D 没有
20. 对您所选用的运营商网络质量的整体评价:
方格1: 移动 方格2: 网通 方格3: 联通 方格4: 卫通 方格5: 电信 方格6: 铁通
A 满意 C 一般 D 不满意
21. 您对通信行业的意见和建议:

详情请关注近期郑州晚报周五通信版相关报道。