

推出六项便捷服务 聘请60名服务监督员 河南移动“便捷服务 满意100”活动启动

六项举措 便捷服务“满意100”

据悉,河南移动推出的六项便捷服务举措,包括“资费套餐量身优选”、“异地交费随时随地”、“电子渠道以指代步”、“积分兑换足不出户”、“G3业务无障碍办理”、“垃圾信息自主屏蔽”等。

资费套餐量身优选 优化简化资费套餐设计,加大优惠力度,推出全新的优惠数据流量套餐,对全球通、动感地带、神州行等各品牌客户推出优惠计划;提供资费优选服务,客户可以通过主动资费导购服务、自助资费测算、个性化账单等方式选择合适的资费套餐;提供数据流量套餐流量提醒服务。

异地交费随时随地 客户可以在全国各地中国移动自办营业厅为自己和他人跨区交费;客户可在全国各地利用中国移动手机充值卡卡为手机充值交费。

电子渠道以指代步 客户可以通过短信、WAP、网上营业厅办理各项移动业务;网上营业厅24小时在线客服服务,为客户提供业务咨询和业务协助办理。

积分兑换足不出户 客户可以通过全国统一的积分商城(<http://jfl.chinamobile.com>)方便地进行积分的兑换,足不出户,送货上门。

G3业务无障碍办理 不换卡、不换号、不登

记即可使用中国移动的G3业务;G3业务的服务流程与2G一致,同类的G3业务资费与2G一致。

垃圾信息自主屏蔽 客户可以到移动梦网(wap.monternet.com)和中国移动的门户网站(www.chinamobile.com)下载安装“信息管家”软件,并免费使用垃圾信息拦截功能,还可以一键把收到的垃圾信息举报到中国移动10086999垃圾信息举报平台。

据介绍,自2006年以来,河南移动相继推出了“满意100”、“诚信服务 满意100”、“金牌服务 满意100”系列主题服务活动,得到了社会各界的一致好评。

和谐发展 营造绿色消费环境

据了解,河南移动的3G网络建设已经于今年初率先在郑州展开,目前郑州TD网络初期建设已基本完成,正在进行全网优化,我省其他城市的3G网络建设也已经全面铺开,建设总投资将达39亿元。据业内人士初步测算,仅此一项就将带动我省社会投资约50亿元,扩大通信消费约53亿元,带动就业人数17000多人。

面对新的机遇和挑战,河南移动始终坚持“以天下之至诚,尽己之性,尽人之性,尽物之性”,追求企业与社会、环境的和谐发展,努力实现让员工、客户、股东和社会满意,致力于营造一个绿色满意的消费环境,并得到了消费者的认可,先后获得了“全国诚信单位”、“全国用户满意服务企业”等几十项荣誉。

为了确保公开透明消费,河南移动建立业务支撑平台,保证消费者可能通过各种渠道查询自己的通信消费;建设了数据业务管理平台,实现了对梦网短信、彩信和手机上网等业务和

客户订购关系的管理;建立了垃圾信息处理平台,快速处理对垃圾信息的举报和投诉;组建了专门的梦网客户服务队伍,专门处理移动梦网客户的咨询和投诉;建立了短信、语音和互联网等多种渠道,为客户提供订制和退订服务。

河南移动还在服务“软件”上下工夫。2004年3月,在全省通信行业率先开展包括梦网信息费在内的“话费误差、双倍返还”承诺。2005年11月,开展河南“移动梦网”SP诚信行动。2006年3·15前夕,在全省首批招募37名梦网卫士。同年底,联合省纠风办、省消协等部门启动“整治垃圾短信、净化手机屏幕”活动,向社会公布投诉举报电话,接受垃圾短信的举报。2007年元月正式启动了“诚信服务满意100”行动,从公正、透明、便捷、责任四个层面,对客户郑重推出了八项承诺。2008年又推出了以“责任、诚信、便捷”为基础的“五心”服务举措。

为提升服务水平,河南移动借助社会各界的力量加强服务监督力度,从2002年开始从社会各界聘请服务质量社会监督员,从2006年起面向社会招聘梦网卫士。几年来,服务质量社会监督员认真行使监督员的权利,对河南移动服务质量进行全方位的检查、监督,通过多种形式提出关于网络、服务、管理等方面意见及建议,并及时收集客户意见并反馈给企业。服务监督员所提的问题大多具有典型性,建议操作性也比较强,已在日常的服务工作中进行落实,有力地促进了服务质量的提升。

在当天的启动仪式上,河南移动副总经理杨冠强表示,今年河南移动将把“服务社会、服务民生”作为企业服务工作的出发点和立足点,以为客户提供“便捷、高效”服务为核心,开展“便捷服务满意100”主题推广活动,将“满意100”打造成中国移动优秀服务品质的象征,为客户营造出绿色满意的通信消费环境。

3月13日,河南移动正式启动“便捷服务 满意100”主题服务活动,从为客户提供满意便捷服务的角度出发,推出了六项便捷服务举措,同时聘请60名服务质量社会监督员对移动服务“挑剔”。

据介绍,此次活动是河南移动近四年来持续开展开展的“满意100”系列主题服务活动的延续和创新。此举是为响应十七大提出的“着力改善民生,促进社会和谐”的工作目标以及工信部“服务社会服务民生”行风建设和中消协3·15“消费与发展”主题活动的要求而开展的惠民服务。

晚报记者 祁京

中国移动通信
CHINA MOBILE
移动信息专家

便捷您为先 服务在身边

六项便捷服务随时与您相伴



为您随时都能享受到便捷的服务,中国移动倾心推出“便捷服务,满意100”六项便捷服务举措。

为您满意百分百,我们努力百分百!

●资费套餐量身优选 ●异地交费随时随地 ●电子渠道以指代步 ●积分兑换足不出户 ●G3业务无障碍办理 ●垃圾信息自主屏蔽

便捷服务 满意100

客服热线:10086 www.ha.chinamobile.com

中国移动通信集团河南有限公司