

# 10年

## 感恩十年,感谢郑州

# 郑州移动推出十周年系列服务活动

## 六大活动倡导感恩文化

近日,中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司(以下简称郑州移动)启动了“感恩十年”系列服务活动,展示郑州移动10年发展成就,表达感谢之情,履行社会责任,与郑州市民分享信息产业发展成果,携手共创和谐郑州。郑州移动客户服务部负责人介绍说,“感恩十年”系列服务活动具体包括六项活动,作为郑州移动发展10周年的贺礼。

本报记者 祁京文 干洋洋/陪



### 真诚服务,服务明星零距离接触

“您好同学,请问您有什么需要帮助的吗?”在郑州大学新校区,由郑州移动用户评选出的“服务明星”组成的服务队在校园中,给前来办理相关业务的大学生带来了“明星式”的服务。

大学新生小罗一走出郑州火车站就感受到了郑州移动的服务,由郑州移动服务明星组成的“迎新专车”小组把小罗和他的父亲一起安全的送到了学校,在移动服务明星的介绍之下,小罗父子俩很快熟悉了校园的功能区分布位置,顺利找到了报到处和迎新活动现场地点,还用移动准备的报平安电话,和远在家乡的母亲通了话。

“移动的服务态度就是好,我的同学用的都是动感地带,我也要用移动的服务。”在体验到了移动服务明星的服务之后,小罗父子对郑州移动的服务赞不绝口。

### 倾听客户,以客户价值为最大价值

“我的手机号不是用我自己的身份证开通的,现在怎么改我自己的?”在郑州移动的营业厅里,不少人在“总经理倾听客户心声”坐席处问个不停。

这是郑州移动“感恩十年”活动中的“总经理倾听客户心声”活动,为客户提供“便捷、高效”的服务为核心,认真倾听郑州各界人士的心声,解答客户咨询,处理客户投诉。通过一系列切实有效的服务措施,让客户真正享受更加方便、更加快捷的移动通信服务。

而在“感恩十年”系列服务活动之中,郑州移动还通过网站专区、短信反馈、营业厅征集等多渠道征集意见,征集客户对网络覆盖、对各类新业务,对渠道服务等服务环节的意见和建议。

郑州移动负责人介绍说,郑州移动内部已经建立了以客户为导向的服务管理体系,通过意见征集活动,可以更好的实现企业以客户为中心开展工作,持续有效改进客户满意度和忠诚度。

“通过我们真诚地倾听来自四面八方客户的心声,不断改进和提升服务工作。在与客户的真诚互动中,针对客户需求进行服务改进,不断巩固服务领先优势,提升企业软实力,这是我们的心愿。”郑州移动相关负责人说。

### 引领风尚,感恩文化构建和谐郑州

“很感动,今天这样一个很好的气氛中,能享受到移动的服务,我觉得很满意。”昨天晚上,在全球通俱乐部虚拟社区“郑州移动全球通之夜”德国啤酒节活动现场,消费者杨先生在留言簿上写下了这样一段话。

当晚,参与活动的郑州移动全球通客户在享受德国啤酒、美食的同时,还可欣赏来自慕尼黑黑队的乐队现场表演、德国传统舞蹈,共同体验了与众不同的德国之夜。“我是很多公司的VIP客户,但是全球通的服务是最好的。”消费者李先生说。

“郑州移动强调的是服务内涵品牌化。”杨晓宇作为郑州移动分管客户服务的副总经理认为,品牌是服务提升的动力,服务是品牌发展的基础。

杨晓宇介绍说,以“全球通”的服务为标尺,郑州移动近提升服务品质的脚步从未停歇,创新的力量未敢稍减,不断刷新服务理念,用服务引领着郑州通信行业走向成熟,带领客户不断迈向高效、便捷、时尚的移动信息化时代。

作为通信行业的主导运营商,尽管郑州移动在服务上始终处于领先地位,但并没有固步自封,裹足不前,“我们全面实施了‘便捷服务,满意100’活动,建立了‘大服务、大后台’的服务运营体系。投诉总量和越级投诉总量均呈下降的趋势,投诉解决率不断提升。电子渠道渐成规模化,服务接触面迅速扩展,网上营业厅客户普及率达7.80%,登录客户达20多万,居全省第一,整体服务水平得到改进,客户感知有效提高。”贾大春介绍说。

贾大春表示,作为一个行业的领先企业,郑州移动希望通过“感恩十年”,倡导一种感恩文化,唤起社会各界人士的感恩情怀,在全社会营造良好的感恩文化氛围。

“我们将努力参与到和谐社会的建设中来,弘扬健康和谐文化,以我们的服务,履行诚信和谐服务。”贾大春说。

### 精心策划,六大活动回馈消费者

“郑州移动10年来所取得的成就和殊荣,是省公司及各级领导的正确指导,是社会各界的倾心关怀,是630万客户的信任与支持,更是郑州经济的快速发展,为我们提供了不懈进步的动力和快速成长的沃土。”郑州移动总经理贾大春说,在公司成立10周年之际,他们将活动主题定为“感恩十年”,就是要以感恩的心,回报630万郑州移动客户的厚爱。

郑州移动客户服务部负责人表示,此次“感恩十年”系列服务活动主要是为了感谢广大客户10年来对移动一如既往的支持与厚爱。今后,郑州移动将会给客户带来更优质的网络、更贴心的资费以及更周到的服务,共享中国移动的3G时代。

针对不同客户群体的需求,郑州移动组织了六项活动,包括回馈全球通客户的全球通俱乐部虚拟社区“郑州移动全球通之夜”德国啤酒节活动;服务动感地带客户的服务明星校园迎新生活活动;面向百万客户开展的客户意见征集活动;总经理接待日倾听客户心声活动;服务社区客户的便捷服务进社区活动以及“幸运发财树,幸运e赢吧”网站活动。“通过这六大活动,我们将以感恩的心回报客户,同时倾听客户心声,改进和完善我们的客户服务工作,让大家真正的满意100。”这位负责人说。

### 便捷服务,努力打造客户“满意100”服务

自2006年以来,中国移动相继推出了“满意100”、“诚信服务 满意100”、“金牌服务 满意100”系列活动,得到了社会各界的一致好评。

继“金牌服务 满意100”活动之后,中国移动于3月12日启动了“便捷服务 满意100”主题服务活动,在去年“五心”服务举措的基础上,今年又推出了六项便捷服务举措。所谓“便捷服务 满意100”,是郑州移动从为客户提供满意便捷服务的角度出发,承诺实现“资费套餐量身优选”、“异地交费随时随地”、“G3业务无障碍办理”、“垃圾信息自主屏蔽”等内容,让客户服务真正体现尊崇、方便、快捷。此举在创新服务举措、提高服务品质方面又迈出了重要一步。

9月5日,在南阳路富田丽景小区活动现场,郑州移动的服务区有数十位客户咨询。最吸引大家的莫过于G3家庭电话。居民张先生说:“我对G3家庭电话这个业务很有兴趣,因为它的资费相当便宜,本地主叫每分钟1角钱,而且还可以和多个家庭成员一起组成‘移动之家’,G3家庭电话和家庭成员之间互拨免费。真的希望郑州移动多推出此类活动,对我们很有帮助。”

也有不少居民对移动的“便捷服务”很感兴趣,郑州移动的工作人员现场向大家介绍了省钱秘籍、短信自助查询等服务,让小区居民清楚了解自己的消费情况,简单实现了明明白白消费。居民刘女士觉得,有那么多的缴费和查询话费方式,省了不少的时间,我们这样的上班族还是很欢迎移动的便捷服务的。

据郑州移动相关负责人表示,为让市民真正体验到移动通信的便捷,这次活动的服务中,他们以“畅享十周年,便捷服务进社区”为主题,开展了“移动服务建议征集活动和有奖答题活动”,宣传了“便捷服务,满意100”六项服务举措,深化服务理念在社区的影响力。“今后,郑州移动的服务工作将继续紧紧围绕客户关心的热点,为客户更热心、用心、细致、周到的服务,并自觉接收客户监督,营造和谐的服务氛围。”该负责人说。

