

3G时代,运营商强化服务产品

3G时代运营商的竞争正在进一步深入,从技术到资费,从终端到补贴,运营商在市场上使用全身解数的同时,也开始把这一竞争延伸到了服务领域,推出服务产品、进行社区服务、开发网上营业厅……随着运营商在服务能力上的比拼,我们消费者也能够享受到更好的通信服务。

晚报记者 祁京/文 于进洋/图

通信快报

运营商推出品牌化服务

10月底,郑州移动推出了“服务产品”。所谓“服务产品”,也就是让全球通、神州行和动感地带每个品牌的用户都有相应的普遍服务、专享服务和定制服务。这一举措,被视为通信业服务品牌化的重要标志。

郑州移动客户服务部负责人介绍说,所谓“普遍服务”,共有八种,包括优惠到账提醒、话费失效前提醒、预存月租到期提醒、客户缴费到账提醒、转套餐提醒、开通和取消业务提醒、套餐超量提醒和停机前提醒。

所谓订制类服务,是指需要选择订制才能享受的服务,客户需要根据各自需求进行选择,订制服务包含7种:套餐用量不足提醒、通话清单订制、绿色账单订制、话费查询订制、省钱提醒、粉碎清单订制、费用异常波动提醒。

品牌专属服务,是指客户按照归属品牌应当享有的个性化服务,分全球通VIP服务、全球通服务、动感地带服务三类,其中包括积分兑换在内的多项服务都会专属地提供给消费者。

有了“服务产品”,消费者就可以分门别类地找到自己需要的服务项目,比如可以为消费者提供话费提醒的服务,可以为消费者保密的清单粉碎服务,比如用积分兑换就可参加的联盟商家服务。

郑州移动相关负责人表示,今后,他们每推出一项新业务产品,都会相应地推出一项服务产品,让消费者明白消费、放心消费,“这也标志着我们的服务能力又上了一个新的台阶。”

其他运营商也纷纷推出了品牌化服务,比如郑州联通的“红逗号”服务,寓意是服务无止境,微笑的红逗号标志,生动地表达了“为你做得更多,为你做得更好,服务没有终点”的联通服务内涵,推出至今受到了消费者好评。



进社区大打亲情服务牌

“我们近期在市区重点区域设置电信流动服务站,开展了宽带专家进社区等活动,让消费者足不出户办理业务。”郑州电信负责人说,随着消费者对服务便捷化需求的不断加大,郑州电信对社区服务的重视程度也在不断加强,“我们的营业网点相对来说分布较少,所以我们在50余个自有营业厅的基础上,还广开社会渠道,大量建设和开办代办点与社会缴费便利店共4000余个,基本上满足了市民的需求。”

这位负责人表示,下一步郑州电信的服务将进一步向社区延伸。

“我们的移动之家现在还在不断地深入社区做活动,方便消费者办理和使用。”郑州移动家庭客户部负责人介绍说,从8月至今,他们已经在多个社区进行了社区服务活动,办理了近千部G3家庭账户,同时为消费者提供多种便捷的社区服务,让居民不用出社区就能享受到移动的服务。

网上营业厅提供便捷服务

除了对服务的不断深化,运营商也开始大力推广自己的网上营业厅。

河南移动的网上营业厅是目前功能最为齐全的,所有的业务基本上都可以在网上营业厅办理,越来越多的河南移动用户开始选择电子服务渠道来畅享移动便利。在今年推出的“便捷服务,满意100”活动中,“以指代步——24小时电子化自助服务”就是其中的一项便民措施。

郑州电信也在积极开发网上营业厅、掌上营

业厅等电子渠道。该公司负责人表示,客户利用这些电子渠道可轻松实现24小时随时查询话费、缴纳话费和宽带费等业务,“现在我们的网上营业厅已经基本做到可以提供全部服务,大大方便了客户。”

而郑州联通也于今日宣布,用户登录网上营业厅即可选择办理新装固定电话、新装ISDN电话、新装预付费电话、普通电话加装宽带、普通电话捆绑宽带、预付费电话加装宽带、预付费电话捆绑宽带等综合服务。

移动》》》》》》》》

签署节能自愿协议

工业和信息化部与中国移动于11月11日签署了我国通信行业的第一份节能自愿协议。根据协议,中国移动将以2008年能源消耗为基准,在2012年12月底实现单位业务量耗电下降20%的目标,实现节约用电118亿度。

工信部副部长苗圩说,“工信部将以节能减排为基础,加快淘汰能耗高的产业体系,推进企业技术改造,推进信息化与工业化的融合,推动TD-SCDMA技术在电子政务中的应用。”

中国移动总裁王建宙表示,“中国移动承诺,将以2008年能源消耗为基准,在2012年年底实现单位业务量耗电下降20%的目标,实现节约用电118亿度。”

祁京

电信》》》》》》》》

下调台湾、澳门漫游资费

记者从中国电信了解到,该公司已于11月1日起大幅调降台湾、澳门地区CDMA漫游业务资费。中国电信CDMA漫游用户在台湾、澳门拨打当地电话只需要0.50元/分钟,接听电话及拨打大陆地区电话只需要1.00元/分钟。此次资费下调后,最高降幅超过83%,平均资费降幅也超过65%。

朱琳

联通》》》》》》》》

宽带IP网出省总带宽扩容至500G

为满足互联网用户迅速增加的需求,为互联网用户提供更加高速稳定的宽带服务,河南联通于10月30日对省宽带IP网出省中继再次进行扩容,新增出省背靠背中继130G,使全省总出口容量达到500G。

薛曼曼

我们都是e家人

一年只付**828**元

为全家节省**2936**元

赠送价值500元手机

中国电信 CHINA TELECOM 世界触手可及

客户服务热线 10000

用户至上 用心服务 Customer First Service Foremost

中国电信郑州分公司

详情请拨打10000号或咨询中国电信各营业厅