

# 中国移动启动 “便捷服务 满意100”服务体验周

12月14日,中国移动“便捷服务 满意100”服务体验周在全国31个省同时启动,郑州市民将会近距离地感受到3G时代的便捷服务。

“体验周”活动是中国移动以客户为导向,紧密围绕“服务社会 服务民生”行风主题,广泛对话用户,全面提升服务质量,为打造服务核心竞争力而开展的全网服务体验活动。其间,广大中国移动用户尤其是“移动之家”俱乐部会员,将对中国移动的各项服务和业务进行整体体验、监督、反馈,此次体验和考察的重点就是“便捷服务 满意100”的各项服务措施。

晚报记者 祁京



优惠信息

## 神州行存话费送礼品

2009年12月31日之前,郑州移动神州行客户到郑州各自建营业厅、全区自建营业厅、签约社会渠道(顺发牌高档锅具或兄弟牌多功能足浴盆赠品赠送仅限自建营业厅办理;千树源清洁产品礼盒装仅限市区指定营业厅办理),客户预存一定金额的话费,即可获赠礼品一份(数量有限,赠完为止)。本次活动客户可以重复参与,分摊预存依次顺延(分摊预存次月生效,当前有分摊预存的自动顺延)。

## 全球通存话费送礼品

2009年12月31日之前,郑州移动全球通用户预存350元到2200元不等的5档话费,就可以获得旋转拖把、冬被、电饼铛、豆浆机、安利产品组合、血压计和多头餐具套装等礼品。

## 动感地带存话费送礼品

2009年12月31日之前,郑州移动动感地带用户预存90元到240元不等的6档话费,有喜羊羊方形抱枕、针织线帽、维科家纺绒毯,便携音箱等礼品。

## e100网上交费送话费活动

郑州移动客户只要登录网上营业厅交纳话费,每次单笔成功交费满30元且不足50元的,可获得2元自由话费赠送。

每次单笔成功交费满50元以上(含50元)的,可获得5元自由话费赠送。客户单笔网上交费在50元以上(含50元),即可获得推荐资格,每成功推荐他人进行一笔50元以上(含50元)的网上交费(不能推荐自己),即可获得2元自由话费奖励,多次成功推荐,多次赠送。

## 更正

2009年12月11日我报B23版右下角刊登的内容“郑州移动一折购机:郑州移动正在进行一折购机活动,14款各类机型任你选购,其中最便宜的是三星J708只需缴纳990元,其中包含100元自由话费,890元分摊话费,最高档的诺基亚N97预存4570元,其中460元是自由话费,4110元是分摊话费,详情可致电10086或者您的客户经理询问。”有误应为“郑州移动一折购机:郑州移动正在进行一折购机活动,14款各类机型任你选购,其中最便宜的是三星J708只需缴纳990元,其中包含100元购机款,50元自由话费,840元分摊话费,最高档的诺基亚N97预存4570元,其中460元是购机款,60元自由话费,4050元是分摊话费,详情可致电10086或者您的客户经理询问。”特此更正。

## 移动满意度居运营商之首

据郑州移动负责人介绍,“便捷服务 满意100”是2009年中国移动的年度主题服务活动。“便捷服务 满意100”全方位提升了用户使用的方便性、舒适度和满意度,是“满意100”系列主题服务活动的创新和延续。活动主要内容为“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”六项便捷服务举措。从网站、自助终端、10086IVR等业务办理电子渠道的普及,到资费套餐的优化精准对接用户;从实现异地交费随意做,到超值G3业务随心享等。

据中消协的调查数据显示,中国移动的整体客户满意度水平居各运营商之首,便捷、贴心已成为2009年中国移动服务的代名词。为了进一步提高服务的综合素质,中国移动在公司内部还进行了服务明星和班组评优活动。从服务内容到服务素质,中国移动在通信行业的服务标准上继续进行着全方位的提升。

## “移动之家”拉近消费者距离

在社会范围内,2009年中国移动广泛拉近与用户距离,虚心纳谏,不断提高综合服务水平。不但卓有成效地开展了“身边的移动,心中的故事”为主题的便捷服务有奖意见征集和征文活动,更是将服务监督、业务体验的平台公开化、固定化、常态化,成立了“移动之家”俱乐部。俱乐部会员均由中国移动来自各行各业的普通用户自荐产生。通过俱乐部,会员不但切实享有优先获知、免费体验、直接监督、反馈建议中国移动各类新业务和服务权益,还切实享有优先获得各类免费套餐包等大量回馈服务的权益。“移动之家”俱乐部受到了政府、媒体和广大消费者的普遍关注。成立一年来,“移动之家”俱乐部已拥有会员3万余名。

顺应3G时代发展,“移动之家”俱乐部一直将3G业务和服务作为监督和体验的重点。据了解,此次体验周,广大中国移动普通用户除重点体验和考察中国移动“便捷服务 满意100”等各项便捷服务外,还重点“尝鲜”体验了视频通话、G3上网卡等3G业务和服务。据统计,

体验周仅开展3天,中国移动就已收集到褒奖意见和改进意见上千条。

## 3G时代移动全面提升服务标准

中国移动相关人士表示,服务价值的实现最终是在用户,服务的内涵其实就是用户的满意度,中国移动一直以“服务社会、服务民生”为基本出发点,用真心、贴心、诚心的服务换用户的心,从业务应用、服务管理、服务监督等各方面,全方位提升着信息服务尤其是3G服务的广度和深度,并最终营造着和谐满意的通信消费环境。

据介绍,“便捷服务 满意100”服务体验周仅仅只是中国移动广泛对话用户,提升服务的一项举措。未来,中国移动将继续以“服务社会、服务民生”为出发点和立足点,以不断满足用户服务为基本导向,从业务应用、服务管理、服务监督等各方面,全方位提升信息服务,尤其是3G服务的广度和深度,打造信息服务尤其是3G服务的软实力,并最终营造和谐满意的通信消费环境。

身边的移动  
心中的故事



# 史莹莹 用心对待客户

一个被家里人宠着的女孩子,却干起了最难干的投诉接待,而且还成了投诉处理标兵,史莹莹,郑州移动农业路区域营销中心值班经理。她说,两年半的客户接待工作,让她学到了很多。

晚报记者 祁京



## 投诉标兵是这样炼成的

“2004年怀揣着梦想进入移动公司,因为是自己第一份真正意义上的工作,心里面充满了向往和感激,在踏上工作道路之前,父辈们一再叮嘱我要好好地给人家工作,认认真真,不要马虎,要有责任心,不懂就要问。也正是这些简简单单的话指引了我工作前进的方向,让我懂得干一行就要真正地去爱这一行,才能将工作做好,做细,做出成绩来。”史莹莹说,虽然抱着这样坚定的信心,但一开始接触客户接待工作的时候,还是觉得有些不适应。

“那时候我们接待室常常是爆满,办公桌经常被大家围成大半个圆,每个人都在用急切的目光注视着你的一举一动。”史莹莹说,在受理的投诉之中,有60%是对话费收取有疑问的,这

就需要她一笔一笔地核算出客户月结余,缴费金额,消费金额及即时话费,一旦碰上合户缴费或是单位合户托收缴费方式的客户,那就要占用更长的时间了。

为了缩短受理时间,史莹莹发明了一套有效的办法,遇到较复杂的费用问题,先做好登记,等自己核算过后,再通过电话的方式向客户进行解释,这样虽然效果很好,但也占用了她大量的时间。史莹莹说,她曾在下班时拿着一米多长的话费详单一一条一条地帮客户核算费用,曾一遍一遍教着叔叔阿姨辈的客户如何收发短信,也曾为了单位客户支票转账往银行来回跑三四次,虽然这样自己的业余时间少了,但能得到客户的认可,心里还是很高兴的。

## 沙场点兵一举夺魁

随着通信行业的快速发展,大量的新移动业务不断推出,对前台工作人员的业务技术及自身素质的要求也越来越高。史莹莹觉得,为了更好地工作及适应电信重组的新形势,一定要加强自身的学习和提高自身的修养。为此,她给自己设定了多看、多想、多试的学习方法,每一项新业务都要做到了解、明确、会用,有时候除了工作的时

间,连吃饭的时候都要背资料。

史莹莹的努力得到了回报,2008年,她在公司举行的沙场点兵业务技能比武大赛上夺得了第一名的成绩。史莹莹说,这项荣誉的取得是对她工作的肯定,也是对今后工作的鞭策,“今后,我还会用心对待每一位客户,从我的身上让客户感受到移动的优秀服务。”