

“便捷服务 满意100”的六项服务举措

1. 资费套餐量身优选。中国移动将优化简化资费套餐设计,加大优惠力度,为您推出全新的优惠数据流量套餐,以及全球通、动感地带、神州行等各品牌优惠计划;您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;数据流量、套餐流量提醒服务,让您消费更放心。
2. 异地交费随时随地。您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;您还可以在全国各地利用中国移动手机充值卡为您的手机充值交费。
3. 电子渠道以指代步。您可以通过短信、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。
4. 积分兑换足不出户。您可以通过全国统一的积分商城(http://jif.chinamobile.com)进行积分兑换,所兑换礼品送货上门。
5. 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G3业务基础资费与2G保持一致,并对G3特色业务使用进一步优惠。
6. 垃圾信息自主屏蔽。您可以到移动梦网(wap.monternet.com)和中国移动河南公司门户网站(www.ha.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。

“满意100”五年的主题

- 2006年:“满意100”
1. 号码升位,服务升级;
  2. 客户入网温馨提醒;
  3. 客户离网真情挽留;
  4. 业务办理挑战三分钟;
  5. 营业厅等候特色关怀;
  6. 分品牌服务手册送到手;
  7. “话费误差双倍返还”。
- 2007年:“诚信服务满意100”
1. 移动服务知识有奖竞赛;
  2. “走进中国移动”客户体验活动;
  3. 客户意见及投诉处理提速活动;
  4. 落实“八项服务承诺”。
- 2008年:“金牌服务满意100”
1. 奥运服务全程创优,为盛世添欢心;
  2. 携手治理垃圾信息,让消费者舒心;
  3. 量身优选资费套餐,让选择更贴心;
  4. 强化增值业务监督,让使用更放心;
  5. 开便捷电子渠道,让服务更随心。
- 2009年:2010年:“便捷服务满意100”
1. 资费套餐量身优选;
  2. 异地交费随时随地;
  3. 电子渠道以指代步;
  4. 积分兑换足不出户;
  5. G3业务无障碍办理;
  6. 垃圾信息自主屏蔽,有了便捷服务,还要让消费者满意100。

# 2010年,郑州移动用便捷服务让生活更美好

郑州移动的服务已经成为了服务业的标准

□晚报记者 祁京  
 通讯员 张娇 王滢璐/文  
 晚报记者 白韬/图



世界电信日特别报道



动力100促无线郑州



微笑创满意100



自助服务展方便快捷

世界电信日特别报道

## 便捷服务,2010年移动依然让你满意100

1 2010年,郑州移动延续了“满意100”系列主题服务活动,开展“便捷服务 满意100”六项便捷服务举措,将“满意100”的理念全方位展现和传递给客户。

这让郑州移动客户服务部主任严嵘感觉到了创新的压力,“连续两年的便捷服务,如果说去年对于消费者来说便捷服务是一件新鲜事物的话,今年就必须把便捷服务推广得更加深入。”严嵘说。

为了更直观地解释2010年便捷服务的不同之处,严嵘带记者来到一部移动自助终端机面前,“以前这台机器就是一个简单的自助缴费机,现在你再看看,它多了很多新功能。”在严嵘的指引下,记者发现,这部自助终端机已经被开发成了集业务办理、话费缴纳和业务查询等多功能在内的多功能自助终端机,而且已经实现了银行卡自助缴费,“下一步我们还要扩充自助终端机的功能,让它成为一个营销平台。”严嵘说,从这一台小小的机器上,体现的是郑州移动整合电子渠道,为消费者提供更加优质和快捷服务的能力。

“电子自助服务极大地减轻了营业厅的服务压力,有效节省了客户排队等候的时间,为广大客户带来了便捷和实惠。”在郑州移动南阳路营业厅,值班经理说,25%的客户已经会主动选择电子自助服务方式,不但节省了客户的时间,也促使她们的工作转向更加专业的领域,“以前那种长时间地从事缴费这样低价值重复劳动的时间少了,大家就可以腾出更多的精力来研究如何为客户提供更多个性化的服务,现在到我们厅办理业务的客户觉得我们的服务更专业,更到位了。”这位值班经理说道。

严嵘说,电子服务渠道已经成为完善和充实郑州移动的服务内核“满意100”的措施之一,这种服务方式日益受到客户的肯定,为客户营造更为方便、快捷的通信生活。这也让郑州移动的“便捷服务”有了更加明确的目标:一切从客户的需求出发,为客户提供全面、便捷的服务,就能得到客户的认可。而电子自助服务不受时间和地点的限制,为客户提供办理业务的快速通道,也体现了中国移动以客户需要为导向的服务宗旨。

“2009年,郑州移动全面推出便捷服务措施,这体现了我们勇于向客户提供优质便捷服务的诚意,表达了我们致力于创服务领先优势和“满意100”服务形象的决心。通过这一贯穿全年的主题服务活动,我们强化了自身服务能力,全面提升服务水平,在“便捷服务,满意100”的主旨下,通过不断完善自我,提高服务品质,接受了市场和消费者的重重考验。2010年郑州移动将继续推动“便捷服务,满意100”活动,切实执行六项便捷服务举措,为消费者提供优质便捷的服务。”郑州移动副总经理杨晓宇说。

## 服务文化为便捷服务打下基础

2 5月15日上午,郑州移动各个分公司的总经理准时来到营业厅,开始“总经理接待日”活动,这是郑州移动开展的与客户互动活动的一部分,每年的“总经理接待日”活动中,郑州移动的中层以上干部都要在一线窗口与消费者沟通与交流,使广大客户充分感受到中国移动零距离倾听客户的心声,表现出公司服务于社会和大众的亲和态度。“当然,仅仅靠‘总经理接待日’是不能完全的解决我们工作中的问题的。”严嵘介绍说,为了让“便捷服务,满意100”能够在郑州移动的每一位员工心中扎根,郑州移动打造了一个服务文化体系。

这样的服务文化体系,既有每天坚持对营业厅的服务管理进行巡查和整改,也有建立客户投诉处理快速响应机制,实施营业厅三级管理机制,保障客户问题48小时首次回复,既有对员工服务进行严格的培训,又有日常工作中反复的规范和提醒,既有班组文化建设的温馨,又有流程穿越的严格与细致。通过这样的服务文化建设,郑州移动的突破了以往内部文化建设仅仅是作为员工工作之余休闲的局限,而让服务真正成为一种文化,“我们去激发每个员工自己去积极地想,我能为客户做什么?我能从每天的中得到哪些启示?我如何成长?”严嵘介绍说。

“在郑州移动,无论是满意100还是一切从客户需求出发,从来就不仅仅是一句口号,而是细节决定成败的思路和行动。”严嵘认为,最终能够打动消费者的,不是宏大的规模、完美的口号,而是一个个感动客户的细节。

比如,在郑州移动的营业厅里,不但有客户休息区、残疾人绿色通道、全球通VIP服务专区、综合咨询台解答用户的疑难问题,还有网上营业厅、自助打印话单、手机加油站、移动梦网等多功能自助服务设施,这些细节上的服务,让每个郑州移动的客户都能感受到移动服务的温馨。

这样的文化体系,让郑州移动成为了河南全省服务文化的试点基地,从郑州移动生发出来的服务文化模式,在全省得以推广。

这样的成绩是由郑州移动一个个细节上的创新组成的,2009年,郑州移动一直走在服务创新的前列。

比如,郑州移动在营业厅里设置了导购,从客户一进门开始,就开始进行有针对性的服务,让每位客户都可以用最短的时间了解到自己需要办理的业务。

再比如,为了让消费者体验到电子渠道的快捷,郑州移动不但在营业厅内设置了自助终端,还开发了更多电子渠道的应用。

还比如,3G业务如何服务,之前没有任何人有概念。为了让消费者更加了解3G业务,郑州移动在营业厅里设置了G3专柜,为G3用户提供一对一的服务,在营业厅里展示G3手机,为消费者提供本来应该厂家承担的手机维修和保养服务。

“我们始终提倡的就是坚持以创新求发展,以发展促创新。”严嵘说,经过多年的发展,郑州移动的客服已经成为省会服务业的一个标杆,这也在督促着他们不断创新,“都说创新工作是中国移动提升服务水平的动力,其实我们也是被同行和市场逼出来的。”

形成服务文化,听取客户心声,凝聚员工力量,最终为了实现客户的“满意100”。郑州移动用真心、贴心、诚心的服务换用户的心,从业务应用、流程优化、服务管理等各方面提升着信息服务尤其是3G服务的广度和深度,提升服务质量,提升用户感知度,并最终营造和谐满意的通信消费环境。

## 过去一年,郑州移动让便捷服务落在了实处

3 2009年,中国移动开展了“便捷服务 满意100”的主题服务活动,推出了六项便捷服务,涵盖了资费套餐优选、异地随时随地交费、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个方面。

为了贯彻“便捷服务 满意100”的服务理念,郑州移动开展了一系列卓有成效的工作,让用户切实感受到了移动服务的便捷性。一年过去了,现在,郑州移动的客户可通过短信、WAP、网上营业厅等电子渠道办理各项移动业务,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,使客户在时间和空间上感到了前所未有的便利。特别是面对G3业务的无障碍办理,让客户不持卡、不换号、不登记,即可使用中国移动的G3业务,不仅使G3业务更快捷地走近普通大众,也使移动在提供G3业务服务的一开始,就走在了各运营商的前面。

不仅如此,郑州移动还将便捷服务与客户的反馈及时结合起来,随时听取客户的意见建议,改进自身的服务。

“3·15”国际消费者权益日,郑州移动结合“消费与发展”主题开展了社会监督员座谈会,设立了12315服务专线,总经理贾大春带领全体管理层成员走进社区和农村,直面消费者。如今,“总经理现场接访”活动已经接待客户4000余人次。

4月,郑州移动开展对600万客户启动意见征集和征文活动,网站征集客户意见300余条,短信征集300余条,占全省总征集量20%左右,获得集团公司专项奖励4人。

“5·17”世界电信日,郑州移动的“走进中国移动,走进G3”活动,让更多的消费者接触到了3G技术和3G时代的便捷服务,而成立“移动之家”客户俱乐部,是中国移动在客户服务方面的又一项创新,使郑州移动能够更深入地了解客户需求,发现自身网络服务、新产品和服务中的问题和不足,不断提高服务水平,增强与客户的长期友好关系。

2009年的9月,为了答谢郑州移动成立十周年以来客户的支持,郑州移动先后策划了“感恩十年,全球通之夜德国啤酒节”、“感恩十年,服务明星校园迎新”、“感恩十年,客户意见征集活动”、“感恩十年,总经理倾听客户心声活动”、“感恩十年,便捷服务进社区活动”、“感恩十年,幸运发财树,幸运·赢吧”网站活动等六大主题活动,系列服务的开展,让消费者感受到了郑州移动在服务上的真诚和用心。

便捷服务的推广,带来的是郑州移动服务的全面升级,从中国移动网站、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;从实现异地随意交费,到超值G3业务随心享等方面,全方位地提升了用户使用通信服务的方便性、舒适度和满意度,更带动了整个通信行业服务标准和3G服务水平的提升。

## 郑州人越来越习惯于使用便捷的e100服务

4 现在的郑州移动,随着短信营业厅、掌上营业厅(WAP)、自助终端,以及网上营业厅等渠道相继推出,逐步形成了电子化自助服务体系。

“以前,每次出差之前都得查一下话费是不是充足,总担心火爆了。现在移动提供了异地缴费服务,可以在全国任何地方缴费;另外,我还有同事利用移动开通的手机缴费业务,通过短信随时随地缴费,真是方便,随意通话很放心!”老王经常出差在外地,随时随地的缴费服务解决了他的后顾之忧。

查询话费发送“1011”、手机上网剩余流量发送“103”,都记不住就干脆使用网上营业厅……长期使用短信营业厅,白领小藏已经把郑州移动的电子渠道玩的滚瓜烂熟,她说,用移动的电子渠道,每办理一项业务,系统会通过短信进行确认,成功后还有短信通知,这让她的消费变得更加放心,“还有移动的那个信息管家,屏蔽垃圾短信很管用,再也不担心晚上被垃圾短信骚扰了。”

“自从使用了移动的网上营业厅,我就很少为了缴费跑营业厅了,省了很多时间。”大学生小惠正在找工作的关键时期,她觉得,有了网上营业厅缴费以后,自己的时间节约了不少,“上周我男朋友过生日,我就从移动网上商城用M值兑换了礼物,还支持送货上门,真是太方便了。”小惠说,自己现在越来越爱用移动的网上营业厅和积分商城了。

“上次去厦门出差,看当地分公司同事的移动3G手机里有路况实时监控,能看到道路状况,避免堵车。”做着食用油生意的老李说,回到郑州后他就赶紧办了一部G3手机,“能从网上选188的号,还不换号、不换卡、不登记,早知道这么方便,我早就给自己用上G3了。”

这就是郑州移动的便捷服务带给这座城市的美好生活,随着郑州移动电子渠道的发展和功能逐渐完善,电子渠道的定位也从作为传统渠道的补充转变成了郑州移动和客户互动沟通的主流渠道,进而影响和改变着这座城市。



引领3G生活

信息技术让城市生活更美好