

移动密码服务 客户满意100

手机生活,当然越方便快捷越好,而要想享受便捷的手机生活,服务密码必不可少。

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)深知,要实现“便捷服务”,让用户“满意100”,离不开方便、快捷、安全的密码服务,只有强化对用户服务密码的有效服务,才能真正地做到“便捷服务,满意100”。

晚报记者 祁京
通讯员 王滢璐/文
晚报记者 白韬/图



郑州移动以便捷的服务赢得客户

服务密码是手机的“身份证”

“其实很多人对服务密码的认识还停留在几年前,但它现在已经可以给大家提供更多、更便捷的服务了。”郑州移动相关负责人表示,目前,服务密码已经不仅是移动客户的身份识别密码,利用它,客户可以通过移动网站、

10086客户服务热线、掌上营业厅、营业厅自助终端等渠道办理手机业务或获取相应服务或产品,如查询余额、办理或变更优惠套餐和业务功能等。

除此之外,它还有一种重要的功能,那就

是保护客户的通信安全、隐私和权益。因为客户只有通过服务密码才能查询到所需的各类客户信息(包括通话记录、业务办理记录等),因此能有效保障客户个人信息和手机话费的安全。

记住服务密码享受便捷服务

有了服务密码,消费者不但可以安全使用移动业务,还可以通过多种渠道来办理业务。

凭借服务密码,可以让移动的多种服务渠道真正地为您提供便捷服务,“比如电子渠道以指代步,只有知道服务密码,您才可以通过短信、WAP、网上营业厅办理各项移

动业务,诸如当月与上月话费详单查询、账户余额查询、积分管理、通过银行卡为自己或他人的手机充值。”这位负责人介绍说,包括积分兑换足不出户和垃圾信息自主屏蔽等在内的便捷服务,其核心的办理条件是服务密码。

没有便捷和安全的密码服务,就没有“便捷服务,满意100”的真正实现,无论您是查询话费、查清单、查套餐,还是改套餐、订业务、缴话费,如果要实现真正的以指代步,随时随地办理各项移动业务,服务密码都是必不可少的。

移动确保服务密码安全

郑州移动将以加强服务密码服务作为其实现“便捷服务,满意100”的核心手段,通过各种服务加强用户服务密码安全性,强化服务密码办理业务的便捷性,让用户真正地在便捷的服务之中得到“满意100”的享受。

郑州移动相关负责人说,随着网络技术的应用,为给客户提供更便利的服务,河南移动的e100网上营业厅、e100掌上营业厅、e100短信营业厅、e100自助查询终端等电子服务渠道

陆续开通,除了手机的资费、服务外,个人信息的安全也正在被越来越多的人重视。这位负责人介绍说,郑州移动从“便捷服务,满意100”启动的同时,就高度重视用户的手机通信信息安全。为此,他们在最大程度地提供便捷服务的同时,把对用户服务密码安全的保障提到了更高的高度上来。

因此,郑州移动推出的短信随机验证码查询话单服务,通过双重验证,让个人通话信

息再加一把锁,从而使信息安全升级。据郑州移动的工作人员介绍,客户在网上营业厅(www.ha.chinamobile.com)、各营业厅自助服务终端、自助打印机查询话单时,首先要输入服务密码认证,与此同时,手机会收到一条随机验证码,通过“服务密码+短信随机验证码”的双重检验后,查询个人话单就更安全了。这种“双重”防护,充分保障了客户个人信息的安全性。

找回服务密码简单快捷

服务密码是移动公司为方便客户办理业务设置的,是客户办理业务的凭证,需要妥善保管,而在日常的工作中,又经常会遇到客户遗失服务密码的情况,如果您的服务密码记不住了,应该怎么找回呢?

为了解决这种情况,郑州移动最大程度地为客户提供便捷的密码重置服务,如:登录河南移动网站(www.ha.chinamobile.com)后,点击“忘记密码”按键,输入入网时登记的有效身份证件号,即可安全快捷的找回密码。只要记住服务密码,以后遇到类似问题或要办

理其他业务,通过服务密码登录网上营业厅就可以轻松搞定,不用再这么着急地往营业厅跑了。

有了服务密码,您就可以享受便捷的移动生活,而移动对服务密码的保护,则让您的便捷生活更加无忧。

身边的移动
心中的故事



在移动幸福地成长

“刚用手机的时候,大家都一再推荐使用移动卡,说移动信号好,话费不乱收。”王海玲现在已经是郑州移动新密分公司白寨营业厅的主任,郑州移动五星级营业员,但谈起和移动结缘,还是记忆犹新,“毕业之后能找到一份工作是我最大的愿望,而能进入像移动这样的公司则是我的梦想,因为移动的服务真是太好了。”



王海玲

进移动学会微笑服务

王海玲的梦想成真了,经过面试和考试,她成为移动的一员。

“记得去上班的前几天,我家人对我说:移动倡导的是微笑服务,你明天就要上班了,你也应该注意这方面。”王海玲说,在营业厅工作期间,她微笑面对每一名来办理业务的客户。虚心学习公司的各项业务,争取让每一名来到营业厅办理业务的顾客都满意自己的工作,“每一次帮顾客改了一个合适的套餐、帮顾客补卡,我都很高兴,因为我帮他们解决了实际困难。”王海玲说,进入移动之后,她才明白,微笑服务是一种快乐,来源于帮助别人快乐。

工作中学会宽以待人

2008年,王海玲到白寨营业厅当营业厅主任,每天的工作压力大了许多,面对客户和同事,她开始学会宽以待人。

“比如我们大力推广的村级网,客户很欢迎,一下子报名了上万户,让我的工作量成倍增加,业余时间都搭了进去,但不管什么时候,只要有村民打电话过来申请加入村网,我马上会放下手里的工作帮他们处理。”王海玲说,在这个时候她代表的就是移动公司,所以就是有再大的压力,再多的工作,她都会微笑着面对。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐/文
晚报记者 白韬/图

