

## 让农村生活更美好, 郑州移动在行动



郑州移动副总经理于建伟热情接待客户

5月17日,世界电信日。

国际电信联盟确定的今年世界电信日主题为“信息通信技术让农村生活更美好”。这不仅突出了国际电联理事会于2009年通过的“信息通信技术让农村生活更美好”的主题,更成为2010年“信息通信技术让城市生活更美好”主题的后续。

从城市到农村,信息和通信技术成为实现千年发展目标的必要条件;从便捷服务到透明消费,引领3G时代服务成为郑州移动客户服务发展的新方向。

电信日期间,郑州移动开展了多种服务活动,用满意100的服务文化,用信息技术的美好编织新农村。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐/文 晚报记者 慎重 白韬/图

### “农民信任移动,移动真诚相对” 总经理深入乡镇营业厅现场接待客户

“您好!请问有什么需要帮助的吗?”5月15日,郑州移动副总经理于建伟在马寨营业厅接待台前,为前来办理和咨询业务的顾客办理业务和解答疑惑。

“我上个月刚在这儿办了个卡,现在也想手机上网,不知道咋收费?”张先生坐到柜台前,提出了自己的疑问。

面对客户的疑问,于建伟把移动的8档上网套餐都一一作了介绍,而且根据张先生想用手机QQ的需求,推荐了5元套餐。

“没想到,我就随口一说,人家移动的总经理就亲自为我解答问题,还帮我办好,移动的服务很实在。”刚刚办理完业务的张先生对“总经理接待”很满意。

在接待客户的同时,于建伟发现,乡镇营业厅使用的针式打印机工作比较频繁,所以故障率有点高。得知这一情况,于建伟现场针对打印机的问题进行了重点解决。“以后,像打印机这样的小细节我们更要注意,客户对我们移动信任,我们也要更认真地对待他们。”于建伟说。

于建伟表示,郑州移动一直致力于服务好消费者、服务好社会。“今天是5月15日,电信日马上到来,移动公司是一个服务性企业,让包括农民在内的消费者满意更是我们的立足之本。”于建伟介绍说,移动公司一直注重打造优质服务,“今天这个活动不仅仅是听取意见,也是借助这个活动向客户展示我们提供优质服务的信心。”于建伟说,“总经理接待日,仅仅是我们服务消费者的环节之一。‘功夫在平时,工作在平时’才能让消费者真正满意,我们将更多地为农村客户提供优质的服务。”

“老乡,您有什么意见给移动说说?”



热情服务:不懂的就问我 耐心解答:让您畅享移动新生活



### “有需要的地方,就有移动服务” 农村服务体系,移动是标杆

郑州移动的负责人介绍说,服务农村,和在城市里为客户提供服务不一样,“了解活动难、办理业务难、后期修障难”是长期困扰着以移动为代表的通信行业的三大难题,为了突破这些问题,郑州移动进行了一系列富有成效的努力和实践。

2008年,郑州移动率先在全市农村全面完成“一镇一厅,一村一站”的建设,基本建成以营业厅为主、村级代办点、服务站为辅的渠道体系。全市2000个自然村,都实现了不出村就能办移动业务。

随着3G时代到来,郑州移动把信息化乡镇建设、农信通服务作为重点,加快农村信息化进程,缩小城乡数字鸿沟,完善服务渠道,丰富业务种类,相继推出农信通等适合农村客户群体的信息产品,全面推动数字农业、无线宽带等在郑州农村落地生根,延伸扩展农村生活空间。

为了给农村提供更好的服务,郑州移动重点提升乡镇营业厅的服务标准,改善乡镇营业厅员工工作、生活条件,极大提升了员工的工作热情和拓展农村市场的积极性。从2009年开始,在省纠风办组织的历次“群众满意基层站所”评比中,郑州移动的县(市)以下及乡镇营业厅屡次入选,更说明了移动为农村客户服务的真诚和用心。

### “透明消费让客户更放心” 移动让消费更透明

作为郑州通信行业的标杆和信息化服务专家,郑州移动依托自身的网络、技术和服务优势,始终以创建信息化社会为己任,不断为客户提供方便快捷的信息化服务。

“透明消费”是今年电信日最受消费者关注的服务举措。

郑州移动的两项“透明消费”服务举措推出后,只需发一条短信,手机用户就能查询、退订已订购的增值业务。如果您确认要订购某项增值业务,在扣费前,移动还将发送提醒短信让您二次确认。

这样的透明消费,不仅受到了市民的欢迎,也得到了农村客户的认可,在上街移动的营业厅内,农村客户常先生说,工作人员给他介绍了“透明消费”之后,他照着使用了一下,“可快就知道自己现在都有啥业务,再不操心会开通自己不知道的服务了。”

郑州移动的负责人表示,“透明消费”服务不仅保障了用户的知情权和选择权,也充分体现了企业公民的责任心。2009年起,郑州移动以“便捷服务满意100”为服务主线,深入推进解决消费者关心的焦点服务问题,不断提高服务品质和客户满意水平。

2011年,郑州移动围绕“便捷、高效”的服务承诺,向客户郑重推出透明消费服务举措并逐步落实,为消费者创造公正、透明、便捷、和谐的通信消费环境,履行郑州移动作为通信企业责无旁贷的社会责任。

### “电信日,移动要让客户更快乐” 客户一起分享移动的喜悦

在用真诚的服务打动乡镇客户的同时,郑州移动的各个县级分公司也在和客户一起,分享着美好的农村生活。

巩义移动开展了“心系客户、低碳环保”野外穿越活动,组织巩义的中小学客户,一起分享春光的同时,还向大家推荐了“校信通”业务,把这座在学校和家长之间的通信桥梁推广到了乡镇。

荥阳移动的全球通俱乐部在巩义康百万庄园举办“传承豫商精神,梦回百万庄园”活动,让荥阳的客户领略豫商文化的同时,体验到移动的个性化服务。

中牟移动则组织了亲子拓展训练营活动,为全球通客户的子女提供了一次感恩父母、磨练意志、提升责任感的机会,分享成长的快乐。

在更广大的农村,郑州移动各个乡镇营业厅都在电信日前后开展了活动,把服务送到田间地头,把业务办到农民身边,把实惠带到农村去。

电信日,因为移动的服务,农村生活更加美好。郑州移动负责人表示,作为信息化社会建设的主力军,郑州移动将继续以信息服务民生,让郑州都市区更美好,让更多的市民、农民朋友享受到美好的移动生活。



手机阅读:随时随地畅游书海

### 调查问卷把透明消费带给农民 “您平时手机缴费的方式是什么?”

“您认为中国移动营业厅提供的自助清单打印服务方便吗?”

电信日期间,一份“信息通信技术让农村生活更美好”客户调查问卷出现在了郑州移动各个乡镇营业厅里,“我们想听听农民客户的心声,让我们的工作更有针对性。”郑州移动客户服务部主任严嵘说,这样一份调查问卷,承载的是移动人真诚为农村、农民服务的态度。

别看这样一份小小的调查问卷,移动公司也很下了一番心思,问题控制在12个以内,文字要让农民看得懂,问题都要针对农民实际在用的服务……每一个问题,都来源于移动工作人员每日服务农民客户的实际工作;每一个问题,也都会得到针对性的对待。

农民对这样一份调查问卷也表现出了极大的热情。据介绍,在电信日期间,郑州移动共发放了一万多份调查问卷,目前已收到了5000多条意见,有不少农村客户说,能认真地让他们提意见的,移动还是第一家。