



玩转智能手机，“组团”分享快乐

享受全面服务，尽在郑州移动 下周妇女节专场为您奉上“炫彩智趣”



什么是智能手机时代的欢乐？一句话，“独乐乐不如众乐乐”，有大伙一起分享才是最快乐的。

上周六晚上，郑州移动智能手机俱乐部的会员就享受了一个“众乐乐”的夜晚，有奖答题、K歌大赛、手机乐队演出，还有丰富的礼品，这样一个“玩转智能手机”的夜晚，让每个到场的会员都感受到了分享的快乐。

现在只要拥有一部智能手机，不管你是 iPhone、安卓还是用 Windows Phone，都可以报名加入郑州移动智能手机俱乐部。在这里，有技术人员为您答疑解惑；在这里，有人和您一起分享智能手机的快乐。

记者 祁京/文 慎重/图



现场乐队为会员送出心动旋律

快乐现场

“机迷”玩得很开心

“我来唱我来唱，这段我唱得好。”上周六晚上，纬三路与花园路交叉口的郑州移动全球通VIP客户俱乐部二楼的郑州移动智能手机俱乐部异常热闹，歌声笑声不断，郑州移动智能手机俱乐部的“玩转智能手机”活动正在这里举行，“K歌达人”环节吸引了到场会员的兴趣，这款轻松的手机软件让大家唱得很开心，很多还没下载这款应用的人，也在现场工作人员和其他会员的帮助下，把“K歌达人”请到自己的手机里来。

“我是 Windows Phone 系统的用户，这种系统咱郑州用的人不多。”会员张扬说，玩智能手机，最关键的是要有人一起分享，“大家能凑在一起，分享一下好玩的软件和用机心得，解决一些手机操作的疑难问题。”张扬说，用智能手机的人，其实最希望能够得到分享和帮助，“所以郑州移动刚在微博上发起报名，我就参加了，今天晚上他们教了很多，分享了很多。”张扬觉得，在郑州，能够提供最全的智能手机服务的，只有郑州移动。

我爱回答

“来，让我们大家一起感受下 WLAN 的速度吧。”现场提问环节中，当会员准确答出了“WLAN 和 GPRS 有什么区别？”这个问题之后，主持人发起全场体验 WLAN 的环节。WLAN 是郑州移动提供的无线宽带服务，不但和宽带一样高速、稳定，而且比用手机无线上网还优惠，自然是“机迷”心中的最爱，听说郑州移动要在全市覆盖 WLAN，今后推出的手机也将会全部支持 WLAN 功能，很多“机迷”说，他们选择郑州移动的手机服务一点也没错。

智能手机迷最爱 WLAN

当晚的活动，除了最受欢迎的 WLAN，IPAD 乐队的出场也引起了轰动，这支完全靠

演奏 IPAD 上乐器软件的乐队把迷人的音乐送给大家的同时，也让很多人跃跃欲试。爱好音乐的小张勇敢地上台尝试了一把，不但玩得兴高采烈，而且还有奖品拿，这让她乐得合不拢嘴，说以后还有活动一定要通知她，她肯定到场必到。

现在报名

郑州移动的工作人员介绍说，为了让您使用智能手机的用户享受到“智能化”的服务，现在移动的智能机俱乐部可以全面服务 iPhone、Symbian、Android、Windows Phone 系统的用户，在这里，大家不但可以享受到硬件支持、硬件维护、软件升级、应

下周参加女性专场

用下载、使用交流的全方位智能手机服务；而且可以晒晒自己找到的新鲜应用程序，比比自己买到的炫酷手机，是所有智能手机迷的家。

现在加入郑州移动智能手机俱乐部，就有最新的活动等着您。三八节期间，郑州移

动智能手机俱乐部将开展“炫彩智趣 女性沙龙”妇女节专场活动。聘请国家级高级形象设计师现场为您打造时尚形象，免费提供女性专属软件下载和手机美容等，更多精彩内容，请关注智能手机俱乐部专属微博“锋友汇”。

让客户满意，从最需要的地方做起

郑州移动用优质服务改变生活

立足客户为本，一切工作围绕客户服务

在刚刚结束的2011年全省“群众满意基层站所”评比活动中，郑州移动又有10家营业厅入选。

“从2008年我们参评到现在，入选的基层站所是不断增加的。”郑州移动客服部负责人介绍说，从最初的5家营业厅入选，到2011年10家营业厅入选，郑州移动全体职工用真情、

真诚构筑起的企业与客户的感情之桥，使移动与客户的心贴得越来越近，“这是因为，客户对于移动来说，就是根本，我们所有的服务，都要围绕客户。”郑州移动负责人说，中国移动强调“客户为根、服务为本”的服务理念，用了两个“千方百计”表达了对其6亿客户的重视：千方百计改善客户感知，千方百计提高

客户满意度。

正是在这样的理念指导下，一直以来，郑州移动持续提升服务质量，降低资费水平，做好惠民服务；推进透明消费，使消费者放心明白消费。统一门户建设、电子渠道推广、透明消费体系建立、客户投诉处理、打击垃圾短信等工作齐头并进，也得到了大家的赞许。

立足客户满意，从客户最需要的地方做起

什么叫“以客户为本”，用更通俗的话说，就是“想客户之所想、急客户之所急”，把群众真正放在心上。随着郑州移动服务的不断升级，其专业性和快捷性已经成了郑州窗口服务行业的标杆。

郑州移动的优质服务，关键体现在营业厅无处不在的贴心服务。走进郑州移动营业厅，首先感受到的是营业员甜美的微笑和细语轻声地问候：“您好，请问有什么需要我为您服务？”“请您在这儿排队……”“请您跟我来，您办理业务的窗口在这边。”在办理业务的窗口

前，只要客户等待时间超过10分钟，值班工作人员会第一时间走到客户身边，询问其等待办理的业务，并帮助做好相关的准备，如帮助复印证件等。业务办理中，工作人员更是耐心、细致地和客户交流，认真办理每一笔业务，如果客户有疑问，马上会有工作人员帮助解答问题。正是这样无微不至的服务，让营业厅成了移动客户最信赖的地方。

郑州移动的优质服务，不仅仅局限在营业厅，面对快节奏的都市生活，郑州移动网上营业厅、自助服务终端的建设也在快速进行

中。如今，郑州移动的电子快捷服务不仅能缴话费、办业务，还能查询积分、网上选号、网上选手机、在线客服解答等，这种更加时尚、更加便捷的服务，已在逐步改变着手机用户的消费习惯。

从营业厅的微笑细致服务，到网上的轻松便捷服务……郑州移动在不断追求客户满意服务，不断完善服务质量，提供更为人性化、更为丰富的通信业务，为客户创造一个优质舒心的服务环境，改变着郑州人的通信生活。

“请问，有什么可以帮助您的？”走进郑州移动营业厅，就能感受到这样热情的服务。在这里，工作人员亲切地打着招呼，服务柜台前井然有序。这是郑州移动“为民服务，创先争优”活动深入开展的一个缩影。

2011年，郑州移动始终坚持“为民服务 创先争优”为指导思想，大力发扬“正德厚生 臻于至善”的核心价值观，塑造为民服务、创先争优的优质服务的口碑，得到了郑州消费者的认可。

记者 祁京
见习记者 源铎