

“十大便民举措,好,尤其是挑战限时10分钟!我是从事银行工作的,知道营业厅排队限时10分钟有多么不容易做到,这点我最敬佩。”3月13日下午,在郑州移动社会监督员座谈会上,监督员何先生对郑州移动推出的“十大便民举措”赞不绝口,“我们社会监督员最关注的还有移动十项便民举措里涉及透明消费的内容,这些对消费者来说是个十分利好的消息!”何先生说。

3月13日,来自各行各业的13名社会监督员参加了郑州移动举办的“十大便民举措”社会监督员座谈会,深入了解郑州移动在创新业务、改善服务等方面的工作,并体验了郑州移动新推出的“十项便民服务举措”。不断改进的服务工作态度,坚持到底的透明消费决心,得到了社会监督员的好评。

记者 祁京/文 慎重/图

# 手机流量有提醒 业务扣费发短信

## 郑州移动“创先争优”推进“透明消费”

### 看看移动推出哪些服务举措

#### 十项便民举措 请来监督员见证

“去年一年,我们收到了社会监督员有价值的反馈信息96条,在21家营业厅进行了改进。”郑州移动客户服务中心的负责人说,有了社会监督员的帮助,他们可以了解到普通消费者对移动服务的真实感受,更能够有效地提高和改进服务,“正是因为社会监督员对移动公司非常重要,所以我们在发布‘十项便民服务举措’的时候,请来监督员们见证,让大家一起监督我们,帮助我们。”郑州移动副总经理杨晓宇说,“十项便民服务举措”是河南移动继“满意100”系列活动之后又一力作,它是河南移动针对客户最关心、最直接、最现实的热点问题,推出的服务优化工程,内容涉及网络服务、资费服务、透明消费和窗口服务4个方面,通过发布十项便民举措,让郑州移动网络覆盖更全面、资费更优惠、消费更透明、服务更高效。

“我们一直秉承的是‘客户为根、服务为本’的服务理念,并且会以此理念,在2012年扎实地开展‘为民服务、创先争优’活动。”杨晓宇说,从客户满意的地方做起,从客户不满意的地方改起,客户感知一直是移动提升服务水平的重要依据,在社会监督员的帮助下,“十项便民服务举措”将为广大用户带来更省时、更省事、更省心的服务。

#### 十项便民服务都有啥内容

- 1.精品网络,畅通无忧。
- 2.资费优化,全面惠民。
- 3.开户入网,首次提醒。
- 4.业务扣费,主动提醒。
- 5.0000查询,自由退订。
- 6.收费误差,双倍返还。
- 7.充值延期,轻松使用。
- 8.网上营业厅,业务办理足不出户。
- 9.短信营业厅,业务办理随身随地。
- 10.营业排队,挑战10分钟。



座谈会现场,大家各抒己见。

### 听听监督员都关注啥问题

#### “被”订制不可怕,业务扣费短信提醒

“我究竟使用了哪些业务啊,这些业务是我什么时候订制的,这些移动能提供提醒或者查询服务就好了。”一位社会监督员对“业务扣费,主动提醒”和“0000查询,自由退订”很感兴趣,他说,许多消费者对于增值业务扣费,总是觉得不够清楚明白,有了这两项服务举措,就更放心了。

郑州移动的工作人员介绍说,客户订

购包月类增值业务或点播增值业务后,在首次扣费前,移动公司将通过短信予以扣费提醒。此外,客户在收到采用打包方式的新业务赠送或者优惠试用时,也会收到来自移动的一条短信提醒。对于这些短信提醒的内容,客户如有疑问,可根据短信提示方便地进行投诉或直接退订,对于客户退订的业务,不予收费。

针对客户已订购业务,郑州移动还有便捷查询和退订的服务。只要发送短信“0000”到“10086”,即可快速查询到客户截至目前的包月类信息业务,这包括中国移动的自有业务和合作业务,如手机报、歌曲下载、天气预报等。根据业务查询结果,客户可方便快捷地根据短信提示退订某项、多项或全部已订购的业务。

#### 新入网不糊涂,消费信息“移应俱全”

“我开通了移动的号,把我办理业务的收费情况给写一下吧?”很多新移动用户总会在营业厅提出这样的要求,面对丰富的产品和套餐,“很多用户,尤其是新入网的用户,需要了解更多的信息,这点上,我看‘开户入网,首次提醒’就很不错。”一位新加入的社会监督员说,他当初入网的时候,就遇到过这样的困惑,所以看到移动的便民服务举措里有这样的内容,感到非常实用。

针对新入网的用户,郑州移动强化“开户入网,首次提醒”服务,客户开户入网后,

将会收到关怀提醒短信,告知客户所订购的资费套餐、包月类增值业务及其资费标准,确保客户明明白白消费。

这样贴心的服务举措,得到了很多社会监督员的认可,监督员张志超说,能把和客户利益最相关的东西告知,就是实实在在地维护消费者的利益。

“我是学生,学生用手机上网的比较多,所以我特别关注这方面的透明消费问题。”张志超说,不光是开户入网的提醒很实用,他觉得郑州移动的流量提醒也很好,“每月的流量还剩余5M和0M时,都会

收到流量使用情况的短信提醒,对于我们收入不高还喜欢上网的学生来说,太有用处了。”

郑州移动负责人说,像“开户入网,首次提醒”和“收费误差,双倍返还”这样的服务,在消费者看来很简单,但其实背后涉及到网络质量、计费系统、服务管理等方方面面,任何一个环节出现问题都会导致最终结果的错误,“我们推出这些服务举措,不仅仅是对消费者的服务,更是对我们自己的督促,使得我们在工作中更加认真,更加负责。”

#### 充值卡有效期延长,排队办理时间缩短

“充值卡有效期过了,一不小心就会忘了,会给消费者带来损失,‘营业厅等候时间还是有点长啊’……座谈会上,社会监督员也没有‘客气’,对移动的服务提出了很多改进意见,杨晓宇说,这些意见他们都做了记录,都会给予答复,其中,关于充值卡和排队时间的问题,今年推出的‘十项便民服务举措’里都有很好的解决,简单点说,就是一个延长了,一个变短了。”

延长的是充值卡期限,自2012年起,新发行的充值卡有效期将由2年延长至5年,已经发行的未到期充值卡有效期自动顺延3年。中国移动充值服务再升级,让用户使用更从容、方便。

缩短的是营业厅办理的时间,中国移动在行业内首次推出了“营业厅排队,挑战10分钟”的服务举措,挑战业务办理时间极限。在郑州,通过试点创新实施的“服务五角星”新型服务模式,减少各个环节时间损耗,形成“快速流动、高效运作”的办理效率,真正的让消费者办理业务更轻松。

杨晓宇表示,十项便民服务举措的推出,展示了郑州移动“为民服务,创先争优”的决心,郑州移动将逐步建立起全面的“透明消费”服务体系,近期,中国移动还将开展账单、详单的优化工作,让大家的消费更加明明白白,让移动的服务更加令人满意。



「挑战10分钟」移动服务将会更快。