

# 用心服务 收获信任 郑州移动 用服务为客户创造价值

## 诚心服务

### 总经理等着用户打完电话

“不好意思，具体情况我得电话问一下我母亲，您稍等。”3月15日上午，在郑州移动东大街营业厅，一位正在反映问题的消费者边说边拿起了电话，在消费者打电话的两分钟里，郑州移动总经理殷勇杰和副总经理杨晓宇一直耐心地等待着，“不好意思，我的电话有点长。”消费者终于问清了情况，放下电话，有点不好意思地说，“没关系，您的问题主要责任在我们移动，给你带来了不便我很抱歉，请您放心，我们会着手处理的。”殷勇杰仔细记下了消费者反映的问题，承诺尽快解决。

这一天，不仅是殷勇杰，郑州移动下属的各分公司经理也在营业厅与客户进行“零距离”接触，为他们认真解答在通信和业务中遇到的各种疑难问题，并收集客户意见和建议。

市民赵女士热衷于手机上网，但她在用手机的时候遇到了手机质量问题，当她看到移动的总经理在营业厅接待，就径直走了上去，“您的问题严格说是手机本身的问题，不在我们的服务范围之内，不过您放心，既然您参加的是移动买手机送话费活动，我们会帮您想办法的。”和殷勇杰一起接待消费者的郑州移动副总经理杨晓宇得知赵女士的情况后，当下找来营业厅负责人，要求尽快联系厂家，解决手机维修的问题。

在近3个小时的接待活动中，殷勇杰在现场与客户围绕资费透明、放心消费、网络覆盖等用户关心的热点话题进行了深入的沟通交流，他说，总经理接待日是移动公司贴近消费者、了解消费者、尊重消费者的一种表现形式。“现在我们郑州移动的客户群大了，但不能忘记我们是怎样一步步在客户的支持下走过来的，所以真实地了解客户的需求是很重要的”。

总经理亲自到服务前台接待客户，专心、耐心、诚心，都给客户留下了深刻的印象。不时有办理业务的移动用户走过来，听殷勇杰答疑，“这样的接待活动非常贴近老百姓，有问题可以随时得到最及时的解决，而且能体现一种虚心的服务态度。”赵女士的问题得到初步解决，非常满意地说。

## 核心服务

### 为客户提供更大价值

“我们庞大的客户群是一笔宝贵财富，也是我们移动最大的优势。”殷勇杰说，2012年，郑州移动发布了“为民服务，创先争优”10项服务举措，就是从维护客户利益的角度出发，以更优质的服务为保障，提升客户的价值。

以10项服务举措为契机，郑州移动今年的服务工作重点将放在提升基础网络质量和强化营销环节投诉解决上，“我们将强化服务体系，形成自动响应机制，不要等到单个客户投诉再去解决问题，而是要在投诉形成之前就发现问题，解决问题。”殷勇杰说，让客户感受到使用移动的服务有价值，使用移动的业务有价值，才能赢得客户的信任。

“不强调客观原因”是郑州移动提升网络和营销活动质量的一个原则。面对城市建设的不断变化。为了解决网络质量问题，郑州移动从去年8月起就开始集中力量，投资上千万进行网络优化，今年年初，又启动了精品网络工程，全年重点提升网络质量，让通话更优质。

为了给移动用户提供更有价值的服务，郑州移动还在重点建设WLAN工程，预计今年将新建8万个WLAN热点，比现有的热点数增加5万多个。现在，郑州移动正在建设“无线郑东”，年内就将实现CBD商务区大规模覆盖，让用户真正感受到享受移动的服务是高价值的。

“用户满意度，其实就是在价值减去使用成本的过程中形成的。”殷勇杰说，郑州移动在2012年将重点提升基础服务能力，提高网络质量，增强营销活动针对性，加强售后服务的及时性、便利性，“网络质量感知更好，产品服务更有价值，是移动为客户提供更好服务的两个核心工作。”

2012年“3·15”的主题是“消费与安全”，郑州移动围绕这一主题，开展了“总经理接待日”、“便民服务展”等多种多样的活动，用自己的诚意和用心，让消费者安心、放心、舒心，传播“客户为根，服务为本”的服务理念，为消费者创造更大的价值。

记者 祁京文 白韬/图



总经理接待，让消费者安心、放心、舒心。



以优质的服务为保障，提升客户的价值。



重视消费安全，保护消费者利益。

## 用心服务

### 为了客户更加舒心、称心

2012年，郑州移动的服务将朝着更优化的“优服务”前进，作为郑州移动的用户，很多郑州市民都已经感受到了移动服务质量提升带来的价值。

移动营业厅熙熙攘攘的排队现象越来越少了，到移动营业厅办理业务越来越方便了。200多家自办营业厅，4000家收费网点遍布郑州各个角落，“业务办理挑战10分钟”让客户的时间更有价值。自助终端、手机营业厅、网上营业厅的广泛使用，让客户的效率价值提高。

移动的手机信号更加优质了，不但通话清晰，而且手机上网速度更快更稳定。在为大家提供优质网络服务的同时，我们还能享受到舒心的WLAN无线上网，无线城市平台上丰富便捷的各种市民服务，也依靠着移动精品网络服务更多的用户。

移动的手机资费越来越优惠了，在2011年，郑州移动大幅下调了套餐资费，全球通最高资费降幅高达40%，用户的整体资费相较2010年下调了15%，在CPI上涨的大环境下，移动真的“越打越划算”。

2012年是“为民服务，创先争优”服务主题年。郑州移动更加明确了更优质服务、更有价值服务的追求方向。殷勇杰表示，在2012年，郑州移动的“优服务”将让广大移动用户体会到网络服务更优质、资费服务更优惠、互联服务更精彩、便民服务更轻松、安全服务更放心的全面价值提升，让移动生活更精彩。

## 舒心服务

### 为了客户能交心、安心

让客户感受到享受是移动有价值的服务，让客户因为移动的服务而价值提升，这是郑州移动一直在坚持的。

客户的价值，首先是放心消费。“3·15”之前，郑州移动发布了“10项便民服务举措”，这是移动继“满意100”系列活动之后又一力作，它是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10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。

为了能让客户放心消费，从2011年开始，郑州移动就特别重视消费安全，他们坚决执行“五条禁令”，对内强化客户信息加密管理；对外严打垃圾短信对广大客户的侵扰行为，还推出了信息管家服务专用客户端来治理垃圾短信，保护了消费者利益。

而今年的“10项便民服务举措”中，“开户入网，首次提醒”、“业务扣费，主动提醒”、“0000查询，自由退订”，则是在给消费者提供更加透明服务的同时，也给自己上了一道“紧箍咒”。

以“0000查询，自由退订”为例，截至2012年2月底，河南移动0000查询量已达6000万次，客户查询后累计退订100万笔业务。殷勇杰坦言，这样的服务，对郑州移动的短期利益是有冲击的，“但是我们要700多万用户的信任，要想走得长远，就必须让企业利益让位于客户利益。”

正是这样一项项让客户放心、交心、安心的透明消费举措，让郑州移动赢得了消费者的认可，2011年，郑州移动投诉解决率不断提升，投诉满意度保持在80%以上。郑州客户群最大，投诉率最低，美誉度最高，郑州移动已经成为了通信行业的优质服务榜样。