

# 总经理接访,优服务升级 电信日,移动服务更精彩

今年的5.17世界电信日,移动主打服务牌。在十项便民服务举措发布之后,今年移动的服务有了很大的提升,无论是资费方面、消费透明度或者是窗口服务等,移动都在不断改进,力求服务升级,用户满意度得到提升。

郑州移动客户服务部负责人指出,移动将从资费优惠、透明消费、窗口服务、信息安全、优质网络等五大方面提升服务能力,从客户最关心的地方做起,让客户满意、安心。

记者 祁京 见习记者 源铎 通讯员 王滢璐/文 记者 张翼飞/图

## 沟通服务

### 总经理真诚接访

“您好!请问有什么需要帮助的吗?”5月17日下午,郑州移动各级公司总经理在营业厅内接待客户,倾听客户的意见和建议。

移动的总经理接访从2008年5月7日就开始,在以往的总经理接待日的基础之上,这一次,中国移动在全国386家营业厅统一开展“为民服务”客户接待日活动。无论是在接访营业厅的数量,还是接访时间的长度,以及接访的范围上,都有了大幅度的拓展。

不光是5.17当天总经理要接待客户,今年5月份起,郑州移动将每月第三周四下午14时至17时指定为“中国移动‘为民服务’客户接待日”时间段。公司相关领导直接面对客户,通过在营业厅与客户面对面沟通交流、听取客户意见建议、征求客户对“为民服务活动”的切身体验,并逐步扩大到热线、网站等渠道了解客户的更多个性化需求。

## 真诚服务

### 十项便民服务很贴心

目前,郑州移动客户数已达700多万,网络覆盖更全面、资费更优惠、消费更透明、服务更高效,就成了打造更贴心、更便捷、更人性服务的关键。今年3.15,郑州移动发布了十项便民服务举措。经过两个月的运行,赢得了消费者的一致好评。

刚刚走出校园的小蔡是中国移动的忠实用户。她刚办了一张全球通卡,并开通了全球通88元上网套餐。套餐开通不久,小蔡就收到了10086发来的短信提醒“尊敬的客户,您现已开通了全球通88元上网套餐……”短信中详细说明了套餐中囊括的通话时长、GPRS流量、包月类增值业务及其资费标准。“开户入网,首次提醒”服务让小蔡清清楚楚地看到自己所享有的资费套餐。

郑州移动推出的“业务扣费,主动提醒”和“增值业务0000统一查询退订”两项透明消费举措受到了用户的青睐,此举充分保障了手机客户的知情权和选择权,让客户能够明白、放心消费。

郑州移动相关负责人介绍说,中国移动推出的十项服务举措,针对的都是客户最关心、最直接、最现实的问题,因此也最受客户欢迎。

## 用心服务

### 营业厅有了新变化

“让服务更便捷,让客户更满意。”本着这样的服务理念,在十项便民服务举措的推动下,郑州移动的服务一直在用心地不断创新之中。

为了提高客户的办理效率,郑州移动在全市营业网点布放了自助充值机、话单查询打印机、自助选号机、体验电脑等各类自助终端,让客户更加方便地自行办理各类业务。现在,家门口的移动营业厅,在自助终端上办理业务,省时又快捷了。

为了让市民在最近距离买到3G智能手机,郑州移动在全区主要营业厅设置了手机专柜,不但提供终端销售服务,而且为用户提供各种应用下载、软件更新及业务使用辅导,让广大市民从手机购买到灵活使用享受“一站式”的便捷服务。

“郑州移动将以客户体验与客户需求为导向,持续优化业务流程,提升业务与服务质量,并不断完善为民服务举措内容,通过更加优质的服务回报社会各界的关爱。”郑州移动相关负责人表示,以5.17为起点,移动的服务将更加精彩。

# 世界电信日 军民联手“护线”

## 郑州移动全力协助 建立军民通信合作新机制

“通信连接你我他,保护光缆意义重大。国防通信光缆,担负着党政军民的重要通信任务,传递着国家军事机密,一旦发生阻断,就会造成几百万甚至上千万元的巨大损失……”5月17日,壮观的宣传车队上彩旗飘扬,拉开了济南军区驻郑某部与郑州移动“军民联合护线宣传”序幕。

记者 祁京 见习记者 源铎 通讯员 李轶文 记者 张翼飞/图

## 光缆安全人人有责

在活动现场,10多辆宣传车组成车队,每辆车上都打着“保护光缆,人人有责”等醒目标语。工作人员一边向群众发放宣传传单,一边讲解保护国防通信光缆的有关法律法规。

据介绍,此次军民护线活动为期2天,范围涉及郑州市及县(市)的所有干线光缆和国防光缆,通过本次护线活动,将重点解决干线光缆和国防光缆附近强行施工、野蛮施工的行为,并联合开展光缆线路的隐患排查及整治工作,严厉打击盗窃、破坏光缆的违法行为。

据介绍,按照相关法律,沿线的的机关、厂矿、部队、学校和人民群众都有保护通信线路安全的责任。对破坏通信线路、危害通信安全的行为,各单位和人民群众有权制止并及时向当地安全或通信部门报告;在通信线路沿线附近进行各种作业,如有可能危及通信线路安全,应事先取得通信部门同意,并采取技术防范措施以后方可动工。

## 军民联手齐保光缆

郑州移动和济南军区驻郑某部的负责人在启动仪式上分别作了讲话,宣讲了维护通信光缆安全的重大意义和工作要求,动员广大群众共同保护通信光缆。

启动仪式上,为促进军地联合的长期开展护线活动,济南军区驻郑某部负责人向新成立的郑州移动护线宣传队授予了旗帜,“希望能从郑州移动的护线宣传队开始,建立军民通信联合保障体制,形成‘联合护线宣传、技术联合交流、区域联合共抢’的合作机制。在总站应急通信保障能力提升的同时,促进地方经济的良好发展。”部队领导提出了这样的期望。

## 宣传护线一起行动

启动仪式后,由军车、通信抢修车组成的10多辆军民联合护线宣传车队沿着郑州主要通信光缆线路,进行为期两天,行程200多公里的巡回护线宣传。

“光缆没有任何回收价值。”宣传车队每到一个站,护线宣传员既宣传保护国家通信设施是每个公民的责任与义务,又向驻地群众宣传因为人为因素造成光缆线路阻断的案例。切实增强沿线群众依法保护国防通信光缆的意识。通过宣传活动,沿线群众知道了通信光缆的重要性,一些市政施工单位的负责人也表示,在施工时会自觉地避让光缆线路。

## 服务国防移动当先

“近年来,郑州移动一直把支持和配合驻军工作作为一项重点任务来抓,今后,我们将进一步加强与各级党委、政府、军队的密切合作,更好更快地保障党、政、军、民的信息畅通。”郑州移动相关负责人表示,近年来,移动公司工程维护人员配合济南军区驻郑某通信站,在阻止外力野蛮施工、光缆迁移改造费用补偿、协同基站选址等方面做了大量卓有成效的协调工作,为光缆维护中各类问题的解决发挥了重要作用,保证了国防通信光缆的安全畅通,既挽回了较大经济损失,又有力地推进了国防信息化建设,保障了信息安全,形成了“共建双赢”的良好发展局面。

一直以来,郑州移动一直坚持科技拥军,为驻军单位提供了技术先进、功能领先的通信网络,并优先为军队提供最先进的通信技术,确保了党、国家及军队的通信安全和畅通。与此同时,开展拥军优势、文化进军营等一系列活动,支持部队建设,为国防发展做出了贡献。

