

手机里包含着很多个人信息,如何才能保证个人信息不被泄露?保护手机不中毒,确保大家不受到违法信息的骚扰?

“一边刷微博,一边上QQ。”这是大多数智能手机用户日常生活的一部分,如何能够随时查询到使用的手机流量,超流量还能及时提醒,做到明白消费?

“为民服务,创先争优,欢迎致电10086客户服务热线。”打10086能不能接通率更高?查询话费是不是可以更方便?

郑州移动全力提升客户服务,通过对客户意见的全面调研分析,针对大家最关心的个人信息安全、上网透明消费、服务热线升级等问题,在第一批10项便民服务举措的基础上,推出了第二批服务举措,使为民举措更加完善。

记者 祁京 通讯员 王滢璐/文 记者 慎重/图



力求为客户带来更好的服务体验 资料图片

个人信息有保证,透明消费更清晰,热线服务更多能 助力客户新需求,为民服务再创新

A 首批举措,成果显著

“3·15前期,我们发布了首批服务举措,通过扎扎实实的推进,已见阶段性成效。”郑州移动客户服务中心负责人说,中国移动作为全球客户规模和网络规模最大的通信运营企业,服务是公司发展的永恒主题。作为中央确定的“为民服务创先争优”活动七家重点联系的中央企业之一,中国移动积极响应中央有关窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的号召,在公司党组的领导下,秉承“客户为根、服务为本”的服务理念,扎实开展“为民服务创先争优”活动。通过对客户心声和意见的全面调研分析,针对客户最关心、最直接、最现实的问题,力求为客户带来更好的服务体验。

这位负责人介绍说,通过10项服务承诺的执行,服务订购可自由退订,充值卡有效期将延长,新预付费产品不再设有效期,不仅客户满意程度得到了大幅度的提升,而且在网络、资费和透明消费方面都有了很大进步。

正是在首批举措稳扎稳打的情况下,郑州移动有的放矢地新推出了第一批为民服务举措。本次推出的服务举措涵盖网络服务、信息安全、透明消费和窗口服务等方面,更加具体、更加完善。

第二批为民服务举措的推出,标志着中国移动“为民服务、创先争优”活动正在力求精益求精,深化服务。

B 即时提醒,消费明白

作为智能手机用户,王先生经常会用手机发微博、下载游戏,甚至偶尔看看在线视频。虽然订了移动全球通套餐的流量包,但他觉得,要是能时时刻刻掌握流量使用情况就好了。

现在,王先生发现,他每月都能接收到来自10086的流量提醒短信,告知流量包内所剩的流量不多,需要谨慎使用。“移动的流量提醒着点很好,比那种闷着头让你一直用的清楚太多。”王先生说,这种提醒服务,能让他更合理地进行流量消费。

这就是郑州移动第二批为民服务举措中推出的“数据流量,及时提醒”。只要是移动上网用户,每月实际使用量接近或达到套餐限量时,将会收到提醒短信,让你的流量消费清清楚楚。

C 信息安全,移动上锁

“您想知道她(他)的通话详单吗?我们可以提供给您?最快两个小时发到您信箱。需要请联系……”虽然知道这种短信都是骗人的,但手机用户刘军领说,在不胜其烦的同时,他也为自己的通话信息安全感到担忧。

其实刘先生完全不用担心,郑州移动已经正式推出了“敏感操

作,即时提醒”业务,也就是在客户的通话详单等敏感信息被查询时,将会进行服务密码认证,输入正确的服务密码后,移动公司相关系统还会向被查询的手机发送一个动态验证码,只有输入正确的动态验证码才可以查询详单。

郑州移动的工作人员介绍说,“敏感操作,即时提醒”业务就是针对个人信息安全保护而推出的,这也是第二批为民服务举措里的一大亮点。

郑州移动高度重视信息安全工作,在保护个人信息安全方面,还同时向客户提供10086999短信平台和10086热线两种便捷的举报方式以及免费的手机信息安全软件“杀毒先锋”,做到“客户举报,逐一查证”和“手机病毒,预警查杀”。

D 有问必答,热线升级

有手机方便的问题,很多人第一个想到的就是找10086,多年以来,10086已经成为了手机用户生活中的伙伴。而在点滴变化中,让移动客户享受更好的服务,一直是移动努力的方向。为了让手机用户享受更好的热线服务,移动专门针对10086推出了两条服务举措:“客服热线,来电必复”和1008611自助热线,话费信息快捷查询。

端午小长假,潘先生想要去香港一趟,一早就打10086询问国际漫游问题,因为当天打10086的太忙,潘先生出于好奇,在系统提示下留言过后就匆匆挂断了电话。

没想到,不长时间后,10086的客服人员就主动打电话给潘先生,详细解释了他关心的问题,这让潘先生感到很意外,“本来就是出于好奇试试,没想到10086客服人员还会打电话回复我,帮助我解决问题”。

据介绍,中国移动以“为民服务 创先争优”活动为契机,重点打造“来电必复”的10086热线服务体系。为避免客户因排队时间过长或未及时接通等原因无法享受人工服务,此次推出“来电必复”的举措,就是通过短信、电话等方式,主动联系未接通的客户,实现100%回复,提升客户感知。

在为客户提供周到、便捷、高效的人工服务背后,还有一个默默无闻的“服务专家”,正是它,有力地保证了热线服务的及时性和标准化,那就是“语音自助服务”。现在,打1008611自助热线服务,查询话费信息,轻松又省事,已经成为很多人首选。

郑州移动相关负责人说,在第一批服务举措扎实推进的同时,第二批服务举措的推出,向客户表达了郑州移动对服务精益求精的不懈追求。在郑州移动,“为民服务,创先争优”不是口号,而是从客户的角度出发,以客户的感知和评价为标准。“我们衷心希望,专业、精心、贴心的郑州移动能让您信赖,让您选择,和您成为朋友。”

第二批服务举措

- 1.敏感操作,即时提醒
- 2.手机病毒,预警查杀
- 3.客户举报,逐一查证
- 4.数据流量,及时提醒
- 5.欠费停机,预先提醒
- 6.新版账单,清晰明白
- 7.客服热线,来电必复
- 8.1008611自助热线,话费信息快捷查询

