

“我发现营业厅里新摆出了这个服务承诺,就过来看看了。”7月23日上午,在郑州移动农业路营业厅,消费者张向非仔细浏览了摆放在营业厅门口的“向社会承诺,让人民满意”。他经常到这个营业厅来办业务,这样的服务承诺让他使用移动服务更加安心。

据介绍,2012年7月,郑州移动根据市政府纠风办和省公司“向社会承诺、让人民满意”公开承诺内容,并将公开承诺书的内容在移动公司营业厅以固定版面形式予以公示,接受群众监督,在接下来的时间里,郑州将扎扎实实履行公开承诺的各项内容,真正让客户满意,及时跟进掌握承诺落实情况,对于不认真对待、敷衍应付公开承诺的部门,将进行通报。

“我们围绕改进作风、提高职业道德水平、规范服务行为、提升服务质量等要求,结合公司实际,制定了八项承诺内容。”郑州移动客户服务中心负责人说,八项承诺的提出,更是表达了郑州移动愿以百倍的努力换客户10分满意的决心。

记者 祁京 通讯员 王滢璐/文 白韬/图

## 八项服务承诺 为您10分满意

### 郑州移动启动“向社会承诺,让人民满意”活动



扎扎实实履行公开承诺的各项内容,真正让客户满意。

#### 服务您评价,细节我改进

“客户为根,服务为本”是郑州移动始终贯彻的服务宗旨,从每一位中国移动服务人员的全心投入,到一个又一个贴心服务项目的悉心设置,唯有用户的满意才是目标,郑州移动更加期待来自客户切身体验的珍贵评价。

2009年,张先生被郑州移动聘为移动服务质量社会监督员。多年来,他对郑州移动各县区营业厅及社会渠道进行了数十次明察暗访,他发现,在2012年,郑州移动的服务有了非常大的变化。

张先生感受到的第一个变化是服务细节更加完善,他说,从郑州移动公开的这八项承诺来说,每一项承诺都是针对客户使用移动业务时遇到的难题,这样有针对性,实实在在的服务承诺,让大家很满意。

而第二个变化,就是服务细节的提升。从4月份开始,张先生感受到了移动“新一代营业厅”的巨大变化,“我非常喜欢新一代营业厅的开放式设计,像真机体验、手机卖场、手机增值等服务,

可以让客户体验真机、办理业务,享受整个服务过程,更加凸显出手机超市的概念。”张先生说,这些细节上的改变,反映出移动切切实实提高服务的努力,这是最令他这样的社会监督员满意的地方。

郑州移动客户服务中心负责人介绍说,八项承诺的提出和执行,将使得移动在创优服务的道路上不断探索前行,完善服务细节,积极践行为客户提供“10分满意”的服务承诺。

#### 服务您享受,便捷我提供

“如今在电脑前就能办理相关业务,很便捷。”在郑州移动花园路营业厅,用户申先生表示,在郑州移动网上营业厅(www.ha.10086.cn)就能提供资费、产品及营销信息浏览、话费信息查询、套餐和增值业务办理、缴费充值、客户投诉受理,以

及卡号和终端导购及销售等全方位服务,这个服务他觉得自己帮助最大。

郑州移动的营业厅负责人纷纷表示,有了短信营业厅、手机营业厅和网上营业厅这些便捷服务渠道之后,不但用户办理业务更轻松,他们的工作效率也

更高,“我们安排了专门的工作人员,帮助大家在这些便捷渠道办理业务,大大缩短了客户等待时间。”客户等待时间短了,心情自然就好了,营业厅工作人员的效率提高了,服务会更加认真,一个和谐的服务关系就此得以确立。

#### 服务您放心,安全我承诺

垃圾短信等问题是用户颇为关注的话题,而在郑州移动的各个营业厅,客户反而对这一点最为满意,这是因为郑州移动对客户手机安全的不断强化。郑州移动相关负责人表示,客户的通话详单等敏感信息被查询时,郑州移动将向本机发送提醒短信,确保客户的知情权;持续加大诈骗短信等垃圾信息的治理力度,确保用户2012

年收到的垃圾信息量比2011年下降50%以上。

另外,为了让客户透明放心消费,自今年1月1日起,新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,确保明明白白消费。此外,客户订购包月类增值业务或点播增值业务,在首次扣费前,将会收到10086扣费

提醒短信。如有疑问,可回复短信进行投诉或直接退订,对客户退订的业务,不予收费。

“为进一步提升客户满意度,郑州移动努力提升全员服务意识,扎扎实实履行各项服务举措,得到了广大用户的认可。”郑州移动相关负责人表示,客户感知重于一切,郑州移动将把为民服务的理念始终贯彻下去。

#### 服务您说话,沟通我用心

每个月的第三周四下午,郑州移动“总经理接待日”活动都会在市区的营业厅内举行,郑州移动的主要负责人会在营业厅“零距离”与用户交流,耐心地答疑解惑,收集客户对移动产品和服务的意见和建议,认真为客户解答在使用移动通信中遇到的各种问题,面对客户的咨询和提问,他们总能提供最专业的

解答,同时还针对用户反映的问题,跟踪督办,做到客户投诉受理、处理、反馈、回访四个环节紧密相连。

据了解,自5月份起,郑州移动指定每月第三周四14时至17时为“‘为民服务’客户接待日”时间段,从市公司开始,各区县(市)分公司的负责人及各部门负责人将一律“亮牌上岗”,公布身份,

面对面与客户沟通交流,听取客户意见建议,征求客户对“向社会承诺,让人民满意”活动的切身体验。

有了服务的承诺,再加上从细节入手的用心,以及全公司上下联动的保障机制,郑州移动的八项服务承诺将让消费者得到更加高质量、高品质、最专业、最周到、最贴心的全方位服务,让您十分满意。

#### 向社会承诺,让人民满意

#### 八项承诺

##### (一)精品网络,畅通无忧

郑州移动始终把网络质量当做企业的生命线,为客户提供优质的网络服务,不断加强网络建设,移动信号全部覆盖我市所有农村地区;持续提升通话质量,网络接通率超过98%,短信接通率超过99%,掉话率低于0.6%;持续拓展国际及港澳台漫游合作,与237个国家和地区的405家境外运营商建立漫游合作关系,实现网络畅通漫游。

##### (二)网上营业厅,业务办理足不出户

客户登录网上营业厅(www.ha.10086.cn),可享受资费、产品及营销信息介绍、话费信息查询、套餐和增值业务办理、缴费充值、客户投诉受理,以及卡号和终端销售等全方位服务,实现业务办理随时随地、足不出户。

##### (三)短信营业厅,业务办理随时随地

“10086短信营业厅”为客户提供资费及产品信息查询、账户及余额查询、套餐及增值业务办理、缴费充值等24小时不间断的自助服务,实现业务办理随时随地。客户发送10086到10086即可根据菜单提示轻松操作。

##### (四)0000查询,自由退订

客户发送短信“0000”至10086,即可快速查询到截至目前除套餐内包含业务外所订购的包月类增值业务。如果存在不需要的业务,可以根据短信提示进行业务退订。

##### (五)开户入网,首次提醒

客户开户入网后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,确保明明白白消费。

##### (六)业务扣费,主动提醒

客户订购包月类增值业务或点播类增值业务,在首次扣费前,将会收到10086扣费确认短信。客户如有疑问,可回复短信进行直接退订或投诉,对客户退订的业务,不予收费。

##### (七)欠费停机,预先提醒

因客户账户余额不足或缴费期到期等原因,可能导致暂停服务的,将预先提醒客户及时缴费,以免影响客户正常使用电信服务。

##### (八)收费误差,双倍返还

凡是多收、错收的语音、数据流量、增值业务等费用,都可以拨打10086,在核对无误后,获取双倍返还。