

2012年9月5日 星期三 主编 来从严 编辑 雷群芳 校对 邹晓梅 版式 陈媛媛



带领消费者迈向高效、便捷、时尚的移动信息化时代

到今年9月,郑州移动就成立13年了。13年来,郑州移动提升服务品质的脚步从未停歇,不断刷新服务理念,带领客户不断迈向高效、便捷、时尚的移动信息化时代。

2012年,围绕“为民服务,创先争优”宗旨,郑州移动推出了18项服务举措,同时推出了一系列服务升级举措,力求为客户带来更好的服务体验,客户的十分满意,是郑州移动不懈的追求。 记者 祁京 通讯员 王滢璐

## 十分满意,移动不懈的追求

### 十分诚信,消费明明白白

走进位于东大街的郑州移动营业厅,一位正在办理业务的先生表示感触最深的移动服务是新账单:“以前账单看得糊里糊涂的,要仔细咨询一番才能清楚。现在不用担心了,话费套餐使用情况、每项业务使用情况都很清楚,每月明细表一目了然,心里很踏实。”

郑州移动推出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”服务举措,进一步提高了业务订购透明度,让客户能够明明白白消费。移动客户订购增值业务后,在扣费之前能够得到短信提醒,当客户对订购的业务有疑问或想了解已订购业务时只要发送短信“0000”到10086,就能便捷查询和退订已订购的包月类增值业务。

### 十分便捷,业务办理轻轻松松

以前,办业务一定要到营业厅,还要排队等候。如果赶上人多的时候,光是排队就很耽误时间,不仅如此,那时候营业厅能办的业务也很单一,只能提供一些跟话费有关的服务。

近年来,越来越多的郑州客户享受着便捷时尚、低碳环保的生活方式,营业厅里方便的自助终端可以办理包括话费和套餐在内的很多业务,让您不再长时间排队。电子渠道服务更是方便,郑州移动推出了网上营业厅、掌上营业厅、短信营业厅、电话营业厅、营业厅自助终端、1008611消费直通车等六大电子渠道,为客户提供“足不出户”的便捷享受。在这些多元化电子

除了提供对一般业务的主动提醒和透明消费服务外,移动还针对消费者最新需求,不断改进自己的服务。

自2012年1月1日起,中国移动大力推出“数据流量,及时提醒”服务,移动用户首次使用数据流量业务后,将会收到流量提醒短信;当月流量快要用完时,也能收到提醒短信,方便用户及时了解套餐的使用情况,仅仅这一点,就让很多喜欢手机上网的用户感到安心和轻松。

现在,通过10086、自助终端、短信营业厅、掌上营业厅、网上营业厅甚至139邮箱,都可以做到消费情况明晰掌握,移动的透明消费是最让消费者欢迎的举措之一。

渠道中,自助缴费、自助选号、自助业务办理、自助积分兑换、自助账单查询、上网流量查询等,几乎囊括了客户所需要的各类常办业务,电子渠道帮客户通通搞定了。

不光是服务渠道更多,服务种类也变得更加。如今的移动营业厅,已经从单一的话费业务办理,发展到了集团客户服务、手机终端销售、积分兑换甚至宽带服务为一体的综合通信服务中心。尤其是今年郑州移动在营业厅里推出的手机销售服务,更是让消费者“一站式”地把3G智能手机和移动便捷服务全部享受到,办理业务更加轻松。

### 十分用心,通信环境绿色健康

一声响电话、半夜短信、各式各样的骗局短信、六合彩短信,影响着客户的日常生活。如何控制垃圾信息源头?如何加大治理力度?如何让客户拥有一个净化的通信环境?

2012年,郑州移动采取了端口拦截、异常客户核查、系统监控等20多项措施,强化内部管理,加紧短信拦截监控,加大对违规SP处罚力度,加强与公安部门协作,呼吁全社会共同参与净化通信环境,营造绿色手机文化。使不良信息

量明显得以控制,有效净化了通信环境。此外,郑州移动免费开通了不良信息举报平台“10086999”,第一时间解决客户垃圾短信困扰,持续加强不良信息综合治理,勇做客户信息安全的守护者。

“让微笑融入语言,把满意带给客户”。郑州移动一如既往地按照“六心”(诚心、细心、耐心、精心、关心、爱心)的服务标准,将进一步完善服务内容,拓展服务能力,为客户提供专业、高效、满意的服务,为您带来十分的满意。



放飞心情,感受欢乐全球通

### 9月,一起参加这些活动吧

想要参加,打电话给13733881111吧

金秋送爽,什么样的服务才能真正暖到你的心灵?以高品质增值服务著称的全球通品牌,给出新答案:加入全球通VIP俱乐部,享受全球通的活动,一起放飞心情,感受欢乐全球通。

9月,郑州移动全球通俱乐部为您准备了丰富多彩的活动,有关爱自己和家人健康的体检活动;有体验农家欢乐的采摘活动;还有欣赏精彩大片的电影鉴赏活动,这些全部都只需要兑换积分就可以参加。 记者 祁京 通讯员 常璐

### 体验健康,全球通送您体检

秋天冷暖交替,温差很大,要重视家人的健康状况。

身体的定期体检一直是让人头疼的大问题,郑州移动“全球通健康服务”的推出,让VIP俱乐部成员从此摆脱了看病难的烦恼。近年来,郑州移动全球通俱乐部一直向会员提供健康体检,在体检后为客户提供保健建议和就医指导。

9月,全球通俱乐部再次组织体检活动,凭积分或预存话费参与,就可以得到健康体检卡,“许多成功人士平常都忙于工作,无暇顾及生活,而且常常出差,应酬也多,对自己的身体状况了解不够。”在花园路全球通品牌店里,刚刚兑换了体检卡的全球通客户黄先生说,“商务人士经常需要四处飞行,现在秋天气温变化大,更需要注意身体,移动全球通俱乐部的体检活动挺好,提供了全面、周到、细致的健康服务。”

### 分享快乐,全球通带您去采摘

时间不知不觉已进入9月,红薯、花生……各种农作物都进入了收获的季节,整天埋头在网上“偷菜”的你,是不是已经忘了亲手采摘的惊喜。最近天气比较怡人,不妨放下手边的工作,全家老小总动员,齐齐去农家挖红薯、刨花生,一起体验农家的快乐,和家人一起过一个充满快乐的周末。

现在,郑州移动秋季采摘活动会员招募开始了,想体验挖红薯,采花生的农家快乐,快来报名吧,全球通客户凭积分或预存话费参与,详询13733881111。

“因为工作较忙,我很少考虑到怎么给孩子过节假日。移动公司想得确实周到,参加这样的活动我们感受到你们实实在在的亲情服务,而且更令我的孩子度过了愉快而有意义的一天。”周女士刚刚预存话费准备参加采摘活动,她说,会专门抽一天的时间,带上老公和孩子,到农家去体验一把采摘的乐趣。

### 欣赏轻松,全球通请您看大片

现在是美国大片季,扳着指头数一数,秋天大片不断,《超凡蜘蛛侠》、《蝙蝠侠》、《普罗米修斯》、《敢死队》、《谍影重重》,还有国产的大片《白鹿原》,这么多好看的大片,怎么能不让你心动。可是,郑州的电影院放映新片,特别是美国大片,票价都在50元以上,就算你是自己一个人去看,光这四部大片全看完也要200元。

别着急,只要你是郑州移动全球通用户,可以参加郑州移动电影鉴赏季活动,最纯粹的电影,最震撼的视听感受,尽享电影嘉年华饕餮大餐。

如果您想参加活动,凭积分或预存话费参与即可,您可以致电您的客户经理或到东大街、中原路营业厅办理,咨询电话13733881111。

### 实惠尊享,全球通积分有用处

只要您是全球通用户,您就可以拥有一定的积分,不要小看这些积分,您可以享受积分兑换的惊喜。

全球通积分兑换活动很多,积分越多,享受越多。全球通大讲堂、机场贵宾厅登机服务、火车站贵宾厅尊贵候车服务、全球通VIP会所、数码产品、体育用品、家用电器等众多积分兑换项目,只需使用您的全球通积分,让移动关注您生活的众多方面,为您的吃、行、用买单。