

# 优势服务在身边,10分满意在心间

## 下月起,移动邀您一起体验优势服务

“郑州移动始终致力于为客户提供更优质的产品和更满意的服务,感谢您长期以来对我们的信赖和支持!您对我们的服务如有任何意见及建议,都可以告诉我们,我们将继续努力为您提供更优质的服务,郑州移动期待并感谢您对我们的10分满意度评价。”办理过业务,我们都会收到这样的一句话,对于郑州移动来说,客户的10分满意,就是最大的奖励。

成立13年来,郑州移动始终秉承“客户为根,服务为本”的服务理念,坚持以“客户满意”为目标,今年以来积极响应“为民服务,创先争优”活动号召,自觉践行各项服务举措,将“业务10分丰富、提醒10分到位、消费10分安全、服务10分便捷”的优势服务举措落到实处,力求以诚信、优质、高效的服务回馈广大客户,赢得大家的10分满意。

据了解,郑州移动即将启动优势服务体验活动,这些优势服务到底如何,由你说了算,在活动开始之前,晚报记者就先带大家体验一下,了解一下移动的优势服务都有哪些。

记者 祁京 通讯员 王滢璐/文 记者 白轲/图



成立13年来,郑州移动始终秉承“客户为根,服务为本”的服务理念。

## 2 提醒10分到位 是态度,更是耐心

### 1 业务10分丰富 是回馈,更是真心

进入2012年,3G手机市场呈现“千机变”盛况,3G热潮明显升温。而为了给消费者提供更多的选择,今年,郑州移动全面发力移动3G手机,推出了几十款从高端到普及型的终端,如何让这些终端快速走入消费者身边,移动选择了让营业厅向卖场化转型,从传统移动营业厅升级为“新一代营业厅”。

于是,在郑州移动的营业厅里,你能看到最新最炫的3G手机,享受到专业的手机购买服务,能直接体验到WLAN业务,在营业厅内,用户只需使用具备WiFi功能的手机、平板电脑等各类终端即可接入免费体验3G网络。有专门的服务人员引导,用户可进行娱乐、生活、商务、资讯等多方面的3G应用体验。

升级后的移动营业厅,从原来的业务受理和自助服务,发展成为包括业务受理区、G3体验区、业务下载体验区、自助服务区、热点业务体验区,“转型前,营业厅自营业务占比是70%,转型后终端业务占比率达到60%,我们为大家提供的终端销售服务更多了。”郑州移动相关负责人介绍,随着移动业务的不断丰富,他们的服务也开始变得更加丰富多样,手机终端、集团业务、积分兑换,甚至小区宽带业务,都已经或者即将在营业厅实现轻松办理,通过移动工作人员的多样化服务,十分精彩的移动业务体验已经走到了大家面前。

#### 记者体验:

我们走访了郑州移动的多家营业厅,从代表形象的东大街营业厅,到直接为社区服务的刘寨营业厅。我们发现,升级后的移动营业厅在内容上有了实质性的变化,集通信服务、终端销售、终端体验、3G应用体验于一体,全面实现移动通信服务从“营业厅”到“体验店”的华丽变身。

“我上个月手机订阅了一本电子杂志,月底就收到了提醒短信,问是否继续订阅,不仅标明了费用,连退订方法都标得清清楚楚,消费得很明白。”提起移动的提醒服务,市民刘元说,如此细致清晰的提醒服务,让他觉得移动的服务非常周到。

“用手机上网最怕的就是不知道怎么就产生了流量,也不能天天手动查询。”郑州某外贸公司销售经理陈晓亮说出了自己的烦恼,他说自己平时很喜欢用手机上网查资料,但是现在的3G手机经常会自动更新,所以不知道什么时候就会产生流量,但自从用了移动的流量提醒

服务,就再也没有因为这件事情烦恼过了,“每次流量有大的波动,移动都会发来提醒短信,这样的随时提醒,让我手机上网不会茫然了。”

使用手机,最怕的是因为忙,忘记充值,造成停机而带来的种种不便,现在,经常全国跑的张欣不再担心了,郑州移动全面推出了“欠费停机,预先提醒”的贴心服务,按各品牌客户不同的交费方式均特别设置了停机前的“提醒功能”。当客户因未交纳费用或余额不足面临停机前,系统会自动向客户发送短信,及时提醒客户交费或者充值,“自从有了欠费提醒服务,我就再没因为这事而造成困扰。”张欣说,

移动的欠费提醒服务,给她带来了许多方便。

#### 记者体验:

我们试着在郑州移动南阳路营业厅新开户,号码开通后,很快就收到了开户入网温馨提醒短信,内容包括了我们订购的资费套餐类型、包月类增值业务及其资费标准,这让我们对自己的消费情况及时掌握。

不光是通过技术手段发出提醒,在我们选择开通业务的时候,移动的工作人员还做到了“多问一句”,及时给我们提供帮助和开通业务的提醒,让我们觉得这样的服务非常贴心。

## 3 消费10分安全 是质量,更是保障

用“手机通信记录查询”为关键词,查询手机、固话等个人通信记录等明显侵犯个人隐私的违法行为已经成为很多人牟利的途径。这也让不少人担心自己手机上的私人信息会被窥视或窃取,甚至因此造成一些风险。

如果你是郑州移动的客户,就完全不必有这样的担心,为确保用户手机个人信息的安全,郑州移动推出“敏感操作,即时提醒”的通知服务,当客户的通话详单、位置等敏感信息被查询时,随后移动将向本机发送提醒或确认短信,以确保个人信息安全。在手机私人信息被敏感操

作时,让移动客户第一时间知晓和判断,化解规避潜在的风险,起到更为稳妥有效的保险作用。

除了信息安全外,大家最关心的就是垃圾短信的治理,为此,中国移动设立了10086999垃圾短信免费举报平台,为客户提供垃圾短信举报服务。此外,自2012年1月1日起,河南移动又推出“客户举报,逐一查证”为民服务举措,对客户通过10086999短信平台或10086热线等渠道举报的网络不良信息及垃圾信息将进行100%查证。对于发送垃圾信息的中国移动号码和不良网站,一经核实将予以封停。

因为有这样的安全服务,移动客户使用手机会更加安全,3G时代想要使用安全的手机,大多数郑州人还是选择了郑州移动的服务。

#### 记者体验:

无论是采用移动网上营业厅还是自助终端,只要查询通话记录等敏感信息,都会收到确认短信,这样不仅保证了个人敏感信息不泄露,而且对于避免客户误操作也有很大的帮助,在我们随机采访的营业厅客户中,大家对这一服务的认可度相当高。

## 4 服务10分便捷 是承诺,更是用心

时下最火的手机技术是什么?当然是实现了人机对话的Siri语音辅助功能了。其实,中国移动同样提供了人性化的自动服务功能,多种电子渠道让你能够“以指代步”,在自己的手机上就实现大部分服务功能,足不出户办理业务,全面掌握个性化通信生活。例如短信服务厅“10086000”,客户只要把想咨询问题的关键词以短信形式发到这个号码,便能得到自动解答,还有相关的办理步骤指引。

蒋建玲是郑州移动多年的老用户,她以往习惯拨打10086热线让客服人员帮忙查话费,但自从得知还有其他自助查询方式后,她就再也不用人工服务了。“接电话的小姑娘们都很忙,

这点小事能自己查就自己查,而且更方便。”

现在,蒋女士查话费的“绝招”很简单:拨打1008611,听到语音提示后便挂机,只要不到一分钟,就能收到详细的余额信息。

不光是电话营业厅,如果您习惯使用手机上网,免流量费接入WAP服务厅wap.ha.10086.cn,或者用电脑上网登录ha.10086.cn,同样可以查询话费等信息,还可以实现绝大部分手机业务的办理。

而在移动营业厅里,用自助终端交话费、办理简单的业务,已经成为客户的一种习惯,不排队、少等待、手指一点办业务,成了移动客户的一种享受。现在,郑州移动还在推广

24小时自助服务,真正打造一个“不打烊”的营业厅。

#### 记者体验:

相信很多朋友去话费都不去营业厅,或者去营业厅也是直接在自助终端上交过就可以了,不但节省时间,而且也很省心,这就是移动的便捷服务要达到的效果。

几天的时间里,我们重点体验了移动的各种电子渠道,包括手机营业厅、电话营业厅、网上营业厅,结果发现,这些服务已经全覆盖了我们平常所要办理的大部分业务,有了这些服务,手机会变得更加便捷。