



想知道自己订制了哪些业务?想取消自己不想要的业务吗?发“0000”到10086就全知道。

不再担心莫名扣费,有短信提醒;上网流量不怕用超,有短信提醒;手机消费清清楚楚,手机上网、发短信,就可以详细查询自己消费的话费都用在何处……2012年,郑州移动推出了一系列“透明消费”服务举措,让一切消费都明明白白,让客户都放心安心。

记者 祁京 通讯员 李翎/文
记者 白韬/图



消费更透明,用户更放心

“透明移动”让郑州更安心

A 及时提醒,掌握一切消费情况

“温馨提示:尊敬的移动客户,截至10月15日11:05,您的话费余额为18.35元。请您及时交费,以免余额不足时被停机而影响您的正常使用。”毛婕是郑州一家外贸公司的客户经理,因为经常出差工作忙碌,有时忘记缴纳话费,不过对这件事情,她一点也不担心,因为每当她话费即将用完的时候,移动就会及时发出提醒短信,让她避免欠费停机。

“像我们这种经常往外跑的人,谁会特别关注话费还剩多少?所以更不会记得充值,但我们又怕停机,要是赶上签约、下单等关键时候,手机欠费停机可就麻烦大了,不过有移动的短信提醒,再也不用为话费的事情操心了。”毛婕说,移动的提醒服务,不但及时而且让她的消费明明白白。

为客户提供贴心和透明的消

费提醒,郑州移动为全市730万客户免费开通了剩余流量、余额提醒、扣费提醒等全方位提醒服务,实现了从开户入网、业务变更到流量提醒在内的透明提醒全覆盖,郑州移动的客户可以随时通过接收提醒短信控制上网流量、知晓话费余额、了解业务扣费。

话费余额提醒,停机前提醒,是最受移动客户欢迎的亮相提醒服务,可以有效地避免客户因余额不足被停机,防止影响客户正常使用情况发生,不但系统自动提醒,客户还可设置自己的余额提醒值,例如10元、15元、20元……当余额低于设置的提醒值时,就会收到提醒短信。

如果说话费余额提醒是移动提醒服务的基础,那么,流量提醒服务就是最受3G时代客户欢迎的一种

提醒服务,“用3G手机上网,流量一超费用就高,可谁也不能每天盯着自己的流量啊。”夏普元是一名在校大学生,他说自己平时很喜欢用手机上网查资料,但最怕把流量用超了,好在,现在每次使用手机上网后,都能收到短信提醒,及时掌握自己每日的数据流量使用情况,以便有计划地控制流量的使用,避免产生高额流量费用。

比话费和流量的提醒更体现透明消费的,是业务扣费提醒,客户订购包月类增值业务或点播增值业务后,在首次扣费前,将通过短信提醒。如有疑问,可依据该短信提示方便地进行投诉或直接退订。这种业务扣费提醒,特别适合不了解业务订退以及记不清自己开通了哪些业务的老年人,让大家消费更加放心。

B 及时查询,多种方式明白消费

及时的提醒,是郑州移动打造透明消费体系的一部分。为客户提供方便的查询方式,让其及时准确便捷掌握自己消费情况,是透明消费的一个重要服务内容。

为了满足客户话费及消费信息查询的需求,郑州推出了短信营业厅、掌上营业厅、客服热线、自助终端等多样化的查询方式,实现轻松明白消费。

“查话费,我不用去营业厅,手机上网一查就知道了。”大二学生刘明瑞查话费的方式很轻松,只要在手机上输入网址wap.ha.10086.cn,进入郑州移动掌上营业厅,点击“话费服务”,就可以实现账单查询等多种话费服务功

能,“还有网上营业厅,用电脑查也很轻松,节省时间还清晰明白。”

蒋建玲是郑州移动多年的老客户,她查询话费的方式更轻松: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。

为了让用户更加轻松明晰的了解自己的资费,郑州移动还设计推出了新版账单,新版账单按照用户的理解习惯和关注重点,依次展现账单内容;新版账单能和新版详单一一对应,如果用户要确认每一笔具体的消费及通信细节,可以在详单里面的对应区域找到答案。

如果你想让账单直接发过来,还

可以订制账单发送服务,以139邮箱的方式,每月定期免费接收账单,这些方式,能够让大家轻松又明确的掌握自己的账单,做到透明消费。

不光是账单透明,郑州移动还通过打造透明消费,保障客户的信息安全。为了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,从2012年5月1日起,当客户的通话详单、位置等敏感信息被查询时,郑州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。

C 及时了解 查业务发给10086

在郑州打工的小董新买了部移动G3智能手机,第一次玩智能手机,新鲜的功能让她很开心,经常拿出来玩,听说智能手机上有的程序需要开通业务,小董担心自己会不会在不知情的情况下被扣费,在工友的提醒下,她发“0000”到10086,很快就收到了一条中国移动发来的短信,告诉她现在使用的有哪些业务,并提醒他如果有疑问可以投诉或者直接退订。小董这下放心了,“有了这种提醒,从此不会稀里糊涂地订制不需要的业务,不会再花冤枉钱了。”小董说。

其实,小董使用的业务,就是“业务0000统一查询和退订”,这是郑州移动透明消费服务举措之一,只要发送“0000”到10086,就可以很清楚地看到自己的增值业务与常用业务,并且可以自由退订。

为了保证客户的消费安全,郑州移动又上了第二道“安全锁”,就是“业务扣费主动提醒”,在扣减该增值业务费用前,您会收到10086发送的提醒短信,如有疑问,可根据短信提示方便地进行投诉或直接退订。

不光是业务随时查询和订制,郑州移动还对客户账目的消费变更有清晰提醒,在您订购或变更套餐以及次月套餐生效时,也会收到10086发来的提醒短信。

D 及时透明 移动服务让人放心

一系列透明服务举措的推出,保障用户知情权和选择权,让消费者明明白白消费,从而带动整个通信行业营造一个健康、优质的服务环境,透明的移动服务体系,已经成为郑州移动“为民服务 创先争优”的一大法宝。

正如中国移动负责人所说,“不该赚的钱一分钱不赚,要给客户一个诚信可靠、值得信赖的公司形象”,透明消费系列举措的实施,体现了郑州移动保障透明消费和用户知情权的决心,也使得消费者的移动体验更加方便。在移动系列服务提升活动中,“透明消费”这一服务效果最为显著,最为深得人心。

郑州移动负责人表示,透明消费,就是要首先保障客户利益,无论做任何事情,都要以满足客户需求为出发点,“今后,我们会以更高的标准,更清晰透明的服务,让大家放心地使用移动服务。”