

“营业厅服务越来越周到,套餐越来越实惠,还有无线城市,用起来更让大家开心了。”党的十八大把全面建成小康社会作为未来五年的工作目标之一,而作为郑州“无线城市”建设的主力军,郑州移动不仅在网络建设、业务应用等方面表现出色,在提升城市软实力方面也是精益求精,深入人心。

围绕客户需求的服务升级,关注社会民生和服务城市发展的品质升级,以及立足长远的无线城市创新升级,不断创新、不断升级,不仅成为郑州移动快速、健康、可持续发展的原动力,也让越来越多的市民感受到移动全面服务的无穷魅力。

记者 祁京



围绕客户需求,郑州移动不断升级服务,带给市民更便捷的生活。

全面升级移动生活,幸福郑州庆祝十八大

服务升级 从诚信服务到十分满意

在郑州,移动的营业厅一直都是窗口行业的服务标杆,也是移动面对广大市民的窗口,十七大以来的5年时间里,郑州移动逐步建立了自有营业厅为主体、社会渠道为延伸、电子渠道为特色、卖场化经营为创新点的立体化服务渠道体系,营业厅遍布城市乡村,为用户提供满意的服务和优良的产品。

靠着“沟通从心开始”这样的理念,靠着从客户需求出发思考问题,郑州移动以科学发展观为指导,积极支持和服务地方经济社会发展大局,围绕客户满意度提升,不断深化生产经营管理,服务质量持续保持了本地、本行业乃至全国、全行业的领先水平。

客户想要更便捷的移动服务,不想去营业厅排队,郑州移动就积极进行电子渠道建设,不断加大网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅等电子渠道的服务能力,为客户提供了多样化的电子化办理渠道。据统计,现在郑州每月使用电子渠道的移动客户大幅度增加,这些便捷的电子渠道,使客户足不出户即可完成简单业务办理。

客户想要更节约的话费,郑州移动就连续下降通话资费,近年来持续下调资费,新推出的“全球统一资费套餐”,不但实现了长途、市话、漫游“一口价”,均为0.19元每分钟,而且全国被叫免费,大大实惠了客户。

为给客户提供贴心和透明的消费提醒,郑州移动为全市800万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。

客户想得到不断创新的服务,郑州移动就在创新服务上用心思,营业厅不断升级变形,从单纯的提供服务到卖场化一站式服务,从业务办理到手机销售甚至维修,只要客户需求的,就是移动要提供的服务。

从2006年开始,郑州移动每年确定一个服务主题,并围绕主题推出各项服务措施,从“诚信服务”到“金牌服务”再到“便捷服务”,每一年都针对客户最关心、最直接、最现实的问题。2012年,郑州移动又推出了“为民服务创先争优”系列服务举措,涉及信息安全、网络服务、资费服务、透明消费和窗口服务等五个方面,保证市民能享受到最贴心的服务,真正把“客户为根、服务为本”的服务理念落到实处。

目前,郑州移动拥有近200家自有营业厅,500多家G3手机商城,4000多个合作营业厅,以及遍布城市乡村的便捷服务站,越来越近的网点,让郑州人得以畅享真正的3G智能生活。

品质升级 从优质网络到方便实惠

随着3G时代的到来,各种各样的优惠套餐让普通消费者眼花缭乱,不知该如何选择。郑州移动坚持以人为本,将旗下的通信产品打造成老百姓信得过、用得着的性价比极高的品质通信产品。依靠着优质的网络,广泛的客户群,郑州移动让上网有了真实惠,更得到消费者的认可。

“我用的是全球通88元套餐,现在每个月话费都省了很多。我觉得还是全球通用起来比较方便和实惠。”说起郑州移动的套餐升级,网友“唐朝传奇”在新浪微博上留下这样一段话。

“我就是在网上通过比较,选择到了适合自己的话费套餐。十一回老家,在网站上开通两城一家,节约了不少话费。”驴友王东最爱走南闯北,他的话代表了不少移动客户的心声。

“资费优化,全面惠民”是郑州移动“为民服务创先争优”活动中最受关注的部分,因为关系着广大市民的切身利益,所以郑州移动在这一方面做得尤为认真,最以消费者需求为本。

2012年5月,为推动“资费优化,全面惠民”举措落到实处,郑州移动推出“全球统一资费套餐”,实现了长途、市话、漫游“一口价”,均为0.19元每分钟、全国被叫免费。

8月份,为了满足动感地带用户对上网流量的需求,

郑州移动推出了2012版动感地带上网套餐,通过扩充套餐内通话时长,降低套餐外单价,以及附赠更多全国上网流量,进一步加大优惠力度,赢得了广大动感地带用户的好评。

9月,郑州移动又对全球通套餐进行了统一,在继承原“长途、市话、漫游一个价”和“全国接听免费”特点的基础上,还增加了最高达3000M流量的多个上网套餐,套餐外数据流量资费大幅下调,更能满足市民使用3G手机时的流量需求。

与此同时,郑州移动还推出了神州行“两城一家”和动感地带“非常假期”资费优惠,总体资费优惠幅度增加;为了节约郑州人出国旅游的通信支出,郑州移动则下调了38个国家和地区的国际漫游语音、短信和流量资费。

如果说套餐资费的不断优化是对民生的最好关切,那么套餐提醒服务则让移动客户的套餐消费有了更多的安全感,“0000增值业务查询与退订”服务,只需一条短信,就可查询消费情况,改动套餐和消费,在下月生效之前,会有实时的短信提醒,既优惠又贴心。

套餐的升级,带来的是生活的实惠,也是消费者的信任,2012年,郑州移动的客户总数上升到800多万,在越来越实惠的通信网络里,客户可以充分享受移动的大优惠。

创新升级 从无线城市到幸福郑州

不管在BRT站台还是郑东新区,用手机连接“CMCC”或者“CMCC-HENAN”,只要网络信号良好,就能很快打开网页,上微博、聊QQ更不成问题,这就是郑州移动创新推出的WLAN服务。

郑州移动一直致力于通过创新来打造“幸福郑州”,随着WLAN服务的连片成型,全城无线网络覆盖范围越来越大。到今年9月底,郑州成了全省首个向公众开放WiFi信息点查询和免费无线信息查询的城市。

创新来源于对郑州城市发展的把握,早在2009年,郑州就启动了自主产权的3G(TD-SCDMA)网络的建设,通过3年努力,郑州移动高质量地完成建设工作,达到了示范城市的标准。2012年,郑州移动又先后启动“无线东区”、“智慧金水”、“无线巩义”等无线城区建设,并且在政务便民、生活、交通、娱乐、WiFi信息点等方面建

成了一系列实实在在的应用。

在短短两个月的时间里,郑州移动的WiFi信息点已经迎来了30万人次的点击,“无线东区”的WLAN服务每天也正在为万人提供着服务,这些服务的推出,代表着“无线郑州”建设已经进入实质性阶段,根据《郑州市信息化建设和信息产业发展专项方案》,郑州无线城市要在数字化、网络化、智能化、工业化、城市化等方面有显著提高,为中原经济区建设注入信息化活力。

幸福郑州,无线城市的美好愿景,来源于郑州移动的全力挺进,随着4G网络的即将到来,郑州移动已经做好了准备,即将把这个“比3G快百倍”的新技术引入到百姓生活之中,应用到城市管理服务当中,一张2G、3G、WLAN、LTE四网协同的,融合、智能的“无线郑州”蓝图已经走入我们的生活,必将改变郑州。

郑州移动欢庆党的十八大胜利召开