



## 使用移动服务,感受贴心便捷

# 贴心移动,便捷服务为民

成立13年来,郑州移动获得了一系列荣誉,仅2008年至2012年,郑州移动就荣获市级以上集体荣誉称号50余个,相继被评为省级文明单位、国家文明单位,全国精神文明建设先进单位,中国移动集团模范职工之家,省、市五四红旗团委,党建带团建先进单位等荣誉称号,还在2008年、2009年、2010年、2011年连续4年被郑州市人民政府评为“政风行风建设先进单位”。

荣誉的背后是中国移动“客户为根 服务为本”理念的生动体现。2012年,郑州移动“为民服务创先争优”活动中推出5类20项为民服务,围绕“让用户满意”的目标,从客户最不满意的方面做起,在客户最需要的地方做起,贴心的服务创新,便捷的办理方式,以实际行动诠释了为民服务的深刻内涵。

记者 祁京 通讯员 李锦/文 记者 慎重/图



以更贴心服务实现“让用户满意”的目标

### A 首推流量提醒 “3G控”上网无忧

早晨上班,边乘公交车边看新闻;中午吃饭,先拍照发微博再动筷子;下班路上,手机阅读看着小说;晚上在家,拿起手机看段视频。随着3G的普及,这样的场景已经成为大多数智能手机用户生活的一部分了。对于这些“3G控”来说,上网流量成了大家隐隐担心的问题。

为了使客户能够放心使用数据业务,郑州移动推出了“数据流量,及时提醒”服务,根据郑州客户的使用习惯,推出了满足客户差异化需求的流量提醒服务,从提醒频次、提醒条件及提醒语等内容出发,实现了WLAN 剩余时长提醒、全球通标准套餐等主流套餐内剩余流量的百分比提醒等功能。

经过对流量提醒服务的改进,郑州移动在业内首个推出“剩余流量提醒”服务,根据客户的流量使用情况及时进行提醒,受到客户的欢迎。针对无套餐手机上网客户,当客户第一次上网和使用流量达到2M时,郑州移动会免费发送短信提醒客户定制套餐,享受更实惠资费;针对手机上网已定制套餐客户,客户当月的套餐内剩余流量低于5M时,郑州移动会免费发送提醒短信,提醒客户套餐即将用完。如果客户当月的套餐已经用完,也会收到提醒短信,并推荐流量叠加包,方便客户继续使用。

根据用户的使用习惯,移动还推出了不同等级流量包月套餐。如果用户觉得当前使用的移动流量套餐所包含的流量不够用,或目前使用流量已超过赠送流量时,就可以根据自己的消费情况,选择增加流量。

“手机流量这东西,不像短信、彩信,自己不好统计,以前用了多少自己心里也没数。现在,有了流量提醒短信后,流量用了多少,剩了多少,清清楚楚。”因为有了流量提醒服务,消费者胡先生的上网生活显得更加舒心了。

#### 手机上网流量套餐开通方式及资费

分别发送 G5、G10、G20、G30、G50 至 10086 即可选择相应流量包并开通。

5元包全国数据流量30M;  
10元包全国数据流量70M;  
20元包全国数据流量150M;  
30元包全国数据流量280M;  
50元包全国数据流量500M。  
超出后1元/M。

### B 倡导透明消费 一键查询业务

“孩子拿我的手机开通了一个QQ蓝钻业务,能不能帮我查查,看怎么取消?”在郑州移动紫荆山路营业厅,消费者赵女士正在焦急地询问。

“您好,为了保障您的权益,移动公司推出了‘增值业务透明消费’的服务举措,您可以通过手机发送0000到10086查询或者退订增值业务。”营业员小李耐心地向赵女士介绍说。

在小李的帮助下,赵女士用手机发送“0000”到10086,几秒钟后系统就下发了一条用户正在使用的增值业务情况,出乎赵女士意料的是,那个业务并没有被订购上,原来,移动对于这样的新订购增值业务,都会进行二次确认,这就是移动针对用户消费安全,推出的服务改进措施,“如果业务没有经过您的确认,就不会产生订购关系,请您放心使用。您看,还有什么

能帮助您的?”经过工作人员的耐心解释,赵女士放心了,“这个查询订购功能真方便,以后就不用担心乱收费了。”

工作人员告诉赵女士,这项服务的全称叫做“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。

### C 推动便捷服务 免去排队烦恼

随着移动公司业务不断扩展,用户规模不断壮大,需要办理业务的市民也就越来越多,为了尽量免去客户排队等候的烦恼,郑州移动深入推进行风建设,不断提升服务质量,拓展了多种营业厅渠道,供市民自由选择。

目前,遍布郑州有200多家移动自办营业厅、500多家指定专营店、800多家特约代理店,还有4000多家授权销售点、号卡代办点、村级便民点,随着营业厅服务网点的密集,能够给客户提供更便捷的服务。

为了让客户有“足不出户”的便捷享受,郑州移动推出了多元化电子渠道,如

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……在这六大电子渠道中,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、上网流量查询等都可办理,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。

足不出户,也可以轻松查询话费和办理各项基本业务。登录中国移动河南公司网站www.ha.10086.cn,输入手机号码、有效服务密码和附加码后,即可进入“网上营业厅”。

一部手机,办理业务同样方便,直接在手机终端上输入网址: <http://wap.ha.10086.cn>,进入“掌上营业厅”;或者通过无线城市平台,进入“掌上营业厅”,也可以完成基本业务的办理。

发送短信,办理业务同样轻松,编辑短信“10086”发送至10086,根据返回的短信内容中项目的对应编号进行回复,即可完成需要的业务办理。

此外,郑州移动还提供10086免费客户服务热线、营业厅自助终端等方式,为客户提供诸如查询、缴费等业务,大大便捷了移动客户的办理业务速度。

### D 强化服务转变 办业务就像逛超市

移动营业大厅是郑州移动的“营销前沿”和形象窗口。近两年,随着移动通信技术更新步伐的加快以及移动新业务的不断涌现,营业厅也开始实现由“单一服务型”向“营销服务型”的转变,营业厅功能增加,排队时间减少,成为最显著的变化。

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。

“上银行要叫号排队,上街吃饭要排队等位……”日常生活中,排队司空见惯。为

让客户尽量不排队、少排队、排短队,郑州移动实施客流高峰预警、优化厅内布局、实施动态班务管理、简化业务受理流程等举措,有效地解决客户排队等候难题。

一系列便捷服务举措的推出,打造出了一个更加贴心为民的移动,想用户之所想,急用户之所急,让移动的服务更加深入人心,成为3G时代不可取代的领先优势。