



“我的G3智能手机买了一年多,除了简单上网、玩游戏外,我都不敢用,因为担心用超流量。现在有了流量主动提醒,我用多少流量及时有提醒,也就敢玩3G了。”对于郑州移动推出的“数据流量,主动提醒”服务,大学生张肖华觉得非常实用。而这只是今年郑州移动10项“主动服务”中的便民举措之一。

郑州移动的服务一直是窗口服务的标杆,多年以来,移动的服务一直秉承“客户为根、服务为本”的服务理念,从客户最关心、最需要的事情做起,也赢得了客户的满意。

2013年,郑州移动立足3G时代客户实际需求,推出了10项“主动”服务举措,全面唱响“服务领先,信赖之选”的服务主题,致力于为用户提供透明、实惠、清晰、丰富的服务,让更多的人充分享受移动互联网时代的美好生活。

记者 祁京 通讯员 李铮/文 记者 慎重/图



我的权益我做主,主动服务更体贴

郑州移动推出10项“主动服务”新举措



十项「主动服务」举措

敏感操作,主动提醒。
开户入网,主动提醒。
业务扣费,主动提醒。
停机欠费,主动提醒。
数据流量,主动提醒。
手机病毒,主动预警。
账单清晰,主动规划。
0000查询,主动退订。
一站式购机,主动服务。
掌厅网厅,便捷主动。

主动便捷

业务办理更省事

现在什么最宝贵?当然是时间,能大大节省消费者的办理时间的服务,就是最好的服务。现在说起办业务,郑州移动用户最大的感受就是比以前更方便更快捷。没话费了,网上可以充值;想办业务,一个短信就可以开通;去营业厅查话费,打印账单也不用排队,自助终端基本都能实现。

为使客户随时随地方便快捷地查询、办理业务,郑州移动开通营业厅台席、自助终端、网上营业厅、短信及10086热线等多种业务办理渠道。

有了多种多样的便捷渠道,大家的时间被大大节省了,无论是话费信息查询、套餐和增值业务办理、缴费充值、客户投诉受理,还是手机号和终端的导购及销售,都可以在网上营业厅便捷渠道实现,真正实现了业务办理足不出户。

主动帮助

由购到用全省心

手机用户最怕的是什么?是关键时信号不好?还是稀里糊涂被扣掉话费?其实,作为移动用户,本就不用太多担忧。

“作为消费者,我们最关心的是从买手机到用手机的过程中,能不能得到更多有效的帮助。”大学老师赵山说,对于不了解3G的人来说,这才是最重要的。

正是因为这样,郑州移动今年推出的这10项举措中,更加突出“主动”两字,对大家在手机消费过程中的难点,主动提供相关服务。

不会挑手机?不要紧,可以到移动营业厅享受“一站式购机,主动服务”,新一代的移动营业厅,消费者可以享受手机导购、手机应用推荐、手机软件安装等一站式主动贴心服务。

担心手机消费情况?不用怕,从开户入网到业务扣费,包括欠费停机,移动都会主动下发短信,提醒客户,让消费全透明,让使用更放心。

不放心个人信息安全?移动给您的手机上了两道锁,对您的手机,移动提供“手机病毒,主动预警”服务,及时主动通过门户网站发布手机病毒预警,您还可以通过杀毒先锋软件查杀手机病毒;而另外一道锁,就是“敏感操作,主动提醒”,只要您的通话详单、位置等敏感信息被查询,移动将主动向您本机发送提醒或确认短信,确保客户的知情权。

郑州移动负责人介绍说,2013年推出的10项“主动服务”举措,其“主动”,就是想客户之所想,充分预见用户要面临的问题,事先主动提醒告知客户,而选择在“3·15”之前发布,这是彰显郑州移动服务转型的决心,以“服务领先,信赖之选”为理念,全面强化移动的服务领先战略,传递移动服务品牌效应的正能量。

主动省钱

资费使用更节约

为满足客户日益增长的国际及中国港澳台出访通信需求,郑州移动按照集团公司的统一部署,从2013年2月1日起,面向180个国家或地区推出国际及中国港澳台漫游1元、2元、3元资费区。

新资费最大的变化是不再区分运营商定价,而是一个方向一个价,且全部不高于每分钟3元。

调整后,移动向11个国家或地区推出漫游流量日套餐、包多天套餐及包月套餐,同时调整8个国家或地区的IP长途资费。

此次资费调整,为需要经常往返于各个国家或地区的客户,以及旅游的郑州市民节省了通信成本。

为消费者提供便利、省心、实惠的通信及移动互联网服务,一直是郑州移动所追求的,一个网络大、实惠真、优惠多的移动服务,正在为郑州人带来更好的消费体验。

郑州移动推出了“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,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下调50%,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2013版动感地带上网套餐,更优资费、更多流量和服务赢得了广大动感地带用户的好评。

持续推进神州行“两城一家”和动感地带“非常假期”的资费优惠,推出符合消费者需求的资费,让资费实惠,已经成为最让郑州人民欢迎的地方。

主动服务

消费者自己做主

3G时代,消费者最关心的,就是对自己手机消费的及时掌握,也就是今年3·15提出的“我的权益我做主”。

对于消费者的这种需求,郑州移动始终放在心上,为大家提供更主动的消费服务,解决大家对3G不会玩、不敢玩、不能玩的难题,靠的就是主动向前一步,为消费者提供更多服务。

为此,2013年的3·15前夕,郑州移动推出了10项“主动服务”新举措,针对大家关心的G3服务、透明消费、便捷服务等方面,主动服务从购机到用机的全过程,全程覆盖,专注服务。

主动提醒

上网流量放心用

“我以前也经常用超流量,所以我总是小心翼翼地上网,每天总担心月底流量用超。现在不怕了,因为每个月移动都会给我发套餐流量使用提醒。更重要的是,现在移动还经常根据我每月使用的流量水平给我推荐更适合的流量套餐服务,不用我挨个体验就能找到适合的套餐。”和很多喜欢智能手机的人一样,杨先生最关注的就是自己的手机流量问题。

为及时提醒客户手机上网费用情况,郑州移动开通了短信提醒服务,对于未订购数据流量套餐的客户,首次使用以及数据流量费用达10元时将主动提醒;对于订购数据流量套餐的手机客户,当套餐余量低于10%和使用完毕时将主动提醒;如果产生了突发的高额流量,当流量费用达到500元(不含国际及港澳台)的时候,也会收到提醒信息。

别小看这么一个主动提醒服务,它可以使得你的手机上网流量也能像水电煤那样,可以及时掌握,明明白白消费,有效保证了移动客户在上网流量方面的知情权,帮助大家了解自己的流量,掌握自己的流量。