

# 移动服务好不好,大家一起来体验

## 郑州移动诚邀各行业客户体验“六项服务承诺”赢得一致好评

上周五,在农业路营业厅,郑州移动以“4G+服务,再创新高”为主题,推出涵盖提醒、资费、窗口服务、信息安全等方面的“六项服务承诺”,并邀请来自各行业的10余名客户对“六项服务承诺”和营业厅服务进行体验,极速的4G网络、便捷的业务办理、贴心的优质服务……赢得了体验客户的广泛赞誉和好评,并纷纷表示:“郑州移动的服务承诺刷新了4G领域的服务标杆,让人放心的移动4G才是我们的真4G。”

郑州晚报记者 李冬生 文/图



### 齐聚一堂,见证移动优服务

3月13日下午,郑州移动农业路营业厅人头攒动,来自各行业的移动客户齐聚一堂,“这些客户有的是我们的微信公众号粉丝,有的是刚步入移动4G时代的客户,还有的是我们的忠实老客户,都是专门来体验服务的。”农业路营业厅的负责人介绍说。

“我用移动已有十几个年头,从2G时代到现在的4G时代,我算是移动的忠实老客

户。”做贸易生意的刘先生说,“每年‘3·15’期间,郑州移动都会刷新服务标杆,推出与客户密切相关的贴心服务。”

我们了解到,今年的“六项服务承诺”内容涉及提醒、资费、窗口服务、信息安全等方面,为保证承诺的落实,郑州移动建立了全面质量监控机制,后续将以客户的体验感知和评价为标准,密切跟进各项承诺的落实情况和实施效果。



### 服务为本,创新赢得好赞誉

在农业路营业厅,工作人员不仅向10余位体验者介绍了营业厅的创新服务,还让在场的客户体验了一把极速的4G网络。

扫一扫二维码就可以清晰地了解4G资费,并直接办理,这就是移动营业厅的业务自选超市。“短信包扫一扫就可以办理”、“还可以直接更改套餐”、“4G流量包有这么多个档位可以选择”,在体验过程中,客户纷纷拿出智能手机扫描宣传板的二维码,并发出了惊讶的话语。

“我们还为大家准备了4G网络,只要连接上MiFi,就可以畅享移动4G的极速。”在体验过程中,工作人员帮助体验者一一连接上了MiFi辐射出来的4G无线网络。

连接之后,张女士立即体验了一把,用speedtest测试,下载速度达到了78Mbps,在工作人员帮助下,张女士下载了“上网管家”软件,仅三秒时间就完成了下载,“不仅移动4G的网络够快,而且应用也这么方便,有了上网管家就可以随时随地查询流量了。”张女士说。



服务人员帮体验客户连接MiFi辐射出来的4G网络

### 六项服务承诺

#### 承诺一:4G网络 全新体验

4G网络覆盖广、网速快且稳定。不换号、不登记、快速免费换卡服务,便捷享用4G网络。

#### 承诺二:流量资费 实惠简明

4G套餐高中低档全都有,流量通话自由搭,更有实时流量提醒、费用分析和套餐推荐服务。

#### 承诺三:订购收费 清晰透明

系列透明消费服务举措保障客户增值业务知情权和选择权,退还因恶意软件而被扣的信息和功能费,严厉处罚违规方。

#### 承诺四:不良信息 严厉打击

大力治理垃圾信息,推出针对集团行业端口信息的“0000”查询退订和“00000”屏蔽服务;严查狠打手机淫秽色情网站和信息,努力保障网络一片蓝天。

#### 承诺五:实名登记 严格落实

确保新增客户实名登记率达100%,向客户提供电子渠道、营业厅等便捷渠道进行信息补充登记。

#### 承诺六:星级服务 便捷提供

推出客户星级服务,对客户星级提供差异化服务及积分回馈服务。门户网站、掌厅、10086微博、10086@139.com邮箱等互联网服务渠道为客户提供便捷服务。

### 极速网络,移动才是真4G

不仅仅是网速快,郑州移动自推出4G服务以来,一直推行“不换号、不登记、快速免费换卡”的承诺。凡是移动用户,都可以在营业厅、网上营业厅或拨打10086热线,申请免费换卡服务。

“没有网络覆盖,再快的4G网络也是摆设,郑州移动的4G网络覆盖怎么样呢?”体验4G的过程中,一位客户提

出了问题。

据工作人员介绍,郑州作为省会城市,2014年全年4G网络建设基站数量已达8000多个,已经实现了市区、县城区、乡镇、行政村,以及高校、景区、重要交通干线的覆盖,目前在全国范围内,移动已建成了全球最大的4G网络,也就是说,客户在全国各地都可以享受移动4G的极速网络。

### 资费实惠,移动4G放心用

4G资费也是客户非常关心的一个问题,有体验客户提出如何保障自己的流量资费时,工作人员介绍道:“除了随时可以查询流量使用情况的上网管家外,我们还会在客户套餐流量不足、用尽或超出等重要时点发出短信提醒,并且500元话费或15G流量的双封顶服务可避免客户产生高额流量费。”

如果你的流量使用不完,可以授权1~4个亲朋好友,分享自己的套餐内流量。如果流量偶尔会透支,10元100M流量的自动加油

包,超出后将自动叠加。如果你的流量使用情况非常不平均,“季包”和“半年包”内的流量,整个季度都可以使用。

现在,郑州移动还积极落实“0000统一查询和退订”、“业务扣费主动提醒”、“业务办理二次确认”,多重保险确保客户的知情权和选择权。郑州移动承诺,将根据客户反映的情况查证,一旦确认因恶意软件导致扣费,移动将在48小时内主动联系投诉人,并进行全额的费用返还。

### 多措并举,打造安全通信环境

如今,垃圾短信泛滥,使用电信诈骗的不法行为越来越多,郑州移动对此也开展了“打击伪基站专项行动”、“设立短信举报平台”,同时为加强网络信息保护和客户个人信息安全,郑州移动也响应国家政策严格实行实名制。

现在,如果你收到“代开发票”、“抽到奖券”之类的垃圾短信,可以通过10086热

线、10086999短信举报平台、10086@139.com邮箱、门户网站等多个免费举报渠道进行举报。移动安排了专人专岗,处理打击举报信息,确保举报信息及时有效。

在实名方面,除了营业网点之外,郑州移动还为尚未进行实名登记的老客户提供了电子渠道等自助、便捷的通道,进行信息的补充登记。

### 星级服务,畅享更多优惠

在体验中,郑州移动的星级服务也得到10余位体验客户的赞赏。“在网时间越长,享受的星级就越高;星级越高,享受的服务和优惠就越多。”体验客户李女士说,可以用积分兑换话费、流量包等业务产品,太方便实惠了。

郑州移动为客户提供的星级服务分为五个等级,可享受欠费额度、紧急开机、节假日免停机等服务。据介绍,星级高低的评定,主要依据套餐品牌、实名登记、网龄、消费水平和交费情况,星级将每隔6个月动态调整。

未来,移动还将根据客户的需求,不断优化积分规则,推出用户积分互相赠、跨区跨省转移时积分同步转移等新的服务。

