■“郑州移动5G商用一周年”系列报道之服务举措

不换卡、不换号、不登记 快速步入5G时代

郑州移动10项服务承诺 致力打造5G服务新标杆

回望20余年的服务之路，致力于为老百姓提供用得上、用得起、用得好的信息服务，是通信行业不变的追求。提起中国移动，很多老客户最大的感受就是“服务好”。

进入5G时代，伴随着移动通信技术的升级换代，郑州移动利用各种先进技术手段创新服务举措，以“全心全意、为您服务”为宗旨，认真践行优秀通信企业的社会责任，时刻把客户利益放在首位，推出“不换卡、不换号、不登记”快速免费开通5G服务，发布“新5G 新服务”10项服务承诺，致力提升客户服务感知，打造5G服务新标杆。

郑报全媒体记者 李冬生
通讯员 陈春晓 文/图

“新5G 新服务”10项服务承诺发布现场

“三不一快”免费服务 轻松畅享5G时代的红利

“从4G升级到5G，会不会很麻烦?”“使用5G需要更换SIM卡吗?”“想用5G，是不是必须得更换5G手机?”

在持续深入打造5G网络的同时，郑州移动将5G服务提上日程，推出“不换卡、不换号、不登记”快速免费开通5G服务。“还是原来的手机号码，也没有换卡，把原来的套餐更改为5G套餐就可以了。”在郑州移动农业路营业厅，挑选、购买了5G手机后，张立只用短短几分钟就完成了升级5G的业务办理。

“5G时代，客户可继续使用4G SIM卡通过5G手机接入5G网络，同时我们也会为5G网络提供新SIM卡。”郑州移动市场部相关负责人介绍说，如果是全球通客户，无需办理5G套餐，可通过“5G直通计划”直享5G速率服务；如果客户办理了5G套餐，可直接成为全球通客户，享受全球通的升级升舱服务。此外，5G客户还可尊享10086服务热线优先接入、免停机服务等专属服务内容。

众所周知，5G具备高速率、低时延、大连接的优势特性，其网络速率与4G相比有了非常大的提升。那么，5G流量会消耗得非常快吗?

“这个问题不必担心。”该负责人解释道，5G速率的提升，提升的是上网和下载速率。在获取相同数据量的前提下，只减少了客户的等待时间。例如：下载1GB大小的电影，5G提升是将下载时间减少，但总流量不变。

透明消费 业务订购可查可退

“尊敬的客户您好，为给您提供更便捷的服务，您可通过本手机发送短信‘套餐’或‘CXTC’到10086查询套餐详情，同时可登录河南移动掌上营业厅了解套餐详情。”作为移动客户，这样的服务短信经常收到。

在5G商用之初，郑州移动就发布了“新5G 新服务”10项服务承诺，为广大客户提供更高效、实惠、安全、便捷的优质服务。

短信账单，100%送达。每个月，郑州移动都会发送短信账单，让客户清晰了解消费情况。“流量用了多少，通话分钟超出了多少，短信发了几条，花了多少钱，账单里都写得清清楚楚。”赵弯弯指着手机说，“我用的是99元的全球通套餐，通过账单发现流量和通话分钟总是用不完，移动工作人员建议办一张副卡让父母使用，现在我们两个人共享一个套餐，实惠又划算。”

业务订购，100%提醒。“这是针对客户的担忧，推出的便民服务。”郑州移动郑汴路营业厅的工作人员小张说，客户订购或变更套餐，以及次月套餐生效时，郑州移动会通过“10086”向客户发送提醒短信，以免发生不知情的扣费，让客户消费变得非常透明。

“0000”查询，透明消费。“我开了哪些业务，具体该怎么查啊?”面对客户的咨询，小张向客户推荐了“0000”自助查询退订服务，“只要发0000到10086就可以查询您开通了哪些业务，还可以根据系统提示进行退订操作，特别方便。”

投诉进程，透明可查。针对10086投诉的工单受理信息，郑州移动也通过短信主动推送给客户，客户还可在投诉处理结束后对投诉过程进行打分，投诉处理全程透明。

宽带装维 提供专属优化方案及家庭组网服务

作为通信运营企业的两张主要网络，郑州移动在做优5G无线网络的同时，也积极提升宽带网络的服务质量。

为进一步夯实家庭宽带网络基础，提升家宽业务感知，提高客户满意度，郑州移动聚焦家宽品质中的短板和关键问题，通过“新5G 新服务”10项服务承诺，筑牢各项维护基础，持续提升家宽业务服务质量。

在宽带安装和维修方面，推出“宽带装维，超时赔付”服务承诺。“家庭宽带4小时修好，8小时装好，如果超过这个时限，我们就赔付给客户话费。”郑州移动市场部相关负责人说，赔付不是目的，还是为了让客户更好地畅享到优品质、快服务的家庭宽带。

在宽带网络速度方面，推出“宽带网速，预约义诊”服务承诺。针对宽带使用中网速慢、WIFI覆盖信号弱等问题，郑州移动提供电话等多种预约方式，由专业宽带工程师免费上门检测，提供专属优化方案或家庭组网服务。

在宽带使用方面，推出“宽带管家，专属服务”服务承诺。“我们将为每位家庭宽带客户配备专属宽带管家，提供宽带业务咨询、故障维修、家庭组网优化等个性化服务。”该负责人介绍说，客户可在掌上营业厅或网上营业厅查询所属管家的联系方式和服务内容。

个性化创新服务 让客户更省心

从4G到5G，不断变化的是通信技术的发展和消费者生活方式的改变，以及各种服务渠道、服务内容的迭代更替，但贯穿其中永恒不变的，是郑州移动从“心”出发，贴心服务的宗旨。

到厅服务，一次办理。“来一次营业厅能让客户把所有业务办理完成的，坚决不让客户跑第二次。”郑州移动相关工作人员说，在网实名认证客户只要将业务办理的所需资料提供完全，业务一次即可办理完毕。

骚扰电话，安全防护。为营造清朗网络空间，净化通信网络环境，郑州移动采用云端拦截技术，对垃圾短信、骚扰诈骗电话、手机恶意软件、钓鱼网站等多个方面进行治理。移动客户发送短信“开通防骚扰”首字母到10086即可免费开通防护服务，避免被垃圾信息打扰。

政企专线，上门体检。针对省内开通数据专线、语音专线、互联网专线的政企客户，郑州移动组建专业团队，提供100%上门巡检和维护服务，让客户使用更顺心、更安心。

多样化业务办理渠道 “以人为本”贴心服务用户

过去办理手机业务，哪怕只是简单地资料更新都要跑营业厅，费时费力。如今，郑州移动打造全天候、全方位、信息化、“一站式”服务渠道，覆盖大部分通信业务，移动客户足不出户、动一动手就能搞定完成。

从4G开始，郑州移动在客户服务模式上不断创新，适应新通信技术发展和人们生活方式的需要，不断增强“互联网+”在线服务方式。10086客服热线、网上营业厅、手机掌上营业厅，以及微信营业厅等，构筑起立体化、信息化、个性化的电子客服渠道，让客户服务更加细分化、便捷化、自主化。

如今，移动客户可随时随地根据自己需求选择合适渠道，办理充值缴费、余量查询、修改资料、套餐更换、合约签订甚至是在线换卡等服务。对于一些时间紧张又需要前往营业厅现场办理业务的用户来说，多元化电子渠道提前预约取号，还能节省时间，加快效率。

一直以来，郑州移动始终牢固树立以客户为中心和高质量发展理念，持之以恒完善产品体系，一以贯之提升网络能力，全心全意优化服务品质，与同行业对标、向行业外学习、与自己较劲，旨在把每一项服务举措做到百姓的心坎里，更好地满足人民日益增长的美好生活需要。其相关负责人表示：“郑州移动将以更完善的网络、更规范的流程、更贴心的服务，为广大客户提供更加高效、实惠、安全、便捷的优质服务。”