

持之以恒 用“臻心”提升服务品质

近年来,郑州移动聚焦客户体验感知,以客户为中心,持续提升服务水平。为更好地了解客户的需求和反馈,解决热点难点问题,郑州移动坚持开展客户沟通日活动,多渠道倾听客户声音,收集客户需求,响应客户诉求,不断提高客户满意度,用“臻心”提升服务品质。

正观新闻·郑州晚报记者 李冬生 通讯员 陈春晓 文/图



向客户普及防电信诈骗相关知识



常态化开展客户沟通日活动

倾听客户声音 全力优化服务品质

“看!打开中国移动河南APP,话费、流量账单,以及流量都用在哪儿了,怎么享受优惠活动,都一目了然。”移动客户赵女士说,“现在,很多业务自己在家就能办,越来越方便了。”

这只是郑州移动升级服务品质的一个侧面。为了让广大客户享受到更加专业、畅快和便捷的数字化服务体验,郑州移动在网络体验、产品体验、政企服务、热线服务、便民惠民五大领域,全面升级服务举措,并推出“BEST臻心服务”五项承诺,包括千兆服务,臻心24;客户到厅,只跑一次;热线客服,一号通达;透明消费,一键查清;7天犹豫,一键退订。

为提升客户服务感知,加强与客户

之间的沟通交流,郑州移动主动倾听客户声音,常态化开展客户沟通日活动。据郑州移动客服部有关负责人介绍,正常情况下,每月第三周的周四上午沟通日活动都将在指定营业厅开展,移动的总经理们也都会在这一天为客户提供贴心服务。

不仅如此,郑州移动还坚持开展服务观察员活动,主动接受市民监督,并针对营业厅、10086客服热线、网络信号、宽带装维等服务举行形式多样的明察暗访及“换位”体验活动,同时还会邀请服务观察员聚在一起,通过座谈会的形式,对业务、服务等“挑毛病”“提建议”,并在第一时间作出回应,促进服务流程和服务质量的改善。

做优服务举措 共享美好数字生活

随着以5G为代表的新一代信息技术快速发展,社会数字化进程进一步加快。当“数字化”遇到“老龄化”,提供普遍的适老化服务迫在眉睫。

为更好帮助老年人享受智慧便捷生活,移动营业厅专门设置了老年窗口,优先为老年人办理业务;准备了老年人爱心座椅,以及包含针线盒、老花镜、医疗包、酒精棉片在内的便民服务箱;还有能为老人解决“数字”问题的小移课堂,真正满足老年人的通信上网需求。

为让更多特殊群体享受数字生活带来的便利,郑州移动还面向盲人推出暖心专属服务。盲人用户拨打10086,将直接转入人工流程,系统优先语音播报用

户话费余额、流量情况,帮助他们进行无障碍交流。

针对电信网络诈骗案件屡禁不绝的问题,郑州移动充分发挥通信技术资源优势,聚焦“打猫”行动,全力推进升级“断卡”行动。同时,郑州移动还在营业厅内向客户普及“网络安全法”,通过生动的案例助其认清电信诈骗。

5G时代,数字化改变了每个人的生活,也带来更多服务需求。郑州移动将持续秉承“客户为根 服务为本”的服务理念,深入践行“我为群众办实事”,不断提升客户服务质量,为广大客户提供更加高效、实惠、安全、便捷的优质服务,不断满足人民群众对美好数字生活的需求。



移动超级全千兆 智慧家庭新风尚

- 千兆品质**
全家网速 又稳又快
- 千兆应用**
全屋智能 智享生活
- 千兆权益**
升级千兆 乐享优惠
- 千兆服务**
臻心24 专属服务



扫码了解更多详情

■ 以上资费仅限大陆地区使用,不包含港澳台地区。

■ 本广告仅是要约邀请,更多资费及活动详情请咨询10086或当地移动营业厅。

10086 10085