

架起孩子与家长沟通的“桥梁” 湖南移动向 10 万留守儿童捐赠爱心电话卡



5月22日上午,由湖南省委宣传部、省文明办与中国移动湖南公司联合主办的“湖南省关爱贫困留守儿童——移动爱心电话卡”活动启动。活动中,湖南省48个扶贫开发工作重点县(市)、“全国(全省)农村留守流动儿童关爱服务体系试点县”及怀化、自治州

“宏志班”共10万名农村贫困留守儿童获赠中国移动爱心电话卡。省委常委、省委宣传部部长路建平出席活动并讲话。老同志、湖南省

志愿服务基金会理事长唐之享出席。从5月22日开始,湖南移动将联合各州市移动,为全省的农村留守儿童提供10万个移动电话号码,并分期赠送共计1000万元的移动电话费,让全省10万名孩子能够方便地与父母联系。该卡免收月租费和来电显示费,每月赠送10元话费,连续赠送10个月共100元话费,10万张卡共计赠送1000万元。据了解,对于凡是父母双方都在户籍所在区行政区域外务工、品学兼优、同时家庭经济条件又比较困难的九年制在校“留守儿童”,移动公司都将免费提供“移动爱心电话卡”,为留守儿童和家长搭建起爱心“沟通桥”。

湖南移动副总经理郭小明介绍,一直以来,湖南移动在努力加快企业发展,服务湖南经济社会建设,满足广大客户需求的同时,在全省范围内先后组织开展了“富民惠农”助学行动、返乡青年创业行动、大学生创业大赛、农村小学“爱心图书馆、多媒体教室”建设等大型社会公益活动,善尽责任,回报社会。本次活动更是湖南移动关爱农村贫困留守儿童、关注弱势群体的重要举措。

省委常委、省委宣传部部长路建平希望,全社会、特别是企业要行动起来,积极开展关爱他人、关爱社会、关爱自然等志愿活动,将奉献、友爱、互助、进步的志愿精神发扬光大。全省广大少年儿童要珍惜美好时光,勤奋学习、快乐生活,成长为建设家乡、服务人民的有用之才。

■周跃 刘丹 阳媛

中国移动为民服务

话费查询新选择 1008611 热线立即查

提到话费查询,大家首先想到的可能是登陆网上营业厅,寻找话费查询专栏,或是拨打客服热线,按照语音提示,一步一步地查询自己的话费余额信息。然而,对于广大中国移动客户来说,查询话费可以更加简单,只要一个电话就能搞定。

近日,中国移动全面开通1008611自助话费查询专线,客户在省内拨通1008611后挂机,便可收到系统发出的话费信息短信,随时随地,方便快捷地查询话费信息。

1008611 自助热线 查询话费“拨”搞定

1008611自助热线刚一开通,就受到了客户的广泛欢迎。生意繁忙的王先生更是对1008611自助热线赞不绝口。

以前,王先生查话费时都是登陆中国移动10086网上营业厅,或者拨打10086客服热线按照步骤查询,这花费了他许多时间。现在,王先生只需拨通1008611自助热线,然后挂机,就能收到系统发来的短信,“尊敬的158****0160客户,您的实时话费为**元,应缴费用为**元,总余额为**元,本月可用余额为**元……”短信内容不但包括了王先生

生的话费信息,而且还包含了他所开通的资费套餐的剩余时长。在亲身体会了1008611自助热线的服务之后,王先生兴奋地说:“移动的服务真是贴心,连查话费都能一步搞定,比原来方便多了!”

龙年新气象,移动新服务。中国移动开通了1008611自助话费查询专线,客户只需在省内拨通1008611后挂机,随后即可收到话费信息短信,话费信息一目了然,查询更加快捷。

中国移动一直致力于为客户提供最优质的服务体验。在话费查询方面,不仅查询方式越来越多,满足不同需求,而且查询过程越来越便捷,这在很大程度上节省了客户的宝贵时间。

中移动服务举措全面惠民

积极响应中央有关在窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的号召,中国移动秉承“客户为根、服务为本”的服务理念,扎实开展“为民服务创先争优”活动,推出多项服务举措,力求为客户提供全方位、高品质的服务体验。1月20日,中国移动对外推出11项服务举措。近日,中国移动第二批服务举措也已公之于众,1008611自助



热线的开通就是其中之一。中国移动对优质服务的追求从来都没有停息过。近年来,中国移动一直努力提高自身的服务水平,随时倾听来自客户的意见,通过不断的总结和提升,力求将最好的服务奉献给每一位客户。

每周一星之“寻找最美微笑”

个人的荣辱得失,而是自己的工作责任和公司的利益。她并没有马上据理强辩,而是不失雅态,微笑“三请”,“请坐,请喝茶,请讲”,将客户请到客户接待室。同时,玲玲察言观色,发现三位酒气熏人,口出粗言而含糊不清,断定这是三名醉客。玲玲沏上三杯浓茶解酒,恭听他们仨神聊,让他们慢慢醒酒。这时那位年长的客户眼神露出的喜悦的神情,玲玲晓之以理,对他细说补卡的理由,请他谅解并出面协调。商谈时玲玲的耐心相劝、热情服务,最终化解了矛盾,客户按程序办理了补卡业务。

第二天上午,三位客户又来到营业厅,这回是来道谢的。年轻点的说:“真对不起,我们昨天中午聚会,多喝了几杯,都醉了。正巧我的手机丢失了,要补卡。三人打赌,来营业厅试探你们的服务。我昨天讲了蛮多废话,请大家谅解。”年长者说“昨天小李的微笑迎宾、微笑三请、微笑恭听,征服了我们,不愧是移动的服务标兵。”

■吴征华

“警务通”实现科技强警 湘潭移动信息化助力“平安湘潭”建设

近日,湘潭移动与湘潭市公安局成功签订“警务通”项目合作协议,经过为期一年多的跟进、宣传和服务,目前湘潭市公安局使用“警务通”的干警达1900余户,该终端有效地节约了办案成本,提高了公安干警的办案效率。

据了解,公安干警在更换了“警务通”SIM卡后,手机可通过移动网络接入公安信息综合业务系统,一线干警在办案过程中通过手机可准确及时地查询所需的信息,包括常住人口、暂住人口、护照查询、机动车信息、驾驶员违法、电子警察信息在内的多个综合查询功能,并且可实现人员、机动车、案件、机构等要素的关联查询。同时,各社区民警还可通过手机对辖区内的单位和特种行业的信息进行采集,对单位信息进行补充和修改并上传至综合业务平台,保证了平台内单位信息的准确,节省了人力物力,降低了管理维护成本。

湘潭市公安局局长刘建宽高度肯定了移动警务通,要求各级公安干警熟练掌握警务通的操作要领,灵活运用至各项日常工作,将公安信息化建设成果转化为现实战斗力,为维护社会和谐稳定做出新的贡献。

■欧阳幸 戴璐蒙

微笑征服醉客



姓名:李小玲
单位:益阳移动朝阳营业厅
岗位:咨询导办员
座右铭:态度决定一切
曾获荣誉:优秀服务明星

我们的咨询员李小玲的微笑有古希腊爱神维纳斯的美,也有林黛玉式的甜,是营业厅有名的“笑星之一”。这里,我讲一个玲玲用微笑征服三个醉客的真实故事。

今年三月一天午后,营业厅进来了三位顾客,其中一位年青气盛的客户,一进门就高声嚷嚷:“我的手机丢了,我要马上销号!”玲玲闻声而动,微笑迎宾,表示可以立即办理免费补卡的业务。他根本不信这一套,甚至口出粗言,拍桌叫喊,强令销号。另一位客户也参与附和,推波助澜。只有年纪长的那位客户冷眼旁观,默默不语。

销号!意味着客户流失,补卡才是挽留客户之举。此时此刻,玲玲考虑的不是