

明明白白扣费,踏踏实实消费

湖南移动“十项服务 10分满意”系列报道

在众多的手机用户的讨论话题中,乱扣费可能是一个永恒的主题,特别是对一些新订购或点播的增值业务,许多用户抱怨扣费不明不白。为了保障用户的利益,湖南移动不断完善业务订购流程,已经做到了业务扣费主动提醒和0000查询退订。家住衡阳市雁峰区衡阳师范学院老校区的刘女士就是此举的受益者。

刘女士是典型的家庭主妇,老公在衡阳师范学院教书,可爱懂事的女儿已升入初中,平日除了做家务外,刘女士就喜欢和院子里的姐妹们聊天。渐渐地,刘女士发现,姐妹们的知识面都比自己广阔,时尚、娱乐、养生、体育……姐妹们都能说得头头是道,而自己却只有听的份。和老公说了自己的烦恼后,老公微微一笑,拿出刘女士的手机说:“你有很好的资源自己不用怪谁呢。”经过老公的解释刘女士才豁然开朗。原来刘女士用的是移动3G定制机,手机上有快讯应用,购机时刘女士就听营业员介绍过,快讯里有好多有价值的信息,只要订购相应的频道,就可以每天接收相应的内容。但当时刘女士怕不明不白的扣费就没放在心上。拿着手机,想起近日在公交站台广告上看到的移动关于透明消费的广告,刘女士报着试试看的心态,决定订购几个频道体验一下。

在老公的指导下,刘女士进入快讯免费频道体验浏览了一条关于养生的讯息,当刘女士打开页面下的另一条链接时,出现尚未订购频道内容的提醒。页面提供

了订购途径,还告知刘女士“任意浏览订购频道内容,超值免流量费”。看到免流量费,刘女士顿时有了更大的动力,于是点击了“立即订购”,只是对于资费心里还是有点打鼓。不过,2秒钟后,刘女士就完全放心了。因为页面跳转到资费提醒界面。页面介绍了频道名称、频道内容、资讯量和频道资费。刘女士订购的养生频道为2元/月。而且这也是二次确认界面,清楚资费后刘女士可以再进行“订购”。确认订购后,刘女士马上收到了10086下发的短信:“尊敬的客户,您好!您已成功订购中国移动的快讯养生频道业务,2.00元/月,从2012年05月05日开始生效。如需退订,请发0000到10086。中国移动。”

收到10086的扣费提醒短信,刘女士心里踏实了。想着2元/月可以每天看最新的养生信息,还不收流量费,刘女士高兴极了,马上又在增加频道里订购了精品套餐频道,该套餐内包括大要闻、全体育、好心情、品时尚、掌上书五个频道,5元/月,非常实惠。订购成功后,刘女士同样收到了扣费提醒短信。老公看了刘女士的短信后,编辑0000发送到10086,马上也收到了10086977下发的短信,短信中把刘女士现在正在用的包月业务一条条清清楚楚地列举出来,还告诉他们取消业务只需回复业务名称前的序号即可。

有了快讯业务的帮忙,刘女士现在也是姐妹中的“女诸葛”了。但更让刘女士高兴的,是移动给她提供的明明白白的消费,让她用得心里踏实。

■ 隋燕林



手机支付乐享季 方便快捷享优惠

近日,湖南移动推出“手机支付乐享季,方便快捷享优惠”主题活动。7月1日—10月31日,广大移动客户登陆手机支付网站 cmpay.10086.cn,进入“手机支付乐享季,方便快捷享优惠”活动页面,即可参与活动。本期活动采取“小金额、大普及”的礼品赠送原则,省内手机支付客户使用手机支付现金账户公共事业缴费满20即可于获得5元电子券;参与“四大乐享”主题活动,并使用手机支付现金账户付款,累积消费满100元即可获得10元电子券;按当月累计消费金额(含电子券)排名,每月提取15万名使用手机支付业务的客户,每位客户赠送2元手机

支付电子券。

乐享一:手机支付购汽车票,方便快捷免手续费。客户在大巴网或发短信“G#始发城市/始发车站名称#目的城市/目的城市#发车日期#发车时间”到1065852028使用手机支付账户购汽车票,即可享受“手续费全免”的优惠。

湖南省内可购买长沙、郴州、衡阳、益阳四地市出发的车票,所有行车路线以大巴网为准。车票购买成功后,凭手机短信上的16位电子车票密码或购票身份证号到相应始发车站的电子取票窗口直接打印所购车票上车,一条密码对应一张车票。网站暂时没有开通

退票功能,如果您在发车前需要办理退票业务,需要到始发车站打印纸质车票后到相应柜台办理退票手续。客户可登陆 cmpay.10086.cn 开通手机支付快捷支付,即可随时随地购票,解决充值不便的问题。

乐享二:手机支付观影季,全家出动齐欢喜。活动地址:<http://www.piaolala.com>。手机支付联合票啦啦推出电影票特价风暴,客户最低仅需19.9元即可抢购观影券一张。团购时间:每月1日至10日为一期,每个客户限购5张/期,抢完为止。客户购买成功后,凭系统下发的短信密码串到影城前台换取电影票。此次活动只针对湖南的影院开展,具体

价格以活动页面公布为准。

乐享三:舌尖上的湖南,今夏胃口大开。活动地址:<http://www.wo1m.com>。客户在“我要买”商城“舌尖上的湖南”活动专区购物,单笔订单金额满98元,全国范围内(不含港澳台地区)包邮;且每满100元送5元商城消费券。消费券有效期两个月。

乐享四:网游商品购物季,手机支付乐翻天。活动地址:<http://www.wo1m.com>。客户在“我要买”商城购买游戏类商品,并使用手机支付账户付款(含电子券),支付金额每满100元即可立即获赠我要买商城5元购物券,多买多送,先到先得。

■ 黄宇

寻找最美微笑

珍惜每一位客户

姓名:李梅
岗位:中国移动临澧分公司乡镇营业部负责人
曾获荣誉:优秀厅经理到服务明星、岗位明星
座右铭:用心、珍惜、坚持

李梅,是一名在移动基层默默奉献10年的员工,从彷徨和迷惘,从艰辛到甜蜜再到成

功和喜悦,她一路见证着中国移动的成长。

今年7月18日,临澧县暴雨倾泻,全县遭受到了五十年不遇的洪水灾害,各路人马都投入到了紧张的抗洪救灾工作中。“请问是李主任吗,我是修梅政府,麻烦您安排人帮我们游书记复制卡卡,救灾时电话掉到水里了。”

那天暴雨如注,早已下班回到家的李梅接到了这样一通电话。面对如此恶劣的天气,

原本作为负责人的她完全可以安排另一位同事去执行,但是她毅然自己前往,此时已是晚上7点。因为知道游书记号码属吉祥号,需要在县城营业厅才能复制,她顾不上自己家中齐膝的洪水,一边联系一边直奔营业厅。瘦弱的她深一脚浅一脚地在水中艰难地行走,当她微笑着把复制成功的卡和备用手机送到游书记手中的时候,她早已全身湿透,交代说明后便消失在朦胧的夜雨中。

洪水退后,游书记亲自来到营业部表示感谢,“这是我应该做的,这也是我们每一名移动员工会做的,希望您能给予更多的支持。”几句简单的话语,一份执着的真诚。平日严肃的张书记都笑着说,“多亏你及时给我送来手机,不然问题就大了,至于支持那是肯定的,看你们的企信通、专线都搬到我们政府大院了。”

八年相伴营业厅,两年奋战乡镇营业部。李梅为企业发展无悔奉献着自己的青春和汗水。她爱岗敬业,半夜出门营销只为将一台TD座机及时送到客户手中,不慎和老公一起摔伤;她以身作则,只为客户享受到最温馨、最便捷、最舒心的服务;她真心待人,第一时间为此次受灾网点带去面包、方便面和矿泉水等物品进行慰问。2011年调任乡镇营业部工作仅8个月的她,带领着修梅区域片的员工和代理商,将修梅乡镇营业部带进全省优秀乡镇营业部的行列。

■ 陈才

编后语:李梅是千千万万奋战在企业一线的代表,她用行动告诉我们,无论在哪个岗位,都应该保持一颗积极的平常心,用心去奉献、去珍惜、去坚持,这样的幸福才是最踏实、最温暖的。

CMMB手机电视 随心“伦敦行”

伦敦奥运已燃起战火,对星城的广大体育迷来说,这既带来了对于精彩赛事的热切期望,也不免带来了一定的困扰。

“看奥运有那么困难吗?上下班路上就解决了啊。”而对于长沙某公司职员小刘来说,这完全不是问题。如此轻松,完全要归功于小刘手中的“秘密武器”——CMMB手机电视。它的优势在于采用广播网络提供点对多的电视服务,不受带宽限制,业务操作使用简便,画面清晰流畅,图像质量高,在高速移动状态下也具有稳定优异的接收效果并且不产生流量费用。

同时,手机电视的乐趣远非局限于看球,凡是支持CMMB功能的手机,如大部分北京移动的定制版千元智能机,都可以免费收看CCTV新闻频道,而像小刘这样每月花上6块钱的月费,就可以免流量费收看CCTV-1、CCTV-5、BTV-北京、睛彩北京、睛彩天下、睛彩电影等6套付费节目,体育、娱乐、新闻,一应俱全。

免费、收费俱全,只要有信号的地方就可以进行观看。在奥运会期间随时随地观看精彩比赛,这对于广大京城体育迷来说,绝对是难以抵挡的诱惑。

■ 小信

