

围绕客户焦点难点问题 推出 5 大方面 35 项举措

湖南移动启动“2013 年纠风专项行动”

“针对广大客户关心、社会关注的行业不正之风及服务焦点、难点问题,开展彻底清理和整改,杜绝违规开通业务、违规收费、泄露客户信息、利用自有或行业端口发送垃圾信息等侵害客户权益的行为,确保相关举措 100% 落实到位,确保治理水平和客户满意度水平处于行业领先,做出行业表率。”7月30日召开的“湖南移动 2013 年行业纠风工作推进部署电视电话会”上,湖南移动相关人士这样表态。

笔者获悉,湖南移动从 7 月起在全省移动企业内深入开展行业纠风专项行动,对客户反映集中的焦点难点问题,切实保障客户权益,提升客户满意度及企业形象。本次“纠风”专项行动明确了五大方面及 35 项具体工作。在严格遵守服务营销规范方面,包括严格服务履约,规范营销推广行为,规范渠道尤其是社会渠道服务。在资费收费准确明白方面,包括优化资费体系,切实做好流量资费服务,妥善解决包月

不限量套餐和 WLAN 密码被盗问题,严厉打击增值业务不知情定制,规范吉祥号码收费管理。在明显提升网络质量方面,包括持续解决网络质量难点,建立覆盖“客户、网络、内容”的互联网资源管理能力。在深入治理垃圾短信和严格保护客户信息方面,包括切实加强垃圾信息源头防控管理,持续推进“金库模式”全面落实等;在加强客户沟通,包括强化正面引导方面,持续开展好“客户接待日”活动等。本次专项

行动分三个阶段进行,动员部署阶段(7月5日-7月20日);落实整改阶段(7月21日-9月30日);检查完善阶段(10月1日-12月31日)。

湖南移动郭小明副总经理在会上介绍,过去一年,湖南移动积极有效地开展了“纠正电信领域侵害消费者权益专项行动”,取得了阶段性成效。一是加大投入建设,提高服务能力,更好地改善了客户通信感知。二是 SP 商违规为客户订购业务的问题得到较好控制:在全国率先推

出了 SP 商订购业务“动态二次确认”机制,SP 业务不知情定制问题投诉量同比下降 60% 以上。三是推动客户自选套餐的实施,资费满意度较去年提升了 1.5 个百分点。四是完善各类提醒服务,建立健全透明消费服务体系,全省月均发送各类提醒短信 1.5 亿多条,其中全年发送扣费提醒短信 1000 多万条。五是完善信息安全管理及垃圾信息治理体系,不良信息被举报量始终处于同行业最低水平。 ■周跃

推动信息服务在教育领域规模应用

“校讯通杯”第十四届全国中小学电脑制作活动长沙落幕

7月27日,由中国移动通信集团与教育部中央电教馆联合举办的“中国移动校讯通杯”第十四届全国中小学电脑制作活动暨第二届中国国际学生信息科技创意大赛颁奖会议在长沙举行。中国移动政企客户分公司王小杰副总经理出席会议并致辞,湖南移动郭小明副总经理和相关教育部门领导出席了会议。

“全国中小学电脑制作活动”是由教育部主导的面向中小学生的常规重要赛事,已连续举办了十四届,累计参赛学生超过 4000 万。本届活动共设置电脑绘画、计算机程序设计、手机动漫、创新未来设计等 25 个评比类项目和机器人篮球、足球等竞赛类项目活动参赛学生超过 500 万人,其中“校讯通”专项制作作品超过 2 万件。在第十四届全国中小学电脑制作活动中,湖南移动积极组织省内学生参赛,共上传校讯通专项作品 6095 件,投票 324 万次,均居全国第一。

中国移动一直致力于推进教育信息化,旗下校讯通是专为教育行业定制的综合信息化解决方案,依托中国移动技术实力与网络优势,为学校、教师、家长和学生提供家校沟通、校园安全、教务管理、学习辅导等应用服务。中国移动与教育部早在 2011 年 9 月 15 日就签订了战略合作框架协议,又与中央电教馆联合举办 2012 到 2014 年“中国移动校讯通杯”全国中小学电脑制作活动和全国中小学教师论文大赛。

中国移动政企客户分公司王小杰副总经理表示,中国移动将秉承“正德厚生、臻于至善”的企业理念,认真落实十八大和教育信息化工作会议精神,进一步加大工作力度,全面落实与教育部的战略合作协议,全力支持“三通两平台”有序推进,推动通信信息服务在教育领域得到更高层次的规模应用,推动电脑制作活动和信息科技创意大赛更好地走向世界、影响世界。 ■肖滔



湖南移动 10086 热线 IVR 全新改版

为进一步提升 IVR 服务水平和客户满意度,将 10086 打造成为客户心目中“最佳的服务窗口、最便捷的业务办理渠道、最温馨的关怀传递方式”,近日,湖南移动 10086 热线 IVR 渠道再一次进行了全新的改版升级。新版流程的上线,使热线 IVR 渠道的功能得到进一步拓展,进一步贴近了不同客户的业务需求,更加突出了热线服务“简单、便捷、亲和”的服务特性,让客户随时随地随心的享受 10086 自助服务。

10086 IVR 自助服务是中国移动服务客户的核心渠道。近年来,湖南移动持续开展 IVR 自助服务流程的优化和统一工作,确保了客户体验的提升,实现了热线满意度不低于 85% 的目标。此次改版的热线 IVR 流程具有两大特色:一是菜单更加简洁,便于客户记忆和理解。10086 IVR 自助服务流程一级菜单的选项从 7 个精简到 5 个,包括业务查询、手机充值、业务办理、密码服务及停机、人工服务,菜单播报时长由原来的 20 秒缩短为 10 秒。二是更符合客

户的业务需求,更加突显营销特性。拨打 10086-2 随时随地为手机充值续费,让客户实现电话 24 小时不停机;拨打 10086-3-1 实时收听最新营销活动,让客户时刻掌握资讯潮流;拨打 10086-3-3 随心更改语音基础套餐,让客户享受“低资费高服务”;客户除了查询话费账单信息,还可查询最关心的套餐资费详情;自助办理业务也由原来的 26 项业务增加至现在的 74 项业务,新增积分兑换、基础套餐办理及流量加油包办理等。 ■欧阳宁 周颖

日前,由永州市冷水滩区委区政府主办,永州移动协办的 2013 年“文化进社区”欢乐月正式启动,标志着该区为期 3 个月的文化进社区活动全面展开,同时也标志着永州移动流动型代办点首次进驻居民小区,为 20 余个小区的居民提供移动贴心服务。图为启动仪式上,永州移动礼仪表演现场。 ■刘瑞频 张文娟 摄



信息集锦

湖南移动“无线城市”正式上线

近日,湖南移动无线城市平台正式上线,可为市民提供一系列本地生活信息服务。市民只要登录 <http://www.hnmcity.com>,便可足不出户查询办理相关业务。

无线城市是连接政府及各细分领域服务与客户之间的“桥梁和纽带”,为市民提供一站式本地生活信息服务,并为政府及企业客户提供城市管理和行业应用服务。通过无线城市,一方面可

帮助政府改善基础民生,另一方面撮合各类商业生活服务与客户之间发生交易。中国移动号码和非中国移动号码客户均可使用,并支持客户在各城市间切换使用。无线城市分为 WEB、WAP、客户端三种访问方式,免信息费,将与市民生活密切相关的政务、民生应用聚合,经过有序的组织,通过统一的门户呈现给客户,为客户本地生活信息服务提供了极大的便利。 ■陈凤华

登录湖南移动门户网站可“自选套餐”

湖南移动门户网站“自选套餐”功能已于 2013 年 5 月中旬正式上线,目前该功能支持新入网客户一键办理及老用户品牌转入。客户可以通过登录湖南移动统一门户网站(www.hn.10086.cn)完成自选套餐的办理。

此次上线的“自选套餐”对流量和新业务没有进行捆绑,客户可以根据

音通话、上网流量和数据业务,充分体现了“自由搭配”。在套餐设计中,针对的是漫游较少的中低端大众客户,且套餐设计丰富,资费“更加实惠”。语音通话分为本地套餐和长途套餐两类,分别对市话和长途进行优惠;上网流量分为移动数据流量和 WLAN 两类,其中数据流量包提供 30M 至 5G 等流量包多档选择,WLAN 提供 2 小时到不限时套餐包等多档选择。 ■李哲伦

怀化移动搭建电力短信服务平台

日前,怀化移动与怀化市电业局签订电力短信服务管理系统项目合作协议,第一时间为市电业局向全市 150 万目标客户发布电力信息。

“电力短信服务平台”主要通过三网合一的短信发送端口让信息畅通无阻,系统设置成自动发布的方式,通过设置触发事件和定时器,满足大范围发布的需要。系统包括电

费短信通知、欠费催缴、停电信息告知等功能。短信平台 12:30 提取营销系统当日欠费数据,次日 8:00 准时向客户发送欠费信息,实时同步营销系统变线、线台逻辑关系,定向对变电站区域用户、线路区域用户、配电台区用户发送停电信息。据了解,项目施工完毕后,每月可发送短信 80 万条左右。 ■王长宁 张婷婷