

承诺优服务 和你心互联

中国移动推出六项服务承诺

为全面落实“客户为根、服务为本”的服务理念,为客户提供更加高效、实惠、安全、便捷的“优”服务,让网络更流畅、资费更优惠、消费更透明、信息更安全、服务更便捷,中国移动于7月21日全面推出六项服务承诺。



中国移动通信集团公司党组成员、党的群众路线教育实践活动办公室主任黄文林表示:我们将以“六项服务承诺”的推出为契机,求真务实、真抓实干,真正解决关系客户切身利益的问题,努力打造高品质服务,着力营造网络更流畅、资费更实惠、消费更透明、信息更安全、服务更便捷的消费环境,让广大客户切实感受到中国移动教育实践活动带来的新变化,以改进作风的实际行动取信于民、服务于民。

一是4G网络,全新体验。持续加强4G网络建设,年内建成基站超过50万个,实现全国绝大部分主要城市的主城区、一般城区和县城的连续覆盖;在已开通美国、韩国、日本、新加坡、巴西五国以及香港、台湾地区4G漫游基础上,将陆续开通客户热门出访的约50个国家和地区4G漫游。实施4G“不换号、不登记、快速换

卡”的“两不一快”服务,客户可通过营业厅、热线、门户网站等渠道便捷换卡,享用4G优质网络。

二是流量资费,实惠简明。降低4G资费门槛,将4G飞享套餐、流量叠加包资费门槛分别降至58元、30元,推出70元包2G等大流量包资费,给予客户更多实惠;提供流量季度包、半年包服务,解决客户月度流量消费不均衡问题。通过短信、互联网等方式向客户提供实时流量提醒和套餐推荐服务,通过账单帮助客户进行流量费用分析和合适套餐选择。国际及港澳台漫游“3/6/9元”流量资费在覆盖80个国家和地区基础上,进一步扩大覆盖面,让更多客户受益。

三是订购收费,清晰透明。持续落实“0000统一查询和退订”、“业务扣费主动提醒”、“二次确认”等增值业务透明消费举措,进一步保障客户的消费知情权和选

择权。持续开展恶意扣费软件日常监测,对于发现的恶意扣费软件,第一时间封堵、关停,并公开警示;多渠道受理客户关于恶意扣费的举报,100%查证和回复,对因恶意软件而被扣信息或功能费的,全部予以退还,对违规合作方严厉处罚和公示。

四是不良信息,严厉打击。大力治理垃圾信息,对点对点及集团行业端口类垃圾信息实施全网集中监控治理,向客户推出针对集团行业端口信息的“0000”查询退订和“00000”屏蔽服务;对公司自有业务端口信息群发实施严格的集中管控,杜绝违规发送,推动治理水平再上新台阶。开展“伪基站”治理专项行动,完善“伪基站”监测识别手段,配合相关部门予以彻底打击。严查狠打手机淫秽色情网站,对网上淫秽色情信息进行集中监测和封堵,努力保障网络一片蓝天。

五是实名登记,严格落实。严格落实国家有关电话用户真实身份信息登记的规定,新入网客户在自有渠道和社会合作渠道的实名登记率达100%;大力开展存量客户的实名登记工作,客户可通过电子渠道、营业厅等便捷渠道进行信息补登记。

六是星级服务,便捷提供。在保证优质服务的同时,进一步推出客户星级服务,对应客户星级提供差异化服务,并将客户月度积分累计与星级直接挂钩,加大积分回馈力度,客户可使用积分进行话费充值、套餐和业务支付,以及合作商户消费和商品兑换等。中国移动门户网站、手机营业厅、10086微博、客服邮箱(10086@139.com)等互联网服务渠道为广大客户提供便捷的信息沟通、业务办理、咨询投诉等服务。

六项服务承诺的推出,是中国移动结合新形势下通信行业的变化趋势,按照公司党的群众路线教育实践活动深化整改工作和行风建设暨纠风工作的安排,针对广大客户关心的问题,推出的实实在在的举措。据了解,通过分析近8亿客户消费形式、行业特点的变化,中国移动全面开展了客户调查研究,广泛收集客户的意见和建议,通过公司的互联网集中服务基地监测和收集12000多家网站上关于中国移动的各类服务信息,结合热线、营业厅、电子渠道、客户接待日等渠道收集的客户2300万件客户需求、意见和建议,对这些海量客户服务“大

数据”信息进行的深入挖掘,最终聚焦出现阶段客户最关心、最直接、最现实的问题,有针对性提出了六项服务举措。

为保证服务承诺有效落实,中国移动投入大量人力、物力,开展了一系列卓有成效的工作。比如在垃圾短信治理方面,在全国抽调130余人、投入2700多人天对各省各单位垃圾短信治理情况进行全面检查、督促;面对每月近340亿人次的客户接触量、超过40亿人次的呼入量,在10086热线方面保证了近10万坐席、12万一线客服代表为客户提供服务,巨大的投入有效保障了服务承诺和举措的有效落实。同时,中国移动建立了服务承诺实施责任制,通过巡查抽查、专项检查、明察暗访等多种方式检查承诺落实情况。后续将以客户的体验、感知和评价为标准,密切跟进各项承诺的落实情况和实施效果,并加以持续优化和完善。中国移动表示,真诚欢迎广大客户和社会各界予以监督和帮助,客户可随时通过10086热线、营业厅、门户网站、10086@139客服邮箱以及10086官方微博和微信等服务渠道对服务承诺实施提出宝贵的意见和建议。

六项服务承诺是2013年7月份开始的中国移动党的群众路线教育实践活动的一项重要成果,认真解决广大客户反映强烈的突出问题,通过问题倒逼推动整改落实,是中国移动党的群众路线教育实践活动的落脚点和出发点。

湖南移动“优服务”人物风采专题报道五

廖晓芳:把最美的自己,留给客户

六年前,廖晓芳还是个青涩的大学毕业生,她带着满心的欢喜和未知的茫然踏入了益阳移动,成为客服中心一名普普通通的投诉处理员,这一年,她二十一岁,正是人生最美的年华。如今,她已成为客服前沿能够独当一面的老兵,并总结出了自己的一套服务方法——“热情亲切的语言、耐心细致的聆听、严格缜密的查实、及时快速的回复”,经过她处理的工单,满意率达到90%。

芳之承诺

穿上那身移动蓝制服,很美,望着镜中整齐的自己,晓芳越发不知所措:“投诉处理员到底是做什么的呢?我能干好这份工作吗?”可不安归不安,她始终有一个信念在心中支撑,那就是中国移动对客户的承诺:做为客户提供卓越品质的移动信息专家!凭着这份承诺,她一路前行一路收获,从一只小小的毛毛虫逐渐蜕变成今日美丽的蝴蝶。每当有新进的员工问她如何做一名优秀的投诉处理员时,她总是莞尔一笑说:“没什么,只要把自己最美的一面留给客户就可以了。”轻轻柔柔的一句话,却体现了一名客服人员最重要的素质。



那年冬天,远在常德的奶奶病危了,消息传来,晓芳正行走在上班的途中,她不禁双眼湿润了:她是奶奶带大的,此刻恨不能插上翅膀飞到奶奶身边,给弥留之际的老人家一丝慰藉!可是她依然如常来到办公室,带上耳机,拿上笔,摊开投诉单,她又是那个一丝不苟、热情真诚的益阳移动投诉处理员。那天的客户在小芳看来格外“难缠”,“怎么会有这么多的问题,怎么会有这么多的不满意?”牵挂着奶奶的病情,心中的焦灼一阵强似一阵,可那个班下来,小芳呈现给客户的仍是那副浅浅的笑意,还是那声暖暖的问候,这一切,都只为那一句最美的承诺:“对待客户,要像春天般的

热情”,她做到了!

芳之责任

人,只有责任在心,才能迸发出巨大的工作热情。晓芳在平时的工作中总是走在前面,常说的一句话就是:“让我来吧!”当我们的某个片区网络亟待改善、当我们的信号覆盖面需要加强、当我们的资费有点偏高等,用户会以各种各样的态度来反馈——“如果能把话费再降下来一点就更好了”;“这个问题得不到解决,我就换卡”;“怎么搞的,这样下去我们的损失谁负责,你负得起这个责吗?”;“给你们反映了也没有用,还访问什么?搞一些空头子路”等等。当晓芳碰到这些情况时,都能很好地保持冷静,把握好自己的思维心态和理智,一字一句地进行解释。因为她知道:用户之所以舍弃了其他通信公司而选择中国移动,就证明他们热爱移动网络,所以要求也就更严格。“爱之深,责之切”,有了这份诚心诚意,有了这份不厌其烦,越来越多的用户愉快地接受了晓芳的电话访问,在那一声声“您好”和“谢谢”当中,晓芳体味着尊重与被尊重的愉悦。这一切,都只是因为“责任”二字在她心中重如泰山!

■唐爱益

邵阳隆回移动:为事故救援架起“畅通的生命线”



7月19日凌晨3时许,沪昆高速湖南境内隆回段,一辆小货车与一辆大客车追尾后爆炸燃烧,事故共造成5辆车烧毁,43人遇难,6人受伤。湖南移动隆回分公司得知情况后,立即启动救援通信应急预案,第一时间派出应急通信保障组赶赴事故现场,为事故现场救援架起一条“畅通的生命线”。

7月19日,隆回分公司首批派出12名抢险人员,携带两台应急发电油机、一台融纤机,全面展开应急保障工作。由于现场伤员、救援人员聚集网络出现了较大拥塞,技术人员立即对覆盖事故现场及周边的基站进行紧急扩容,布放光纤。为了更加快速搭建起畅通的通信桥梁,邵阳移动公司派出增援队伍5人参与救援,并将应急通信车调往现场,确保现场应急通信畅通,为伤员救治工作赢得宝贵的时间。

■周玲 摄