

中国移动“满意 100”五周年 引领卓越品质服务

你可以过着没有手机的生活吗？事实上,全中国有数以千万计的人在日常生活中不能离开手机.对于他们来说,“移动”绝不仅仅是一个通信运营商,更是助手,是朋友,是最贴心的生活管家。

迈入 3G 时代,通信运营商的竞争从价格、业务一步步向服务领域深化.打造服务品牌,成为各大运营商努力培育的核心竞争力.在这一过程中,中国移动的服务品牌——“满意 100”从 2006 年诞生起,历时 5 年,内容不断充实,“诚信服务满意 100”、“金牌服务满意 100”、“便捷服务满意 100”等一系列主题活动精彩不断。

5 年来,“满意 100”不断成长,越来越多的消费者因此受益,而通过这一品牌,中国移动全方位的服务深入人心,从而成为卓越通信服务当之无愧的引领者。

移动,让无线生活更便捷 看得到的便捷

服务是基础,资费是命脉.拥有最透明的资费体系是让用户安心的关键。

在套餐体系上,中国移动特别优化了资费套餐设计及资费优选服务,对全球通、动感地带、神州行等品牌推出优惠计划,用户可通过主动资费



导购服务、个性化账单等方式选择合适的资费套餐。同时,用户可通过中国移动网上营业厅“话费分析”功能,查询各个月份话费的支出结构,清晰、理性地选择资费套餐。

3G 是移动通信发展的趋势。为了让用户便捷地感受 3G 生活优势,去年起,中国移动实行了“不换号、不换卡、不登记”的政策,用户只需使用 G3 手机,即可畅享 3G 生活,移动

G3 业务的服务流程、基础资费与 2G 一致,甚至更优惠。

听得到的便捷

最开始的时候,查询手机话费是一件很麻烦的事情,要到营业厅才能查询。后来拨打 10086,按照语音提示,也可以查询。为了让消费者能够更加方便快捷地了解自己的话费情况,

中国移动在 10086 热线的基础上,进一步推出了 100861 查询专线,只需直接拨打 100861,话费使用情况在几秒钟之内,就会自动发送到消费者的手机上。

触得到的便捷

便捷低耗还体现在移动用户的积分兑换上。目前,移动全球通和动感地带用户在使用中国移动相关业

务时,每消费 1 元钱便积 1 分(或 1 个 M 值),积分可用来兑换各类礼品。为方便兑换积分,移动专门提供了网站“积分商城”服务,用户登陆网址 <http://jf.chinamobile.com> 即可检索礼品和进行兑换,而且兑换的礼品还将送货上门,方便到家。

移动,让无线生活更美好

5·17 世界电信日在即,为了让通信生活绿色洁净,帮助用户免受垃圾短信骚扰,中国移动专门提供了“信息管家”服务。据了解,用户到移动门户网站,或使用手机上网下载“信息管家”软件,即可免费获得垃圾信息拦截功能。

资源日益稀缺,节能环保观念也逐渐深入人心,“低碳”正成为一种全新的生活方式.中国移动不仅在服务上不断完善,让用户畅享便捷服务,还率先在行业内践行“低碳”理念,实现绿色通信,让人们在通信生活中培养起“低碳”消费的良好习惯.中国移动通过电话语音、短信、电邮、网站等电子渠道“以指代步”,用户足不出户就可办理各项移动业务,如缴费、业务查询、业务办理和退订、在线服务等,这样的绿色服务不仅降低了纸张消耗,减少了出行和碳排放,还方便了用户,提升了服务质量。

中国移动便捷服务 看得到 听得到 摸得到

通信运营商的竞争,除了拼网络质量、拼资费之外,更要拼服务水平.从 2006 年的“满意 100”,2007 年的“诚信服务 满意 100”,到 2008 年的“金牌服务,满意 100”,再到 2009 年的“便捷服务 满意 100”,中国移动推出了系列服务活动.通过这些活动,消费者实实在在地感受到,中国移动的服务水平在不断提升。

看得到的便捷 资费优选、异地缴费、G3 无障碍办理

到底哪一种资费套餐最适合自己?很多朋友都遇到过这样的困惑.因此,中国移动为具备不同需求的客户量身打造了一系列的资费套餐,客户可以通过营业厅、网站等渠道,用最短的时间选择最适合自己的资费。

以前到外地出差,手机话费用光了,要给手机充值是一件很麻烦的事情,但是自中国移动推出“异地缴费”的服务之后,消费者无论走到什么地方,通过营业厅、充值卡等给手机缴费都十分方便。

针对 3G 业务,中国移动特别实行“三不”原则——不换号、不换卡、

不登记,降低了门槛,并节省办理业务的时间,让消费者感受到实实在在的便捷。

听得到的便捷 查询专线 100861

最开始的时候,查询手机话费是一件很麻烦的事情,要到营业厅才能查询。后来拨打 10086,按照语音提示,也可以查询。为了让消费者能够更加方便快捷地了解自己的话费情况,中国移动在 10086 热线的基础上,进一步推出了 100861 查询专线,只需直接拨打 100861,话费使用情况在几秒钟之内,就会自动发送到消费者的手机上。

摸得到的便捷 电子渠道、积分兑换

去营业厅办理业务,如果遇到人多排队的情况,难免让消费者感到不爽。为了节省消费者的时间,中国移动不断完善“电子渠道”服务,打造了网上营业厅、短信营业厅等,消费者足不出户,只需敲敲电脑键盘登录

www.ha.chinamobile.com,或通过手机发短信到 10086,就可以轻轻松松随时随地办理各种业务。

“不要搞花架子,就搞些这样实实在在的东西,像中国移动一样,让我们能真真切切地看到、听到、摸到,我们就爱用!”不少消费者如此感叹。

感受得到的“低碳” 用心缔造美好新生活

用手机的人常常会有被垃圾短信骚扰的经历,众多机票打折、购房优惠,甚至激情艳遇的垃圾短信,让人不胜其烦。为此,中国移动专门提供了“信息管家”服务.移动用户可到移动的门户网站或到手机移动梦网网站(wap.monternet.com)下载安装“信息管家”软件,不仅可免费对垃圾短信进行拦截,还可以把收到的垃圾短信予以举报,从此免受困扰,让自己通信生活更加洁净。

“移动改变生活,绿色创造未来”,中国移动通过高科技手段的运用,打造“低碳”网络,提供“低碳”服务、倡导“低碳”生活,充分发挥移动信息技术优势,全力推动社会“低碳”发展。

【“满意 100”五年历程】

2006 年:“满意 100”

- 1.号码升位,服务升级
- 2.客户入网温馨提示
- 3.客户离网真情挽留
- 4.业务办理挑战三分钟
- 5.营业厅等候特色关怀
- 6.分品牌服务手册送到手
- 7.“话费误差 双倍返还”

2007 年:“诚信服务 满意 100”

- 1.移动服务知识有奖竞赛
- 2.“走进中国移动”客户体验活动
- 3.客户意见及投诉处理提速活动
- 4.落实“八项服务承诺”

2008 年:“金牌服务 满意 100”

- 1.奥运服务全程创优,为盛世添欢心
- 2.携手治理垃圾信息,让消费更舒心
- 3.量身优选资费套餐,让选择更贴心
- 4.强化增值业务监督,让使用更放心
- 5.广开便捷电子渠道,让服务更随心

2009 年至今:“便捷服务 满意 100”

- 1.资费套餐量身优选
- 2.异地交费随时随地
- 3.电子渠道以指代步
- 4.积分兑换足不出户
- 5.G3 业务无障碍办理
- 6.垃圾信息自主屏蔽

周口移动公司提醒广大客户,今年 5·17 国际电信日的主题是“信息技术让城市生活更美好”