

专访周口移动 4G 第 20 万个使用者

有了 4G 他的事业风生水起

□晚报记者 宋风 文/图

当手机的功能不再局限为单一的通讯工具时，移动 4G 网络为人们带来的改变就显得异常强大。特别对正在创业或是需要开拓业务的生意人来说，通过手中的 4G 电话，及时获取第一手商业信息，快速搜集与之相关的资料进行对比分析，更利于做出抉择，将生意做得风生水起。



人物：黄鑫
年龄：30 岁
职业：招投标公司老板

第 20 万名移动 4G 用户名叫黄鑫，是一家招投标公司的老板。对于他来说，移动 4G 网络的出现，不仅为他的生活带来了诸多便利，重要的是，更快的网速，还改变了他的工作方式。

黄鑫今年 30 岁，虽然年轻，但已踏入招投标行业多年，因其诚信经营，与人为善，在业内有着不错的口碑和人缘，在接手项目时，黄鑫常常亲力亲为。“对于我们这个行业来说，信息非常重要，第一时间掌握最新的信息，才有可能抓住商机。”黄鑫说。为了及时获得有效信息，他平日里时常穿行于公司与市行政服务中心之间，生怕错过每一次开标时间。他告诉周口晚报记者，在移动 4G 网络出现前，虽然他的手机也能上网，但是在查看标书时，网速明显令人觉得力不从心。为了尽可能节约时间，他特意将办公地点设在市行政服务中心附近，以便发现项目后能快速查看标书。有时候为了看标书来不及回公司，他就在附近找网吧将就一下。

2014 年 5 月，移动 4G 网络成为周口人关注的新生事物。4G 网络究竟能为自己带来怎样的便利，黄鑫并不是很清楚。抱着试试看的心里，黄鑫办理了移动 4G 卡。移动 4G 网络的表现，让黄鑫尝到了甜头，他说：“原本每天要去行政服务大厅看信息，现在随时随地打开手机就能查看，比用电脑还快，最新发布的开标信息，第一时间就能看到。即使文件比较大，也可以快速下载到手机里。”免去了来回奔波，如今的黄鑫把更多精力放在了开拓业务和提高服务质量上，生意的层次也随之提高。

黄鑫认为，移动 4G 网络对于炒股、期货的朋友来说，更加重要。他说：“因为在股票、期货领域，行情时刻都在变，可以说是分秒必争，如果遇到好的行情，客户恰巧不在电脑旁，很有可能造成一些重大损失。移动 4G 网络更快更优，为人们解除了这个后顾之忧。”

“业务办理挑战三分钟”
构建移动“优”服务

移动公司对员工开展服务培训

□晚报记者 宋风 通讯员 任厚基 文/图

12 月 9 日中午，一名中年男子走进位于建设大道上的一处移动营业厅，刚进大门，业务经理张韩就迎上前去搭话：“有什么需要帮忙？”得知男子所需办理的业务后，张韩一边用流利的普通话向中年男子介绍该业务的详细流程，一边进行登记，然后向对方说明了完成该项业务的具体时间。询问一系列相关问题后，男子满意离开。

张韩告诉记者，为了减少客户等待时间，移动公司在营业员中开展“业务办理挑战三分钟”活动，客户在营业厅办理业务的过程，一般不会超过 3 分钟。其实，“业务办理挑战三分钟”活动只是周口移动一系列优质服务的一部分，秉承“客户为根、服务为本”的服务理念，周口移动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，全面落实六项服务承诺。

一是 4G 网络，全新体验。目前我市已建成 4G 网络基站 3000 余座，完成了全市所有城区、县城、乡镇区域和高速、铁路的连续覆盖，100%行政村和 3A 级以上景区的有效覆盖，且仍在持续加强。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

国家和地区的基础上，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，对因恶意扣费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，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”。

五是实名认证，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，新人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。