



### 两会现场看 移动

2012年郑州两会正在召开,为了全面做好此次两会服务保障工作,为两会与会代表、委员创造一个更为良好的会议环境,郑州移动特派了一批优秀服务人员进驻两会现场,努力以优质、高效的服务满足代表们的需求,让代表、委员能够更好地参政议政、传递民情民意。

两会期间,郑州移动为与会代表和委员们提供了热情周到的服务,充分展示了郑州移动的风采,得到了与会代表和委员的好评。在两会之外,郑州移动也一直秉承“沟通从心开始”的服务理念,以其无微不至的服务、奉献精神,得到了用户和市民的广泛认可和肯定。

本报记者 韩津文  
陈靖图



# 践行服务理念 沟通从心开始

## 保驾护航,让两会“沟通无限”

两会现场手机临时出毛病了怎么办?手机没电了怎么办?手机丢了或者欠费了又该怎么处理?“我们选调了最优秀的客户经理、行业经理、服务明星,现场驻地服务队伍。”郑州移动相关负责人介绍,今年郑州两会期间,郑州移动为代表们推出了包括免费升级(补、换)SIM卡、手机号的办理、免费提供移动电话备用机、免费手机维修、免费手机充电、免费手机清洗、会议驻地现场业务咨询、移动电话异地缴费等在内的10多种服务项目,力求满足代表、委员们会议期间的各种移动通信服务需求。

据了解,在代表委员们下榻的嵩山饭店和黄河饭店,郑州移动设立了专门的服务台,由专门的服务人员驻点,提供全程服务。

在郑州市人大会议现场,到郑州移动服务台前咨询的代表络绎不绝。“我们为两会制定了很有针对性的服务,比如,为了解决代表委员会议期间遇到的手机遗失、欠费停机等问题,郑州移动提供了紧急停、开机业务,会议期间如遇预付费品牌客户忘记密码,需要紧急补卡的情况,代表委员只需提供工作证、身份证及通话记录即可在服务台进行补卡。”郑州移动的工作人员介绍,两会召开的这几天,移动的服务专区十分受代表和委员欢迎。

同时,为了解决手机没电的问题,郑州移动还在现场免费提供了多种手机品牌的充电器供有需要的代表委员们使用,还为与会代表委员准备了备用手机,如遇到手机遗失等突发事件,可在会议期间提供手机供代表委员使用,以保证与会代表委员在两会期

间“沟通无限”。

## 会场内外,便捷服务无处不在

除了各种通信保障服务以外,在移动两会服务站,郑州移动的便捷服务也贯穿于会场的里里外外、方方面面。

在两会代表委员驻地嵩山饭店,移动服务台上摆放的两台电脑受到了不少代表委员的欢迎。“我的提案马上就要上会讨论了,临时想起来一些东西需要修改,开会来得急也没带电脑,移动服务台的这台电脑帮了我大忙了。”一位人大代表告诉记者。“电脑是移动用来展示业务的,我说借用一下改点东西,移动的工作人员也依然很热情地为我服务,还帮我联系了酒店的商务中心方便我去打印,真要好好谢谢移动公司。”

这位代表的经历并非个例,在两会现场和驻地,记者看到,除了帮助解决与会人员手机通信问题以外,一些不属于他们工作范畴的问题,郑州移动的客服人员也会耐心解答和处理,这让代表委员们深感满意。

郑州移动集团客户部的一位员工已经是连续第四年服务两会了,每一年,她的热情服务都会得到许多代表的赞扬,“不少代表委员都跟我很熟了,一看到我就主动和我打招呼。”她表示:“两会关乎国计民生,是为人民办实事的,我们服务两会,也就是更好地服务客户,服务市民。”

## 服务两会,有热情更有水平

两会现场,郑州移动相关负责人介绍

说,2003年以来,郑州移动就与两会结下了不解之缘,持续不断地给代表、委员和组委会带去热情周到的服务,早已成为了郑州移动的习惯和传统,现在,两会服务已经成为了郑州移动的一个服务品牌。

在坚持热情周到服务两会的基础之上,在每年的两会服务中,郑州移动也在不断创新。如今年的两会,除了常规的服务项目外,郑州移动还为两会提供了会议短信群发、短信信箱意见征集、在“无线城市平台”开设“两会专栏”等基于郑州移动高水平信息技术的服务内容。同时,郑州移动的139邮箱、号簿管家等增值服务也为与会代表、委员带来了更为方便、快捷的服务体验。

“139邮箱我已经用了一年多了。”政协会议现场,一位委员告诉记者,“手机号就是邮箱地址,跟人说着更加方便好记了,收到邮件还有短信提示。再配合我这部G3智能手机,收邮件、写邮件、发邮件,都和电脑上没什么两样了。”说话间,这位委员还为身边人现场演示了手机登陆139邮箱收发邮件的操作,不少人在观看后直接前往移动服务台,让工作人员帮助开通了这一“方便又好记”的手机邮箱功能。

“移动的现场服务真是不错,有热情,更有水平。”一位人大代表这样对记者表达了对移动的赞许。

## 满意100,服务理念长久积淀

2003年到2012年,10年两会,郑州移动的现场服务赢得了无数代表委员的赞许和肯定,在这无数赞许与肯定的背后,郑州移

动多年来对“沟通从心开始”服务理念的努力践行可谓功不可没。

“沟通从心开始,以客户为根,以服务为本,想用户之所想,急用户之所急,这是我们的服务理念,也是我们移动人的行为准则。”郑州移动相关负责人告诉记者。

多年来,郑州移动始终坚持“沟通从心开始”的理念,以客户需求为中心,以客户感知为导向。在服务过程中,留意客户需求,尽力做到精准服务;同时不断优化服务流程,促使服务能力不断提高;深入推进“便捷服务,满意100”服务主题活动,让服务领先优势进一步巩固。如今,在郑州移动,“服务”二字已成为每一个移动人入职培训的第一课。

2010年至今,两年时间内,郑州移动及其下属各营业厅先后组织开展了服务示范交流会、服务现场演练、优秀案例总结学习、先进事迹讨论会等大小学习活动数百次,通过这些活动,员工的业务水平、服务质量、服务方法都得到了显著的提高与改善。“正德厚生,臻于至善”的企业核心价值观更加深入人心,“沟通从心开始”的服务理念也逐渐由企业要求转变为员工的习惯和本能。截至目前,郑州移动的营业厅窗口评价满意度在同行业内已是遥遥领先。

走进移动营业厅,温馨舒适的服务环境、热情亲切的服务态度、专业高效的服务效率,都会让你的业务办理变得轻松而愉悦。“每次我到移动营业厅办理业务时,都能享受到移动工作人员的热情服务,自己的心情也会随之变得舒畅了,郑州移动真不愧是郑州市服务行业的领跑者啊。”一位前来办理业务的市民对记者赞叹道。

宝丰酒业热烈祝贺 市十三届人大四次会议 市政协十二届四次会议 胜利召开!

# 宝丰·国色清香

典藏东方大美 |中国清香型白酒典范|

