

打造安全、和谐的消费环境

鹤壁移动发布十项便民措施

□晨报记者 柯其其

网络接通率超过 98%，资费水平平均降低 15%，服务订购可自由退订，充值卡有效期将延长，新预付费产品不再设有效期，“营业厅排队，挑战 10 分钟”……3 月 9 日上午，鹤壁移动公司以“为民服务，创先争优”为契机，正式对外发布涉及网络服务、资费优惠、透明消费、窗口服务等方面的十项便民措施，力争网络覆盖更全面、资费更优惠、消费更透明、服务更高效，为广大客户努力打造安全、和谐的消费环境。

好网络，越“煲”越便宜

物价一直上涨，手机的资费却越来越低了，煲电话粥，成了更多人的一项业余爱好了。

2011 年 5 月，鹤壁移动统一推出全球通商旅、上网套餐，让资费水平在近些年连续下降的基础上又下降了 15%。

资费降低了，鹤壁移动网络建设却更加优化了。网络举措显示，鹤壁移动持续加强网络建设，已覆盖广大农村地区；持续提升通话质量，网络接通率超过 98%，短信接通率超过 98%，掉话率低于 0.6%。

好业务，越用越透明

作为移动用户，如果你没有用过“两城一家”，不知道“随 e 行”，没开通“号簿管家”，没订阅“手机报”……那你真的就 out 了。

业务越来越多，消费越来越透明，鹤壁移动在透明消费方面，再为自己上道“紧箍咒”。

“0000 查询，自由退订”服务已经受到了客户的欢迎。截至 2012 年 2 月底，鹤壁移动 0000 查询量已达 100 万次，客户查询后累计退订 10 万笔业务，平均每天有约 1 万名客户使用该服务。此次再次推出该项措施，就是希望更多的客户知晓和使用，确保客户订购业务的知情权和选择权。

透明消费更加透明，除了“0000 查

询，自由退订”，鹤壁移动还推

出了“开户入网，首次提醒”、“业务扣费，主动提醒”、“充值延期，轻松使用”、“收费误差，双倍返还”等举措。

充值延期举措规定：2012 年 1 月 1 日起，新发行的充值卡有效期由 2 年延长至 5 年，已发行未到期的充值卡有效期自动顺延 3 年。2012 年 2 季度起，移动公司新推出的预付费产品，不再设置费用的有效期。

好服务，越来越便捷

营业厅排队，一直是用户关心的问题，也是通信运营商等服务行业的工作难题。

3 月 9 日的发布会上，鹤壁移动推出“营业厅排队，挑战 10 分钟”这一举措。挑战服务“极限”，展示了鹤壁移动“为民服务，创先争优”，进一步提升窗口服务质量的决心。

2011 年初，鹤壁移动就聚焦营业厅排队问题，通过营业资源的合理调配、优化业务流程、提升系统智能化支撑、增设自助终端设备、拓展便捷的电子渠道等举措，最大限度缩短客户排队等候时间，持续提升营业厅服务质量。

鹤壁移动公司目前有网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅、自助终端、电话营业厅等便捷渠道，随时随地，只需一个网页、一条短信或者一通

电话，足不出户，人人都能尽享鹤壁移动的便捷服务，可以实现营业厅客户的有效分流。

做典范，举措“掷地有声”

鹤壁移动自 2006 年以来，持续开展“满意 100”系

列活动，活动主题得到了不断地丰富和拓展，在客户心中树立了“满意 100”服务品牌美誉度。追求客户满意，一直体现在鹤壁移动实实在在地努力和行动中。

此次推出的系列服务举措是在广泛听取客户心声和征求客户意见的基础上提出的，移动公司投入了大量人力、物力，又组织内外部专家，逐一分析具体服务案例，有针对性地制订了改进方案。目的是推出真正让客户受益、满足切身需求的举措，力求把“为民服务，创先争优”活动落到实处。

鹤壁移动将透明消费进行到底

□晨报记者 柯其其

查询，退订更无忧

在此次鹤壁移动发布的消费举措里，有一条，大家都不陌生：0000 查询，自由退订。

“现在手机的增值业务非常多，这些业务确实方便了用户。如手机报，我现在每天通过手机报了解国内外大事；139 邮箱也不错，通知你新邮件到达了；还有天气预报等。但因为智能手机功能太多了，有时会担心不小心就订购了不需要的业务。不过现在好了，鹤壁移动推出了‘透明消费’服务，让我们消费的每一分钱都清清楚楚。”市民李先生说。

李先生如果感受到自己哪个月话费开支异常时，他都会随手发送 0000 到 10086，随即收到 10086 罗列的他所使用的业务清单，按照序号排列。

按照提示，客户可直接回复序号，退订到截至目前除套餐内包含业务外所订购的包月类增值业务。

据统计，截至 2012 年 2 月底，鹤壁移动 0000 查询量已达 100 万次，客户查询后累计退订 10 万笔业务，平均每天有约 1 万客户使用该服务。此次再次推出该项措施，就是希望更多的客户知晓和使用，确保客户订购业务的知情权和选择权。

提醒，从首次入网开始

从 2012 年 1 月 1 日起，首次在移动开户入网的用户会发现，开机后会收到一条关怀提醒短信，告知客户所订购的资费套餐、包月类增值业务及其资费标准。

家住新区福汇佳苑的宋女士一家三口都在使用移动，他们共享着家庭短号，家庭福分。宋女士说，移动的关怀提醒无处不在，入网如此，而每次到话费余额不足，或者流量快超标的时候，同样会收到移动的短信提醒。“每次订购包月类增值业务或点播增值业务，在首次扣费前，都会收到 10086 扣费提醒短信，问我需不需要确认。如有疑问，可回复短信进行投诉或直接退订，对客户退订的业务，不予收费。这项‘业务扣费，主动提醒’服务真是让我们明明白白消费，不花一分冤枉钱。”

当然，即使真的花了冤枉钱，也不用着急，鹤壁移动继续实行“收费误差，双倍返还”，凡是多收、错收的语音、数据流量、增值业务等各类费用，均予以双倍返还。

充值，延期更从容

预存了全年话费，而手头上还保存着快过期的充值卡，相信有相同经历的人不在少数。不过，从 2012 年 1 月 1 日起，就不用发愁了，新发行的充值卡有效期由 2 年延长至 5 年，已发行未到期的充值卡有效期自动顺延 3 年，让用户消费更从容。2012 年 2 季度起，移动公司新推出的预付费产品，不再设置费用的有效期。

除此之外，鹤壁移动为用户提供了多达十种充值方式的选择，包括手机充值卡、空中充值、网上充值、银行托收、自助终端充值、短信充值、电话充值，总有一款适合您。

用更少的钱畅享移动 VIP 服务

□晨报记者 柯其其

“我在外地，有啥事，你赶紧说。”这样的场景，在过去不止一次出现过。

“我现在用的是包月，全国无漫游，你别着急，慢慢讲。”如今，只要您是移动的客户，无论走到哪儿都可以随心所欲地畅聊。

一个精打细算的 VIP

“以前，我每月的电话费都在 300 元左右，有漫游费、包月费，还要开通流量包；现在我改成了全球通 188 套餐，走到哪儿打电话都一个价，自由上网，接听还免费。鹤壁移动的资费服务，最近变化比较大，感觉难以想

象。”从事业务工作的李先生说。李先生告诉记者，他选择使用移动业务，完完全全是因为移动的信号好，因为工作需要，他必须时刻保持手机信号满号，即使是在偏僻的乡下。随着移动资费的优化，加上积分，畅聊的同时还能享受更多的 VIP 服务，让他感觉用移动业务就是“值！”

“两城一家”让我们随时畅聊

新区的王女士前些时候要到郑州学习，因为业务的需要，她的电话全天 24 小时开机，正当她为到外地电话漫游，是否接听犹豫

时，朋友告诉她，可以办理“两城一家”服务，这样一来，她在郑州接听电话免费。

家住山城区的张先生因为工作的需要，有时在郑州，有时在平顶山，为了方便联络，他索性同时开通了郑州和平顶山的“两城一家”服务。“根本不用换号，无论在郑州还是平顶山，和在家接电话一样免费。之前担心有漫游费，不敢接电话，现在有了‘两城一家’，随时随地接听也不用担心费用。”

眼下，许多人为了生活，都在不同城市奔波，鹤壁移动面向神州行客户推出“两城一家”服务：主叫优惠，被叫免费，满足客户返乡、探亲等两地漫游通话需求。



无线城市 无限精彩

鹤壁无线城市目前已经开通试运行，市民通过手机

登陆 <http://wap.wxhn.cn> 即可查询水费、电费、天然气费、养老金、公积金、医疗保险等信息。

移动改变生活