



最新服务活动推荐 >>>

10086 客服之星 评选结果即将揭晓

引起广泛关注的“移动 10086 客服之星评选活动”已于 9 月 30 日圆满结束，在十几万热心客户的积极评选下，位列前三名的优秀客服人员名单即将出炉，目前投票结果正在紧张统计中。

同时，上海移动还将在参加过此次评选活动的客户中随机抽取 10 名幸运者，邀请其参与移动 10 月下旬组织的“走近 10086”现场体验活动，参观中国移动上海公司庞大的客服系统真实的工作场景，并倾听这些用户的心声和建议，同时还提供缤纷礼品。通过消费者与运营商之间零距离的“亲密接触”，上海移动将认真倾听客户的声音，作为该公司今年提升服务的一种全新尝试。

9 月 8 日开始，中国移动上海公司正式启动“10086 客服之星评选活动”，客户拨打 10086 客服热线咨询或办理完业务后，还可以对客服人员的服务质量进行评价，从 9 月 8 日至 9 月 18 日的海选阶段，累积满意率最高的 20 名“10086 客服之星”候选人脱颖而出。9 月 19 日至 9 月 30 日，这 20 位客服

之星候选人的形象及其服务口号、服务特色、服务心得等信息在中国移动上海公司官方网站、部分媒体上公布，用户通过手机短信或中国移动上海公司的官方网站给候选人投票，最后选出 10086 客服之星前三名。在 9 月 19 日至 9 月 30 日期间，移动公司每周从参与投票的客户中抽取 10 位幸运者，并且每人可获得价值 100 元的手机充值卡一张。

据悉，10 月下旬，中国移动上海公司将邀请部分积极投票的热心客户，身临其境，深入 10086 客服中心进行现场体验，与这些服务明星来次面对面的亲密接触。

“10086 客服之星评选活动”是继 8 月“缩短营业厅排队等候时间客户体验活动”、9 月“做手机达人，赢缤纷好礼”互动问答后，中国移动上海公司推出的第三个服务体验系列活动。不少客户纷纷反映，通过“满意 100，邀您体验”服务优势主题宣传系列活动，对中国移动上海公司的服务内容有了全方位的了解，对自己平时的通信生活帮助不小。



你可能忽略的通信服务

不少人或许平时只关心手机资费的升降，完全忽略了通信品牌本身所附加的增值服务，比如中国移动的“全球通”，它不仅拥有实惠的资费，而且还提供跨区服务、机场 VIP 专区待遇等，这些服务一般可是用钱买不到的。

服务创造价值，这不仅是对移动运营商而言，对我们普通客户更是如此。就像各种特色服务给全球通人的生活工作

带来便捷和享受一样，类似的例子还有很多，比如移动营业厅的“免填单”和“一站清”、手机俱乐部免费维修手机等，这些都是中国移动上海公司新推出的独一无二的服务特色。

那么，还有哪些服务曾经或者正在被我们忽略呢？这些服务究竟给我们带来了什么？怎样才能享受它们呢？看了以下的文章，也许会让您有意外的收获。

全球通 “我能”拥有多少专属服务

作为通信业第一大品牌，全球通在大多数人印象中是权力、地位、财富的象征，其使用人群也会相对高端商务一些，无论是套餐还是配备的服务，客户都可以享受到“金牌式”的级别待遇。而“我能”口号也喊出了“全球通”人的生活态度和人生价值，深深地引发了广大客户的共鸣。

有些人因此便认为“全球通”就是高端品牌，资费就是贵。其实，经过这两年的资费降价，“全球通”已经高贵不贵了。

比如深受大话务量人士欢迎的人气套餐——“全球通 50 套餐”，每月只要支付一定的月费，就可享受本地通话套餐内 0.11 元/分钟，套餐外 0.10-0.12 元/分钟超值话费，每月还赠送彩铃功能和手机上网 5 元套餐（总价值 10 元）。此外，你还可申请“畅听优惠包”和“IP 国内长途优惠包”，享受本地免费接听所有来电和 0.2 元/分钟本地国内长途资费的双重优惠。

全球通商旅计划 58 套餐，则是最近迅速蹿红的商务人士的最爱，您只要每月花一定的月费，就可享受“走遍全国一个价”的优惠资费，话费低至 0.25-0.4 元/分钟（含国内长话及国内漫游费），该套餐同样也能获赠彩铃功能和手机上网 5 元套餐（总价值 10 元）。

话费的高性价比，只是全球通吸引客户的一大方面，而其最大的优势则在于独一无二的特色服务上，但就是这些真正具有含金量的服务，却被不少人所忽视。

比如，很多人知道全球通经常搞积

分换手机活动，却很少人了解“全球通”人可自动升级为手机俱乐部会员，他们在移动营业厅购机后，可在全市 18 个指定网点享受诺基亚、摩托罗拉、索尼爱立信三大品牌授权检测的优质服务——从此售后无忧。再比如很多人知道“全球通”人每月都会收到中国移动上海公司免费寄来的对账单，但是很少人知道他们可以获得“跨区服务”，能在全国范围内补卡、缴费……其他的诸如到机场可以享受 VIP 专区待遇、免费茶点、免费赠阅报纸杂志等。拨打 10086，也有专人专线服务等等，全球通的服务闪光点不胜枚举。

除了一些常规、固定的服务项目，中国移动上海公司还不定期地举办全球通俱乐部活动，让全球通的客户在精神财富和物质财富上获得双重增值。就

拿今年上半年来说，“全球通”俱乐部就搞了很多活动，好评如潮：今年 1 月，中国移动上海公司携手中国银行上海分行举办“转型开启崛起之门”2007A 股投资策略理财论坛，中银理财专家就人们普遍关心的股票投资进行了宏观和微观的讲解；4 月，由中国移动与凤凰卫视联合发起的“全球通 VIP 名家大讲堂之凤凰大讲堂”活动，继重庆、北京、杭州、广州四站后移师到了上海。《有报天天读》节目主持人杨锦麟“坐镇”上海，以《论中华软实力的内涵及传播》为题，为全球通 VIP 客户奉献了一场思想的盛宴；同月，“球场竞技 艺海怡情”全球通 VIP 高尔夫俱乐部跨省差点巡回赛上海精英挑战赛在美兰湖高尔夫俱乐部结束，该赛事的成功举办为高端客户提供了一个切磋球技和交流沟通的平台。



相关链接 >>> 全球通专享服务特色

- **积分回馈计划：**全球通积分奖励计划是为全球通客户度身定制的亲情回馈活动。消费一元积一分，累计的积分可以参加移动的积分兑换活动。联华 OK 卡、电子电影票、手机、话费，缤纷好礼等你来换！更多精彩请登录移动网上营业厅 www.sh.chinamobile.com。
- **信用消费：**先打电话后付账单，连打电话也能信用消费，从此不怕因为余额不足而被停机了！
- **10086 热线优先接入和人工服务：**您在享受精彩的移动生活的同

- 时，若有任何疑问，只需要用您的手机直接拨打服务热线 10086，将会有客服代表立即为您提供亲切服务。
- **营业厅专区/专柜服务：**在营业厅为您开辟全球通专区/专柜，全球通绿色通道办理业务更便捷。
- **跨区异地服务：**要到异地长期工作怎么办？全球通跨区入网、异地缴费服务为您解除后顾之忧。
- **手机维修优惠服务：**全球通 VIP 客户到中国移动上海公司维修厅维修手机，可享受手机维修人工费

- 全免、器材费 5-8 折的优惠服务。
- **10086 国际漫游服务支持：**当您在国外漫游时，仍可通过国际漫游统一客服中心寻求移动服务支持。拨打方式为：漫游地国际呼叫长途字冠+86 13800100186。
- **全球通专属 SIM 卡：**手机 SIM 卡丢了？您可以使用积分到营业厅兑换一张功能强大的全球通专属 SIM 卡，享受 SIM 卡内置菜单式的专属服务。
- **12580 商旅服务：**拨打 12580，就能享受酒店、机票及自助度假产品的预订服务，让您的旅行更加便捷、舒心。

活动公告板 >>>

进入 1 个月倒计时 “优势服务有奖问答”火热进行中

自 9 月 5 日“优势服务有奖问答”活动启动以来，已经吸引了数万名移动客户踊跃参加。现在，活动还剩下 1 个多月时间，手机达人们还不抓紧时间，赶快赢取缤纷好礼？！

值得提醒的是，同一手机号码每轮只能参加一次；停机客户不能参加本次活动。

活动时间：2007 年 9 月 5 日—

2007 年 11 月 27 日（每两周为一轮）

参与方式：活动期间，中国移动上海公司客户编辑短信 MY100 到 10086 或登录中国移动上海公司网站 www.sh.chinamobile.com，参加“优势服务有奖问答”活动，每轮 3 题，回答全部正确的客户即可得到 1 元话费奖励，连续参加六轮活动并且全部回答正确的客户还能参加 12 月举行的额外抽奖。



奖项设置：

一等奖 3 名，奖品为 500 元手机充值卡
二等奖 30 名，奖品为 200 元手机充值卡
三等奖 100 名，奖品为 100 元手机充值卡

* 抽奖结果将统一通过电话或短信的方式通知，中奖客户凭短信和个人有效证件到指定地点领奖。