



中国移动优服务 改变生活只为您

◆ 肖庄



优服务 精品网络

优服务,是
随时随地的优质
网络保障。走到哪个角落,手机铃声
响起来,就能清晰流畅地听到对方
的声音;想查询最近的餐馆,掏出手机
上网,高速互联能够迅速回应您的
需求。

覆盖广泛 网络畅通

在国内,中国移动网络遍及大
城市与农村,在国外,中国移动与
237个国家和地区的405家运营商
建立漫游合作关系,精品网络无处
不在。为保证网络质量,中国移动更
通过网络结构优化、语音数据均衡
优化、2/3G网络协同优化等各类优
化专项,实现网络质量、网络感知的
进一步提升,网络接通率超过
96%,短信接通率超过98%,掉话率
低于0.9%。力争通话成功率、语音
清晰度等重要指标达到全国、国际
一流水平。

无线宽带 随时随地

随着TD-LTE网络的规模试验
即将完成、3G网络的深度覆盖、2G
网络的精品化,中国移动正按“十二
五”规划蓝图,加码推进无线城市建
设。而在WLAN建设方面,标识为
“CMCC”的中国移动WLAN信号目
前已覆盖超过6000个热点,包括浦
东国际机场、铁路上海站与上海南
站等交通枢纽,南京路、田子坊等热
点区域的写字楼、商场,复旦、交大
等上海100多所高校,以及政府服
务窗口、医院、图书馆等公共服务平
台。未来2年内热点数将进一步翻
番,届时在交通枢纽、政府窗口、大
学、医院、商务楼、购物中心、高档
商务楼等主要公共场所的覆盖率将超
过80%。



优服务 安全卫士

优服务,为
您的信息安全提
供无忧的保障。

当您的通话详单等敏感信息被
查询时,移动将向本机发送提醒的
短信,确保您的知情权;对于垃圾短
信,中国移动开放10086999短信平
台和10086热线,接受并查证客户
的举报;对于手机病毒,2012年起,
通过官方网站及时发布各类手机病
毒,提醒客户留意并避免“中招”,并
推出免费的“杀毒先锋”手机病毒杀
毒软件;针对短信隐私,实施“即发
即删、不予留存”,成为隐私防卫的
第一道“关卡”,您和朋友发送的短
信内容将不会被记录和保存,彻底
杜绝内容外泄的可能。



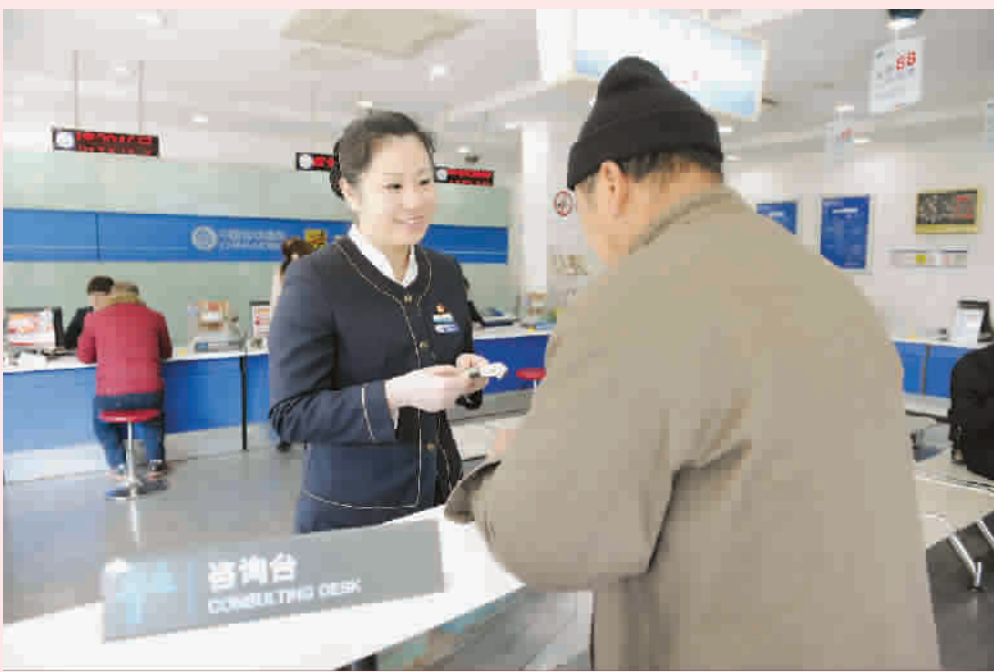
优服务 资费惠民

优服务,提
供最优惠的资费
选择。

关注商旅客户,推出全球通88
套餐商旅版,全国接听免费,长途、
市话、漫游一口价,主叫低至0.19
元/分钟;关注老年客户,推出神州
行幸福卡,月费只需9元,即可尽

优网络,是保障,更是承诺。
优资费,是回馈,更是态度。
优服务,是质量,更是真情。

作为全球客户规模最大的通信运营商,中国移动于2012
年消费者权益日期间,响亮提出“优服务”口号,旨在提供安
全、透明、优惠的全方位优质服务,争创您心目中的满意品牌。



十项提醒 十分满意

将在您开户入网的第一时刻,
我们就发送关怀提醒短信,告知您
所订购的资费套餐、包月类增值业
务及其资费标准,清晰明了;在您因
为订购包月类增值业务或点播增值
业务产生扣费前,我们将通过短信
提醒业务扣费,如有争议可立即退
费;对于您因数据流量产生的费用,
我们也将及时提醒,避免不必要的
消费,您如果未订购数据流量套餐,
每月将有2次数据流量提醒短信,
您如果订购了数据流量套餐,将分

别提供套餐余量的两次阈值提醒,
并根据使用情况推荐合适的流量套
餐;如果您快要停机欠费,我们也将
预先提醒。

充值延期 轻松使用

2012年起,中国移动新发行的
充值卡最晚充值日期由原来的2年
变更为5年,上海地区发行的未到
期的充值卡有效期自动顺延3年。
现更提供了“取消话费余额有效期”
的服务,原本存在话费余额有效期的
预付费客户(如神州行易通卡、神
州行初始套装等)可通过发送

YXQQX至10086申请“取消有效
期”。申请后,只要保持通信消费行
为,那么账户余额就一直有效,轻松
解决话费费用不完的“幸福烦恼”。

全新账单 清晰简明

自2012年4月起,中国移动上
海公司全面推出新版纸质交费凭证
及电子账单:纸质交费凭证上不再
出现繁复琐碎的具体业务,按照套
餐内费用、套餐外费用、增值业务费
用等一级科目列出消费情况,简洁
明了;电子账单只需登录网上营业
厅或者发送“KTZD”到10086即可
免费获取,绿色便捷。

一键查询 自由退订

发送“0000”到10086,就能第
一时间获得目前订购的所有新业务
信息,包括业务提供商、业务名称和
业务资费。在收到该信息后,如欲取
消某项业务,回复对应序号即可。也
可以直接发送“服务查询”到10086
就可轻松享受“小E机器人”为您
提供的话费、积分等使用信息,按动
拇指,心中有数。



优服务 便捷窗口

优服务,是
每一个温馨窗
口,每一句衷心问候。

最动听的窗口在10086客服热
线,为广大上海移动客户提供每月
6000万次服务,并承诺将努力实
现人工服务接通率超过85%、问题
一次解决率超过85%。

最快捷的窗口在1008611自助
查询直通车,拨通号码即可挂机,随
后短信下发话费信息,快速了解话
费使用信息。

最时尚的窗口在网上营业厅,
登录sh.10086.cn,随时进行套餐办
理、查话费、充值缴费、服务密码修
改,还能选择卡号,享受终端导购等
全方位服务。

最小巧的窗口在短信营业厅,
记住所办业务简拼的头一个字母,
用拼音指令即可进行查询、开通或
取消,如发送YECX到10086进行
“余额查询”,发送KTCL完成“开通
彩铃”;也可以发送想问的文字内容
到10086,如发“我要查话费”到
10086,与您智能互动。

最亲切的窗口在全市近300家
营业厅,中国移动上海公司创新实
施“四心”服务新型模式,通过“排队
叫号器旁迎送客户——贴心问候”、
“选号台迎候客户——称心选号”、
“等候区关怀客户——安心等候”、
“自助缴费区引导客户——放心缴
费”,减少各个环节时间损耗,成功
实现非忙时营业厅排队时间减至
10分钟之内。

相关链接

投诉处理更透明

为提高服务质量,中国移动上
海公司将于2012年5月1日起开
设客户接待厅,您如对前期投诉处
理有疑问,可赴天通庵路423号客
户接待厅进一步查实处理。此外,即
日起,移动还会通过10086端口向
投诉客户发送提醒短信,告知投诉
工单的查询编号,客户可凭编号,随
时通过公司网站了解处理进度。



优服务 透明消费

优服务,是
明明白白消费,
开开心心沟通。