



讲诚信 促消费 惠民生

纪念2013年3·15国际消费者权益日活动



中国移动优服务 透明消费心体验

当今社会,诚信是当之无愧的热点话题;诚信对一个国家、一个民族、一个企业至关重要。商家提供的产品、服务质量已经不再是影响消费者购买的唯一因素,企业诚信与否也左右着消费者对企业的态度。

作为移动通信行业的领先企业,中国移动以诚信服务为自我要求,以消费者利益为第一考量,不遗余力推行透明化消费。通过1条话费查询专线、5大办理渠道,帮助客户实时掌控话费情况,为大家提供更透明的消费环境!

24小时在线查询 消费我做主

根据调查,上海网民每天上网的平均时间为217.8分钟,即3.63小时,网购、网上缴费为消费者提供了极大的便利。中国移动为方便广大客户,全面建设、优化网上营业厅,实现了“7×24小时”透明办理。

目前,网上营业厅的功能包括账单查询、详单查询、消费情况查询、充值和交费、业务开通或取消、积分兑换等,能够帮助消费者更好地了解自己的消费,真正做到我的消费我做主。如果说实体营业厅是充满人情味的体验站,那么网上营业厅就是为个人、家庭、集团客户提供快捷服务的便利店了。

使用方式 登陆 www.sh.10086.cn

短信智能查询 操作更便捷

18岁的安安是个不折不扣的动感地带小潮人,和她的同龄人一样,安安喜欢发短信,不习惯打电话,所以也更愿意发短信到10086短信营业厅,查话费余额、剩余流量。但是,以往的数字指令实在有些难记,往往需要通过好几条短信才能查询到自己想要的信息。

为了让您更便捷地使用短信营业厅,中国移动上海公司已升级了短信营业厅的服务“版主”——智能机器人。新版机器人具备了升级版的智能应答处理引擎及更智能的咨询服务信息。您只要像平时与好朋友聊天一样,发送想问的话到10086,就能获得所需要的信息。比如发送“上网”,了解到目前移动优惠的数据流量套餐;发送“优惠”,知道最新的移动业务及活动;发送“话费”,就能轻松地查询当前余额、当月话费或短信充值,总之,和机器人唠嗑一下,办理全完成。

使用方式 发送您想问的话到 10086

手机营业厅 随心移动

随着智能手机的普及,各式APP应用、客户端成了人们的新伙伴。点点客户端,音乐随心听,视频随心看,游戏随心玩……现在,连手机业务也能通过客户端办理了。

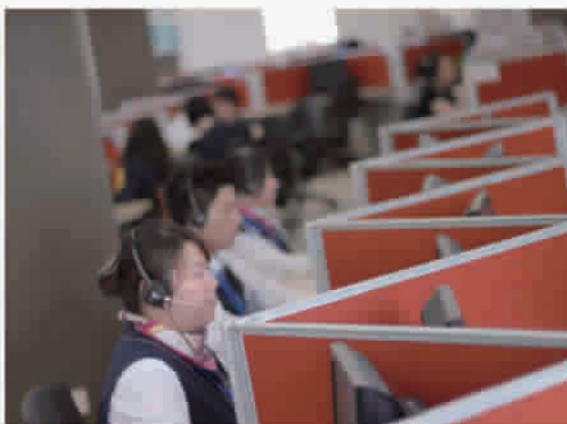
中国移动上海公司现已推出了iPhone和安卓手机适用的“手机营业厅”客户端程序,特别适合年轻的智能手机控。相比传统的短信平台,手机营业厅界面直观,操作人性化,点一点,查询话费、流量使用情况,办理业务、转换套餐,瞬间搞定。值得一提的是,手机营业厅还能实时提供最新的各类优惠信息,不必出门,也不必到营业厅,就能获得实惠。

使用方式 iPhone、安卓客户登录“Appstore”或“安卓市场”,搜索“中国移动上海公司”,即可安装下载。

1008611 一招速成查询高手

想查话费,可是懒得上网?懒得发短信?那就直接打1008611吧。它是中国移动的自主话费查询专线,相较10086热线的全面查询服务,1008611更“专一”,专注话费查询24小时!——拨通1008611自助热线,然后挂机,就能收到短信,其中不但包括了您的话费信息,而且还包含了所开通套餐的剩余资源。无论是忙碌的白领,还是不太会发短信的爷爷、奶奶,学了这一招,速成为话费高手!

使用方式 直接拨打 1008611



绿色通道 139 邮箱账单

话费账单是客户核对消费内容的重要依据,杜绝了“被消费”的可能,中国移动始终致力于优化话费账单的形式,小小账单,蕴含大大用心。

自2012年4月起,中国移动上海公司全面推出新版账单,积极推行“无纸化”电子账单,原纸质账单升级为纸质交费凭证。改版后的电子账单,通过139邮箱发送,符合绿色环保的理念,而且更为便捷、实用,清晰直观地呈现客户话费信息和账户信息。而作为交费依据,纸质交费凭证上不再出现繁复琐碎的具体业务,简化为套餐及固定费用、套餐外费用、增值业务费等消费情况。

您可登陆网上营业厅(www.sh.10086.cn)或者发送“开通电子账单”到10086免费获取电子账单,已经是139邮箱客户的,无须申请即可每月获取电子账单。

值得一提的是,中国移动上海公司还创新推出10086客服热线和139邮箱的“联动式”服务:也即,在拨打10086客服热线后,如果您需要,所查询过的相关信息会以电子邮件的形式发送到您的139邮箱之中。听得不够清晰,还有邮件作辅助,可以说是热线与电子渠道的一次跨越式“联姻”,旨在为客户提供更周到的服务信息。此外,网上营业厅与邮箱的“联动式”服务也即将上线,届时,对于您在网上营业厅办理或查询过的内容,也将有专属邮件送到139邮箱中,图文并茂地予以详细阐释,还将附上延伸业务推荐、后续服务引导等,以备留存、查阅和分享。

移动服务又有新举措

银行卡代缴 尽享“易充值”

王阿姨与老伴从单位退休后,开始了计划已久的全国旅行,年轻时忙着工作、照顾家人,退休后总算能完成自己长久以来的心愿。可身在异乡,人生地不熟,难免找不到充话费的地方,手机停机了也只能随它去,王阿姨的女儿常常因为联系不到二老而担心。

幸好,中国移动上海公司已率先推出代扣话费的“易充值”服务,实现了银行卡代扣账单和绑定充值。您只需在移动任意一家营业厅和网上营业厅将手机号码和一张银行卡绑定,今后,后付费客户的话费每月会从卡中自动扣除,而预付费客户在余额较低时(一般为10-15元),就会收到短信,提醒您从绑定的银行卡中扣费。使用这项服务,在扣费前后均有提醒,省心无虞。

得知“易充值”服务推出后,王阿姨的女儿将二老的号码与他们的银行卡绑定充值,这样一来,无论二老身在何地都不用再担心失联问题。有了代扣话费服务,也便于累积良好的信用记录,成为移动星级客户,享受更高价值服务。王阿姨笑称:“现在我也是一个追星族啦。”



▲走出营业厅,走进百姓中间,提供业务咨询