

消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动



每一个温馨窗口 每一次衷心问候

中国移动优服务：擦亮窗口 全心为您

最动听窗口

10086热线 更贴心的服务

“您好！工号 5632 为您服务，请问有什么可以帮您？”“我想开通一个长途包。”“如果您经常拨打一个地方的长途，可以选择定向长途包，比较实惠。”

只需要拨打一个电话就能享受专人全天候、全方位的服务响应，亲切、体贴的感觉比朋友更真诚，享受过中国移动 10086 服务的朋友，都会被客服代表的周到、热情、细致所打动，竖起大拇指赞一声。对于消费者而言，10086 服务热线是中国移动优服务“最动听”的一扇窗口。

上海移动 10086 客户服务热线 24 小时在岗，每月提供约 6000 万次服务，春节、国庆等节假日期间则是更加繁忙。为保证每位客户都得到同等优质的服务响应，2000 名服务员工共同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%；对于暂时未及时接通的来电，将采取短信、电话方式回复客户，将您的疑惑与困难统统解决，实践“客户为根，服务为本”的服务宗旨。

✓ TIPS：“上海移动 10086”已开通官方微博，在第一时间发布各类移动资讯、促销活动、服务信息，还有很多活动礼品等你来拿，快来新浪微博粉我吧！

最快捷窗口

1008611自助查询直通车

朱先生发现同事最近打电话的时候，有点“诡异”，不再絮絮叨叨地说，还是打完就挂机，“您这是和谁演谍战片呢？这么神秘！”“哈哈，是用 1008611 查话费呢，打通就会自动发余额短信过来，话都省了，非常快速。”

无需等待，无需多言，2012 年 1 月 1 日起，中国移动全面开通 1008611 自助话费查询“直通车”，您只要拨通 1008611 即可挂机，随后就将收到话费信息的短信。其采用“语音上行、短信下行”的新型服务模式，节省时间的同时，

也能让您轻松了解话费情况，一切都变得与众不同，一切都如此简便。如果您开通了 139 邮箱，相关话费信息还将直接发送到您 139 邮箱中，十分方便和快捷。

最时尚窗口

网上营业厅 点点鼠标办业务

“洗漱包、电脑包、文件包、钱包……”小宋再次检查出差用的行李箱，“哎呀，还有手机漫游包没开通！”赶去营业厅已经来不及，还好有移动网上营业厅 24 小时营业，办理套餐顺便再开几个增值业务，比如手机报、上网流量包等，提前做好排遣旅途无聊的准备工作。

和小宋一样，越来越多的朋友加入到网上办理的时尚一族。想查话费，想异地充值，登陆中国移动上海公司 sh.10086.cn 网上营业厅，随时迎刃而解。

在这里，您随时进行套餐办理、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，还有 12580 生活播报、上网流量包、游戏玩家等丰富增值业务供您选择。

在这里，您随时都可以享受套餐办理、查话费、充值缴费、服务密码修改等多项服务，以及客户投诉受理。卡号选择和终端导购等全方位服务，还有 12580 生活播报、上网流量包、游戏玩家等丰富增值业务供您选择。

在这里，当月实时与历史 5 个月的费用明细与通信量使用明细一应俱全，内容划分为消费概况、账单查询、详细清单、余额及有效期和账单定制五大板块，只需动动鼠标，就让您足不出户，通讯明细也尽在掌握。

最迷你窗口

短信营业厅 随时随地享服务

“您多大了？”“年龄可是秘密呀，不可以随便说的，总之我还年轻啦。”“今天不开心。”“人心就像一个容器，装的快乐多了，郁闷自然就少。”“这是谁在和您对话，是恋人是闺

蜜还是朋友呢？都不是，其实它是中国移动的短信营业厅，回答客户问题的是“智能机器人”。大家津津乐道的“聊天”只是短信营业厅的额外功能，它主要的作用在于提供账户及余额查询、套餐办理、增值业务开通与退订等服务。

在这被称作“拇指”营业厅的短信营业厅，您可以记住所办业务简拼的头一个字母，用拼音指令进行查询、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，“智能机器人”将回复“您想查询‘本月’、‘上月’、还是‘近 5 个月’的话费账单？”等，与您进行智能的问答互动；当然，如果您还嫌麻烦，直接发送 10086 到 10086 就进入了短信营业厅门户，回复相关序号即可逐级完成办理。和这么一位机器宝贝对上话，手机不只是冷冰冰的通讯工具了，连办业务也饶有乐趣。

最人气窗口

营业排队 挑战 10 分钟

记得国外某快餐店的半分钟上餐竞赛吗？他们跟每一个消费者打赌，从点餐完毕到

在“为民服务 创先争优”的口号下，中国移动持续打造多渠道、高质量的精品窗口服务，多项便民举措闪亮在营业厅、网上营业厅、短信营业厅、10086 客服热线等客户逗留的每一处。中国移动相信，服务的微笑、简单的问候、坚定的答复，是对客户最好的回报。窗口亮不亮，服务真不真，请您来见证。

上齐全部，只需要短短的 30 秒，如果没有上齐他们就免单，让人耳目一新。中国移动也愿意！

中国移动上海公司创新实施营业厅“四心”服务新型模式，有效分流业务咨询及时减少客户等候时间。通过“排队叫号器旁迎送客户——贴心问候”、“选号台迎接客户——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”的“四心”服务，营业厅秩序井然有序，提前安排客户进入台席办理业务，减少各个环节时间损耗，形成“快速流动、高效运作”的氛围，成功实现非忙时营业厅排队时间减少到 10 分钟之内。



移动积分计划全面升级

2012 年 1 月起，中国移动积分计划全面升级！在原有的“消费 1 元积 1 分”基础上，新增了品牌奖励积分、在网时长奖励积分，广大神州行实名制客户也将有机会享受到积分计划，而且不清零。中国移动倾力打造了精彩纷呈的积分活动，登陆移动的“积分商城”(j.10086.cn)即可兑换千种商品，也可登陆“www.sh.10086.cn/ 网上营业厅 / 积分查询与兑换”挑选喜爱的项目。

积分便捷购商品

想和女友吃哈根达斯雪糕浪漫一下？想为新家添置家用电器？想换 U 盘、鼠标？广大移动客户只要动手手指足不出户便可在中国移动积分商城兑换到自己心仪的商品。中国移动积分商城囊括了上万种商品，从连锁餐饮券到数码电子、家用电器、图书杂志

等，种类繁多，满足移动客户各种需求。

积分超值抵消费

用积分换实物，总会纠结哪种礼物才合适。不过用积分换 OK 会员卡积分或者到超市使用，就能称得上是“无折扣”的百分百实惠咯。积分不仅可以兑换 OK 会员卡积分和电子券，更可直接在卜蜂莲花和喜士多抵消费呢！

积分幸运中大奖

如果手头的积分不多，或者没有想兑换的心仪产品怎么办？那就来试试你的运气吧。自 2012 年 2 月起，上海移动每月将定期开展积分短信抽奖活动，您只要发送“积分抽奖”或“JFC”至 10086 即可参与抽奖，每次只需 400 积分，智能手机、苹果系列、佳能相机、加油卡、手机靓号等您赢。

我们全♥全意 愿您 10 分满意