

新民晚报

3·15 专版

新消法 新权益 新责任

纪念2014年3·15国际消费者权益日活动

网上营业厅: 24 小时在线服务

作为一家外资企业的销售经理,李小姐的工作相当繁忙,经常连吃饭时间都是挤出来的。可每当初前往移动营业厅缴纳话费时,那长长的队伍,总让她头痛不已。李小姐表示,浪费那么多时间在排队上,实在是太不值得了。

对于朝九晚五的都市人来说,日常的快节奏的已经给生活带来很大的压力。生活中如何省时省力也就成为必不可少的环节。为了避免平时前往营业厅排队办理业务的诸多不便,网上查询、消费就顺理成章的成为了大家的首选。

中国移动网上营业厅实行“7×24小时”透明办理,其功能包括账单查询、更换套餐、积分兑换、网上交费、网上选号、个人信息管理和各种优惠活动办理等功能,有助于客户准确掌握消费动态,办理多种业务足不出户,方便快捷。真正做到我的消费我做主。

● 使用方式: 登陆 www.sh.10086.cn

手机营业厅: 随您移动的掌上门户

4G 时代现已来临,使用手机也能即刻享受高速网络。小张作为第一批使用 4G 的尝新人群,对于 4G 使用时的畅快感赞不绝口。当然小张也有些许遗憾,许多关于 4G 的最新消息,并不能第一时间了解到,小张希望能够有更为方便、快速的方式了解 4G 最新业务信息,以便能够第一时间办理,感受更加畅快的体验。

针对这类人群的需求,上海移动适时推出了适用 iPhone 和安卓手机的“掌上营业厅”客户端程序。与传统的短信平台相比,掌上营业厅界面直观性、操作人性化、手指点一点,查询话费流量,办业务换套餐包流量,了解优惠信息,随时瞬间全搞定。同时,掌上营业厅还提供娱乐化的查询服务。譬如,如果你想要立刻知道自己的流量使用情况,那就打开手机营业厅“摇一摇”功能吧。马上查到最新的流量使用情况,上网多少、心中有数,更实时,更准确,更好玩。

● 使用方式: iPhone、安卓客户登录“Appstore”或“安卓市场”、“MM 移动市场”等,搜索“上海移动”,即可安装下载。也可扫描下方二维码直接登录。



短信营业厅: 智能问答的好帮手

来自某大学的王同学是一名典型的 90 后大学新生,和她的同龄人一样是一名拇指达人,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内容,费时又费力。

为了让广大客户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。客户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



中国移动 优服务

电子渠道 新体验

随着互联网的蓬勃发展,电子渠道作为一种新兴的渠道模式正在迅速崛起。为广大客户提供更好的、更优质的服务,中国移动也适时地加入了这一新的领域中来。

中国移动上海公司现已拥有网上营业厅、短信营业厅、手机营业厅、网上商城和 12580 热线等多样化电子渠道,不仅 24 小时不打烊,不排队,而且几乎所有的业务办理都能一站式完成,实现足不出户、以指代步,随时随地享受便捷、高效的服务。

“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。

小王俏皮地说:自打短信营业厅升级之后,妈妈再也不用担心我忘记短信指令了。如此轻松的方式,值得广大客户前来尝试。

● 使用方式: 发送您想问的话到 10086

网上商城: 您购物的新选择

许多消费者表示,自打上海移动推出网上商城后,签约换机等业务就再也不用亲自前往营业厅了,这样既省时又省力,还能时不时的参加团购、秒杀活动,各类心仪产品都能在网上商城中找到,实在是一种不错的选择。

上海移动商城是上海移动手机、卡号唯一官方网上销售平台,并作为上海移动官方网站的重要栏目(www.sh.10086.cn/shop)。上海移动商城 7*24 小时承载全网各类新机,3G、4G 智能终端合约销售,合约优惠力度高,且覆盖各类高、中、低以及家庭类客户人群。商城全年开展团购、秒杀等优惠活动,团购优惠折扣力度超过 5 成,购机还赠消费卡。购买手机可以通过网站下单,线上或货到付款,并可以选择物流配送、营业厅自提货等多种收货方式。

在商城里还提供移动选号入网功能,挑选靓号,更换 NFC,4G 换卡应有尽有。掌握移动互联网智能幸福,一切从上海移动商城开始。

● 使用方式: 登陆 <http://www.sh.10086.cn/shop>

10086 热线: 亲切的服务之声

说到移动的服务窗口,10086 热线是许多朋友第一提及的词。长久以来,10086 以 24 小时不间断的贴心服务成为行业服务的标杆。上海移动目前已实现 10086 热线人工服务接通率超过 97%,问题一次解决率超过 88%,真正实现了人工服务快速接通、快速解答。

■ 您需要查话费? 只需手机拨打 1008611,即以短信方式免费为您提供手机话费等信息,畅享自助查询直通体验。您有疑难问题? 10086 热线开设数据业务、WLAN、积分、TD 等专席,为您提供复杂问题的专人解答服务。您有抱怨不满? 10086 热线全量记录您的抱怨;投诉受理 48 小时内首次回复。

■ 此外,10086 外语坐席,提供英、日、德、法、韩五大语种专线服务,为外籍客户提供移动业务、城市生活服务、便民在线口译服务、生活难题来电咨询等“绿色通道”服务。

● 使用方式: 直接拨打 10086

移动“易充值” 再无停机烦恼

钱奶奶是一名退休教师,退休和老伴四处游览大好山水享受退休时光成为二老的主要兴趣之一。可身在异乡,每每总会为寻找充值话费的场所而犯愁,有时手机停机了也只能无奈随他而去。时常联系不上二老,也让女儿小怡很是担心。幸好中国移动率先推出代扣话费的“易充值”

服务,小怡赶紧将父母的手机号关联到自己的银行卡,欠费时自动充值。这样一来就算二老在天涯海角,也不用担心失去联络,还能二老敬一份孝心,实在是一举两得的好事。

易充值是中国移动提供的手机话费自动充值服务,当客户的余额低于一定金额时(通常是 15 元),10086 将自动通过绑定的银行卡为客户充值,并在充值后短信通知客户话费到账情况。客户也可通过编辑短信“CZ+ 金额”至 10086,回复支付密码,就能立即充值成功。后付费客户每月账单自动代扣,真正做到交费零烦恼。让您体验随时随地充值,永不用担心停机!

办理也相当简单:第一步:验证手机号码;第二步:验证银行卡卡号(需提供同户名卡号);第三步:设置充值支付密码。只需简单三步即可开通,方便又快捷。客户可通过前往各大营业厅,手机营业厅,或者拨打 10086 转 2 号键,也可通过登录网上营业厅 sh.10086.cn—“开通易充值”等渠道即可轻松办理。

为了让更多客户能够享受到如此的好处,中国移动还为在 3 月 31 日前办理的客户提供限时特惠:

■ 开通易充值后,首次账单代扣成功或通过绑定的银行卡单笔充值 100 元可获赠 30 元付费通卡(可直接兑换话费)

■ 开通后使用易充值单笔充值 100 元即送 2 元话费,单笔 200 元送 5 元话费。

易充值服务的推出让充值更加轻松,支付更安全,简单操作,快速办理怎么样,话费扣款更可实时到账。开通有优惠,后续充值还能享受不定期折扣,怎么样有没有很心动?那就赶紧和钱奶奶一家人一起来试试看吧!

相关链接

支持办理“易充值”业务的银行卡包括——借记卡:工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行*、邮政储蓄银行*、兴业银行、深圳发展银行*、中信银行*、平安银行*、光大银行、上海银行*、浦发银行* 信用卡:中国银行、建设银行、招商银行、邮政储蓄银行、兴业银行*、民生银行、广发银行、华夏银行、浦发银行、中信银行、平安银行、上海银行、光大银行。有*标记的银行卡需开通网上支付或银联无卡支付业务。

电子渠道 您身边的24小时营业厅

动动手指,统统搞定!

办业务

查账单

交话费

兑积分

换手机

买号码