

贴心服务，让沟通真正从心开始

本报记者现场体验中国移动通信八项服务

文/摄 见习记者 徐秀霁

手机是个神奇的发明。人类有了这样东西后，沟通变得无处不在。正如中国移动一则广告语说的，那“冰岛的鲑鱼还没上钩，新客户已经到手”，让人感叹原来生活可以变得如此移动化。但是在拥有方便快捷的生活和工作时，你是否也曾经莫名其妙地订购了包月信息服务？是否因不能理解话费单而苦恼？是否因忘记缴纳话费而不知不觉地被停机？或者在遇到问题的时候向运营商投诉而迟迟得不到回复？是否曾经收到不良信息而投诉无门……

2007年1月，中国移动通信针对目前社会上存在的一些消费不够公正、资费不够透明、服务不够便捷等热点问题，提出了“八项承诺”，希望从根源上解决此类问题。这些承诺包括“全面启用新版入网协议”、“资费信息清晰透明”、“收费误差，双倍返还”、“全面实施服务定制客户确认”、“48小时首次回复客户投诉”、“业务办理‘免填单’和‘一台清’和自助服务电子化”、“先提醒，后停机”、“专线受理不良信息举报”等内容。而3月这八项承诺正式启动，记者由此亲自感受了这八项承诺带来的贴心而透明的服务。



10086，用声音缔造真诚

浙江移动客服中心成立于2002年10月，2003年1月开始了全省10086/12580的集中化过程。2004年1月，完成了全省11地10086/12580的集中，实现了从各地分散到以“两地三点”模式运作的全省客服集中，而服务用户数超过了2500万。目前，10086日人工来话量已达到40万，10086日最高来话量曾突破110万。整个中心的话务座席已近1600个，其中10086话务座席近1380余个，10086外呼座席达到216个。中心总人数已超过了2600人，前台一线员工的工时利用率在72%左右。

记者在位于杭州学院路的中国移动浙江客服中心看到了颇为壮观的人工服务生产区。“用声音缔造真诚”几个大字贴于长廊，印象深刻。正是下午两点，座席上每个接线员正耐心地地为来电的客户一一解答疑问，他们态度亲切，接待水平专业而高效。

一位姓张的客服人员正在处理一位客户发来的不良信息举报。她向记者解释道：“如果是经过中国移动审核的信息都是通过10086发送，而其他不良信息举报是以不规则号码或其他号码发送，如果经过审核是不规范的SP业务而对用户产生费用，我们将双倍返还资费。”

在全心全意为客户提供优质服务的同时，客户服务中心的员工时刻展现出坦诚务实、富有活力和追求卓越的精神风貌。在为客户服务过程中，浙江公司客户服务中心的每一名员工始终秉承“三零六心、追求卓越”的服务宗旨。在员工管理上，浙江公司客服中心坚持“以人为本”，发挥员工的积极性、主动性和创造性，充分调动员工的激情与活力，“学习环境像学校，行为规范像部队，和睦相处像家庭”。正是这样一个坦诚务实、激情活力、追求卓越的集体创造出了不平凡的业绩：自成立以来，浙江公司客户服务中心已经获得了全国或省级数十项奖项，2006年9月被评为中国（企业自建型）最佳呼叫中心。

“新版入网协议”，增加13项新条款

3月13日，记者在中国移动杭州元通营业厅看到：有的客户正坐在休息区里静静等待，有的客户在业务体验区里，通过自助服务终端办理业务。而自助查询帐单的机器比原先的移动大厅多了好多台。

记者发现中国移动元通营业厅还特别增加了全球通VIP客户区，好几百平米的大厅、舒适的独立沙发，更有人性化的休息区，让人倍感贴心。一位正准备签下全球通新协议的李先生对记者说：“从报纸上看到中国移动将启用新版入网协议的消息后，我特意来申请入网。你看，新版入网协议中，甲乙双方位置调换了，很多细节都体现了消费者的自主权。”

那么，“新版入网协议”究竟新在哪里？记者拿着新协议详细研究发现，这份新协议共包括“友好提示、服务内容和资费标准、乙方的义务、甲方的义务、特殊情况的责任承担、协议的变更、转让与终止、其他约定”等六部分内容。

在移动营业员的帮助下，记者进一步了解到，协议将客户承担的义务简化到4项，移动公司义务增加到13项，移动公司向客户做出了18项基本服务承诺。协议也不再出现“移动公司具有最终解释权”等单方面条款规定。同时，协议明确了移动公司在进行网络扩容、调整、软件升级、服务内容、方式、资费变更时，有义务提前进行公告或通知，取消了规定用户因电信业务经营者提供的电信服务受到损害时，不能请求赔偿等条款。

记者发现，协议还增加了“友好提示”等内容，改变了以往移动公司为甲方、客户为乙方的习惯，将客户界定为协议的甲方、移动公司界定为乙方。显然，这一做法更多地体现了中国

移动作为运营商对客户表现出更多的尊重，相信新入网的客户在接触到这份新入网协议后亦会有同样的感受。

在接受记者采访时，营业员告诉记者说：“协议还将结合公司业务发展状况，总结历年容易产生客户纠纷的问题，明晰了企业和客户的责任范围，注重维护企业的合法权益。比如原来的在停机付费后48小时恢复移动通信服务，现在改为24小时了，切实为客户提供了方便。”

“一台清”，提高服务效率

记者在移动大厅发现一位客户正在原来办理包月业务的柜台，办理遗失补办卡。上前一问，才知道原来从3月起所有的业务包括遗失补办、充值、包月都可以在一个柜台前完成。以往客户办理一项业务必须经过排队、填单、签名等繁琐手续，既耗时又费力，而这八项承诺中的“一台清”还确实为广大客户节省了时间，提高了效率。

中国移动推出的“免填单”也着实让记者吃了一惊。原来要填满的密密麻麻的表格，比如要填姓名、地址、电话等各种项目，现在什么都不用写了，只要客户签个名字就可以。而剩下的都由营业员替客户通通完成，省去了递来递去的麻烦。此外，针对一些简单的普通业务，中国移动推出了电子化自助服务，消费者不必每次都跑移动营业厅，办理业务更加方便快捷。

一位工作人员告诉记者，“现在的业务办理有很多方式，只要登陆网站或者发送短信就可以立即办理，只有一部分是客户必须亲临营业厅才能完成的。随着中国移动提出‘业务办理免填单和一台清，全面实现电子化自助服务’的承诺，简化了厅内服务程序，扩大了自助服务范围，以后客户可以更加轻松地享受到各项服务。”

“双倍返还”，充分维护客户权益

“八项承诺”中有一项内容格外引人注意，那就是“收费误差，双倍返还”的服务承诺。与2003年中国移动实施的“话费误差，双倍返还”相比，此次“收费误差，双倍返还”的服务承诺虽只有一字之差，却有很大的差别。“话费误差，双倍返还”业务特别针对已向客户错收的话费，而“收费误差”牵涉的范围显然更广，“话费”只是其中之一。据介绍，从今年2月1日起，在以前“话费误差，双倍返还”的基础上，“收费误差，双倍返还”还对于多收的各类业务费用（包括移动通信信息服务费用），都可以拨打10086，在核对无误后，获取双倍赔偿。

据中国移动浙江公司客服中心总经理张平介绍，从3月1日八项承诺全面启动后，只要是SP的不规范收费，向10086投诉经过审核确认后，他们也将进行费用的双倍返还。这一项承诺同时突显了中国移动通信在杜绝不良信息上所做出的努力。

另外，中国移动还开通了专线受理不良信息举报，真正为客户解决这一长期困扰许多手机用户的问题。从2007年3月1日起，客户可将收到的不良信息举报至“10086999”，用手机拨打10086举报，举报和回复短信均通过“10086999”代码发送并不收取费用，中国移动将积极协助相关部门进行治理。

张平说，这样的承诺一是让客户更加放心消费，把双倍返还作为客户手中的放大镜和显微镜，随时检验移动的服务并放大其中的瑕疵；二是将此作为检验公司内部管理、经营、服务、移动通信网络、支撑系统状况的试金石，更加高效地响应客户的咨询或投诉；三是在公司上下充分强化“顾客的抱怨是天使的声音，是公司前进的源动力”以及“决不让客户吃亏”的理念。

用“双倍返还”这样的资金投入换来的是消费者对移动信守承诺、优待客户的交口称赞，从而打造了移动诚信服务的金字招牌，成为行业诚信经营的典范。



八项承诺

- 全面启用新版入网协议
- 资费信息清晰透明
- 收费误差，双倍返还
- 全面实施服务定制客户确认
- 48小时首次回复客户投诉
- 业务办理“免填单”
- 和“一台清”和自助服务电子化
- 先提醒，后停机
- 专线受理不良信息举报