

2010年,中国移动海南公司(下称海南移动)连续九年荣获“全国用户满意企业”称号。在这沉甸甸的荣誉背后,承载着多少海南移动人的心血与汗水。通信行业竞争日趋激烈,优质周到的“金牌服务”,已经成为决定消费者取向的最关键因素。海南移动正是凭借这十余年来不断创新和不断提升的服务,树立起行业服务的标杆,成为引领行业发展的“领头羊”,赢得了广大客户的青睐。

“金牌服务”是如何炼就的?

——中国移动海南公司创新服务纪实

吴钟斌 史东东/文



移动营业厅遍布全省,办理业务方便又快捷。

用心沟通 信息专家立市场标杆

套餐资费太多?那就提供更便捷的查询和挑选途径。账单看不懂?那就改得更明白些。营业厅排队时间太长?现场引导员会主动提醒您如何更快地办好业务……

不经意间,自家小区旁又多了一家移动营业厅,缴费更方便了。业务和资费套餐层出不穷,选择空间更大了。网上营业厅很丰富,办业务更便利了……近年来,海南移动的用心服务,全方位提升了客户的感知,促进了客户的满意度。

资费套餐量身优选,让客户放心。为了精简套餐,给客户更清晰的消费选择,海南移动对不合理资费套餐进行了清理,精简成十余个主流套餐,并提供免费电子账单定制服务,将客户每月的消费信息通过电子邮件、短信等形式发送给客户。

在海口京润珍珠公司上班的小周每个月都能准时收到这样的账单,她说:“实实在在消费,明白白白计费,这让人很放心。”

电子渠道以指代步,让客户省心。海南移动为客户搭建了立体化的服务渠道,已经实现通过门户网站、短信、手机上网等渠道为客户提供营销类、资费套餐类、开通取消类、查询打印类、签订协议类、充值交费类、咨询投诉类等服务。三亚亚龙湾某酒店的小刘说:“平时没时间去营业厅,有了24小时网上营业厅,方便多了。”

G3业务无障碍办理,让客户顺心。海南移动已在开通G3业务的地区为客户提供不换卡、不换号、不登记即可使用G3的服务。这种无障碍办理,为客户在第一时间体验移动时尚3G生活提供了很好的基础。

以客为尊

温馨服务现义重情深

导游王小姐是海南移动的金卡客户。她经常要到海口美兰机场接团,有时遇到

航班延误,就会到海南移动的机场贵宾厅休息。每次,贵宾厅的工作人员都会送上一杯提神咖啡,并向她提供各种贴心建议。这让王小姐颇为赞叹:“在这里,就像在自己家里一样。”

在海南,还有很多移动客户感受过这种温馨的服务。走进营业厅,一句简单而热情的“欢迎光临,请问有什么可以帮到您?”令人顿感宾至如归。等候办理业务,一杯温水轻轻地递到手上,送来无微不至的关怀。在等候区,可观察到轻松的影视,缓解等候时焦虑的心情。拨打客服热线10086,话务代表耐心、细致的解答只为给所有问题提供一个称心满意的答复。

无论是在贵宾厅、营业厅,还是10086热线,每一声问候,每一张笑脸,每一个动作,都凝聚着无数的温馨。每一个移动人都秉承着“以客为尊”的理念,践行着“沟通从心开始”的服务。

自1999年起,海南移动开始在全省铺设营业网点。如今,包括自办营业厅、大卖场、专营店、代理店等在内,全省城乡已经有了3000多个营业网点。一个全新的“移动终端售后服务中心”也于不久前在海口市大同路建成投入使用。这个全省最大、功能最齐全的移动终端售后服务中心,是全省售后服务的管理和支撑中心,一亮相就受到用户的普遍欢迎。

负责服务工作的海南移动市场经营部副总经理符放说,移动营业网点的工作人员大都经过严格的培训,业务素质、营销能力都必须达标才能上岗。而且,海南移动还聘请了第三方暗访公司不定期地对所有营业网点进行暗访,以监督和敦促一线窗口提高服务质量。他说,即使在贵宾营业厅,一样可以享受专业的客户服务,营业厅这个最直接的窗口树立起了整个海南移动的服务标杆形象。

散布在全省城乡的每一个营业网点,都能为广大移动客户提供更轻松、便捷的服务。这些潜移默化、润物无声的改变让每一个移动客户更增添了信赖,与感动。

力担承诺

诚信立本树行业表率

可能很多手机用户都曾碰到过这样的问题:莫名其妙就定制了一些包月信息业务;话费账单看不懂;忘记给手机缴费,不知不觉中已停机;手机会时不时收到一些骚扰信息;投诉回复不及时等等。

这些曾经一度困扰广大客户的问题,经过海南移动的不懈努力,正在逐渐得到解决。近年来,在治理SP(服务提供商)、规范定制业务、透明消费等方面,海南移动通过技术提升和业务整改,推出一系列实实在在保障消费者权益的举措,成为行业表率。正是不断规范了各项业务的办理,消除了各类消费陷阱,使客户能够真正放心、省心、安心。

从2006年开始,中国移动推出定制业务二次确认、资费主动提醒、业务无障退订等创新服务举措。对于定制包月类、点播类信息业务,须经过客户再次确认后才能成功定制。

2007年开始,针对一些消费不够公正、资费不够透明、服务不够便捷等热点问题,中国移动又推出了“诚信服务 满意100”主题活动,向广大客户提出诚信服务的“八项承诺”:全面启用新版入网协议、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、自助服务电子化、先提醒后停机、专线受理不良信息举报。

事实证明,“八项承诺”充分展现了海南移动突破服务困境的决心、勇气和实力。一名潜心研究移动通信市场的人士说,敢于承诺、敢于实践就是一种担当,是企业彰显责任的一个证明。

眼下,海南移动又在全省率先推出了一项新的服务举措——服务密码卡。它是指SIM卡卡体上附有可刷射频覆盖的6位随机数字,当客户开户后,如果未重新设置密码,这6位数字就是客户的初始服务密码。如刮开这层薄膜后,即可通过卡背面的备注信息修改这个服务密码。

海南移动有关负责人表示,密码是身份识别的重要凭证,办理很多业务都需要密码,但很多客户经常容易遗忘,量身订做的“服务

密码卡”能有效地解决这个问题,从而保障了客户的权益。

臻于至善

创新理念创金牌服务

海南移动将优质服务作为开鼎通信行业标杆的重要软实力,无时无刻不向大众传递着自己独有的企业服务文化。

同时,它并没有满足于周全而细致的日常性服务,而是在此基础上,创新提出了“差异化、个性化、品牌化”的服务理念。

从2004年开始,海南移动即向三大品牌客户推出了各类差异化服务,各种立足本土特色的品牌VIP俱乐部应运而生。这是一个巨大的沟通和交流平台,海南移动通过不断的精雕细琢、推陈出新,从服务内容、服务模式和服务品牌等方面着手,全面实现了VIP服务的提升,有效地抓住了关键客户,打造出独具特色、不可模仿的竞争力。

首先是寻求区域化服务的创新。海南移动因地制宜,分别结合海口、三亚、文昌等地客户群体的特征,开展了亲子俱乐部、健身俱乐部、高尔夫球俱乐部、乒乓球俱乐部、羽毛球俱乐部等多种个性化的服务和俱乐部活动,吸引了大量VIP客户的参与,得到了极大认可。

其次是寻求服务主题的创新。海南移动的高尔夫俱乐部、12530无线音乐俱乐部、VIP大讲堂等均通过定期开展各类主题活动回馈广大客户。例如,12530无线音乐俱乐部会定期邀请一些知名歌手来海南举办现场演唱会,在年轻消费群体中形成巨大反响。去年底,“全球通VIP学院”海南站活动在三亚亚龙湾举行,以“对话高阶层,奉献思想盛宴”为宗旨,围绕服务高端的定位,打造了新的高端服务品牌。

正德厚生,臻于至善——这是中国移动的企业核心价值观。正如符放说的,移动人,就是要用百分之百的努力,换取客户百分之百的满意,营造和谐的移动通信消费环境。如今,无论是原住民,还是岛外游客,抑或是“候鸟”一族,只要踏上海南这片热土,都已经逐渐习惯并依赖上了海南移动的点滴关怀与“金牌服务”,真情永远,又无处不在。

中国移动海南公司连续九年获“全国用户满意企业”称号

“大会战”再上服务新台阶

本报讯 刚刚再次获得“全国用户满意企业”奖的海南移动再次与自己“叫板”,在全系统内掀起一场“服务质量提升大会战”活动,从营销服务、热线服务和增值业务服务这三个方面着手提升,力求以更加便捷、高效和优质的服务回馈客户。

全球通客户小陈已经在网十七年了,今天,他只需通过编辑短信“0000”发送到“10086”,不到半分钟,即可清楚地查悉自己正使用的全球通专刊、139邮箱、飞信、全时通、来电显示及集团VPMN短号等增值业务。他说,有了如此便捷的查询渠道,可以很清楚地了解自己所办理的业务,退订也方便得很。

为了切实保障客户权益,海南移动已经多渠道实现“增值业务统一查询及退订”,除了“0000”短信,网上营业厅、掌上营业厅、10086热线也均能为客户提供方便的业务查询和退订。

除了“增值业务统一查询及退订”,海南移动还在服务大会战期间,进行了账单、清单优化展示工作,力求为客户将透明、放心的消费进行到底,其力度之强、跨度之大,可谓史无前例。海南移动市场经营

部总经理吉万山说,必须不断自我加压,才能更好地贯彻、落实中国移动“客户为根,服务为本”的服务理念。

据了解,海南移动此次质量大会战从今年10月底开始启动,整个活动将跨年开展长达8个月,分两个阶段实施。第一阶段的持续时长将近30天,第二阶段将延续至2011年6月。到今年11月22日前,大会战将全力达成的各项目标还包括缩短自办营业厅客户忙时等候时长和业务办理时长、提升电子渠道业务办理量、降低增值业务退订失败率、提高10086热线接通率等。

这些都是在服务广大移动客户的过程中,备受关注和亟待进一步改进的问题。

为决战服务大会战,海南移动还制定了详细的会战措施与实施方案,并成立了一个专门的指挥小组,由公司副总经理吴健任组长。吴健说,大会战正是从细节着手,加强基础管理,切实解决部分长期影响客户感知的服务问题,从而进一步提升自身服务水平,达到海南国际旅游岛建设对通信行业提出的高标准、新要求。(吴钟斌 王景)



全球通VIP高尔夫俱乐部,架起许多高尔夫爱好者沟通的桥梁。

中国移动海南公司创新服务大事记

- ◆ 1998年,1860/1861客户服务中心开始运行,2006年合并为10086。
- ◆ 1999年,在全省各市县开设自办营业厅并接收了大部分移动电话社会代办点,开始自设渠道独立运营。
- ◆ 2000年,推出“一码通”服务,客户凭1860服务密码即可方便地办理服务,进一步保障了客户的合法权益。
- ◆ 2001年,“服务关怀年”,发起“万金买建议”活动,收到来自各界客户的意见建议四千多条,并即收即改,社会反响强烈。
- ◆ 2002年,开展“诚信服务 满意100”主题活动,推出诚信服务“八项承诺”,在治理SP(服务提供商)、规范定制业务、透明消费等方面做出了表率。
- ◆ 2003年,首次安装电子叫号系统,真正实现一对一的客户服务。在全省营业厅推行办理业务“免填单”服务。在业内率先推出“话费差错、双倍返还”承诺。
- ◆ 2004年,贯彻“以客为尊”的服务理念,为大客户提供差异化服务。
- ◆ 2005年,组织开展业务流程穿越,通过实际客户体验推动各级管理人员和普通员工转变观念,从客户端出发优化流程设计。
- ◆ 2006年,提出定制业务二次确认、无障退订等服务举措,规范定制业务。
- ◆ 2007年,开展“诚信服务 满意100”主题活动,推出诚信服务“八项承诺”,在治理SP(服务提供商)、规范定制业务、透明消费等方面做出了表率。
- ◆ 2008年,开展“金牌服务 满意100”主题活动,以奥运精神激励服务创新。
- ◆ 2009年,推出“便捷服务 满意100”主题活动,大力推行多种电子渠道以方便客户。
- ◆ 2010年,继续实施“便捷服务 满意100”主题活动,并开展服务质量提升大会战,将移动优质服务推上一个新台阶。(孙明 王景 辑)

爱在10086

——对话中国移动海南公司客户服务热线班长孙玲玲

史东东 吴钟斌/文



10086,每一声轻轻的问候,都是一种关爱。

“您好,很高兴为您服务。”这是她们每天说得最多的一句话。

在海南移动的客户服务 centers 里,数百名年轻人,每天24小时轮流为500多万客户提供服务热线服务。她们的名字叫“客服代表”。

10086热线班长孙玲玲就是其中一名。10年前,化学专业毕业的她误打误撞进了海南移动客户服务中心。十年岁月,她见证了这支特殊团队的点点滴滴。十年光阴,她把一个女孩子满满的爱留在了这样一个特殊的地方——10086。

于她而言,10086就是海南移动对外服务的一个窗口。在她的记忆里,刚开始时,客户服务中心的客服代表只有20多名,大部分人自己也没有手机,工作内容基本上都是回答客户关于话费、手机使用的一些咨询。2年后,她成为了热线班长。

作为班长,孙玲玲主要负责热线运营和现场管理。“一个话务员一天接几百个电话太正常了,碰到刁钻的客户,一个电话甚至可以打上1个小时。有些人的问题也千奇百怪,承受力不强,很难坚持下来。”

2003年后,随着海南移动旗下全球通、动感地带和神州行三大品牌的陆续推广,话务热线

工作也渐渐从统一服务向差异化服务转变。同时,各种数据业务也开始活跃起来。10086热线的工作更加考验她们的应变能力。2006年,中国移动客户服务热线号码正式从1860、1861合并升级为10086。号码的升级,也伴随着服务的升级。

如今,照本宣科地业务解答已经无法满足客户的要求。孙玲玲说,“要改变被动机械式的话务服务,必须培养员工主动服务的意识。姑娘们很不容易。”

在海南移动客户服务中心工作6年多的梁宝玉就遇到过一个令她一辈子都忘不了的热线电话——通话时长达到80分钟!被骂后也只能偷偷流泪,“虽然觉得很委屈,但是这些都是自己人生当中难得的经历吧。”梁宝玉谈起这个时,也只是淡淡地笑了笑。

不久前,梁宝玉还接到一个求救电话:一名来海南玩的台湾游客,因在海南买的手机卡欠

费停机,正在一座孤岛上进行野外拓展时与朋友失去了联络,非常着急。电话里,台湾游客要求帮忙交费,并提供特殊开机服务。但按要求,特殊开机要有担保人。经请示督导,梁宝玉以个人的名义担保,为这位台湾游客开启了24小时的服务时间,他感动不已,激动得差点哭出来,直赞海南移动的服务好。

为客户解决问题是10086热线最大的成就,得到客户的理解是10086热线客服代表最大的幸福。

据统计,海南移动10086热线每个月有几百个热线电话,所有问题全靠这些只闻其声不见其人的年轻人来解决。

说起这些每天都在发生的事,孙玲玲说:“她们承载的不仅是一个礼貌热情的声音,更是一份真诚与努力。为的只是客户一个满意的笑容,尽管在电话里什么都看不到。”

“你想别人怎样对你,你就要怎样对别人。”像这样的自勉语录,在客户服务中心的案头角落,随处可见。

一年365天,一天24小时。这群年轻人,默默地值守在这个工作岗位上,挥洒着青春无尽的热情,伴随着500多万客户每时每刻的步伐。



移动VIP俱乐部使客户宾至如归。



营业厅内整洁又温馨,让服务更上一个台阶。

本版图片由欧燕燕提供