



新闻有奖热线： 118114 2272168

张店唇腭裂患者将获免费治疗

9月7日前对全区唇腭裂患者进行筛查,咨询热线:2219012 2219512

C02 抢眼



蓄势待陶

9月3日,第十三届中国(淄博)国际陶瓷博览会各项布展事宜正紧张进行。用于中外日用精品陶瓷展的7个展位和用于建陶、功能陶瓷展的10个展位,目前已基本完成了搭建和内部装饰工作,少数展位还在进行外部装饰等扫尾工作。各地陶瓷品牌将陆续入驻。

本报见习记者 罗旭君 摄影报道

C03 聚焦陶博会

今日C01-C08版 编辑:于雪莲 美编:只文平

齐文化经济价值 应深度开发

C04 关注齐文化

小娴周四过生日 我们一起送祝福

C05 火种工程

营业渠道多样化 便捷服务在身边

淄博移动致力于打造用户身边的营业厅

近年来,淄博移动全心全意为客户提供优质服务,全面提高服务质量,致力于打造用户身边的营业厅,让客户享受到便捷的服务,目前,全市已有各类移动营业网点一万多个。此外,淄博移动还推出了多种电子渠道,让用户足不出户,动动手即可享受移动的各种贴心服务。

本报记者 李超

电子渠道:客户足不出户动动手即可办业务

随着互联网和移动互联网的发展,用户的消费和享受服务的习惯也发生改变。近几年,淄博移动从客户需求出发,不断加大电子渠道建设力度,致力于打造网站、热线、短信、WAP、自助终端、手机APP等立体化的电子渠道服务体系,涵盖选号、充值、业务办理、购物等多种功能。

网上营业厅是最全能的电子渠道,客户可以通过电脑登录www.sd.10086.cn山东移动网上营业厅办理各种业务。在网上营业厅,客户不仅可以查询账单、办理业务、积分商城兑换奖品,还可以购买手机号码或参加各种优惠购机活动。

淄博移动推出的短信营

业厅,内容全面、服务便捷,客户只需要发短信到10086,根据导航指令就可以办理各种业务,查询相关信息。10086短信指令导航菜单类目清晰、便于操作,不仅支持各种查询和办理,还提供智能回复对话功能。

为方便广大智能手机用户,淄博移动推出了WAP营业厅和基于安卓、苹果系统的手机APP,客户可以通过移动官网或相应的应用商城下载安装后,即可进行业务查询和办理。

另外,客户还可以通过10086热线自助语音系统查询、办理各种业务。客户通过电子渠道可以更快查询话费,电子缴费也更加便捷。

营业网点:一万多网点为用户提供“就近服务”

近年来,为方便客户,淄博移动加快各类各级服务网点建设,目前已经建成了覆盖市、县、乡的四级服务网点,实现“镇镇有厅、村村有点”,农村服务网点实现全覆盖,让农民在家门口就能方便快捷办理移动业务。

据了解,目前淄博移动在全市设立了一万多个各类营业厅,包括自办厅、合作厅和代销代办营业网点,全力打造用户身边的

营业厅。

在建设营业网点的同时,淄博移动致力于提高服务质量。近年来,淄博移动面向社会推出八项服务承诺,聘请30多名社会监督员成立了社会监督委员会,建立了以服务监督卡、第三方服务暗访、电子参评系统为主的服务监督检查体系,实现透明服务。

另外,淄博移动还建立了“一点投诉,全网互动,流程跟



移动网点覆盖了全市每个社区和村庄,客户在家门口就可享受移动的便捷服务。

踪、快速响应”的客户投诉处理流程,开展了“抓行风建设,创文明窗口”、“业务先体验,使用更放心”、“诚信服务,满意100”优质服务年等活动,提高了服务质量,客户满意度也不断提高。

目前,分布在乡村百货店、集贸市场等地的村级代办点已

经成为农村移动客户的服务便利站,大大方便了广大农民办理移动业务。

“现在交话费,办手机卡再也不用跑到镇上去了,真是太方便了。”沂源县南鲁山镇车场村刘师傅告诉记者。

据了解,车场村距离镇上的

营业厅较远,以前交话费很不方便。现在,车场村已经有了好几个移动网点,农民在家门口就能办理移动业务。

淄博移动还推出适合农村客户使用的“农家乐”、“农信通”等产品,立足农村实际,让利于广大农户。

淄博移动 六大服务渠道

- 实体营业厅:自办营业厅、合作和代理网点密布,分布广泛
- 网上营业厅:登录www.sd.10086.cn网站即可办理各种业务
- 短信营业厅:发送短信至10086,动动手,就可办理
- 热线营业厅:客户可直接拨打10086服务热线,24小时全天候服务,并可实现人工客服
- WAP营业厅和手机APP:客户可以通过移动官网或相应的应用商城下载安装