



2011.2.11
星期五
农历辛卯年正月初九

齐鲁晚报

齐鲁读者热线
96706
第8314期
www.qjwb.com.cn

进入两会时间

省政协十届四次会议今开幕
省十一届人大四次会议明起在济举行
政协大会发言控制在1500字
部分委员骑车步行报到

详见 A02 重点

今日本报A叠16版、B叠8版、C叠16版、D叠16版,共56版

编辑:王健 组版:颜莉

■“移动改变生活”系列之二

用心服务 赢得社会信赖

——山东移动真诚服务追求客户满意



【个人档案】臧天翔,十届、十一届省人大常委,省人大法律委员会委员,省政府特邀法律顾问,山东省社会新阶层党外知识分子联谊会副会长,济南仲裁委员会仲裁员、山东舜翔律师事务所主任,高级律师。

臧天翔:“十二五规划建议中,服务产业被上升为推动‘产业结构优化升级的战略重点’。通信行业作为特殊的服务业,已从原来简单的价格竞争转换为包含品牌、服务在内的综合竞争,其中服务水平正逐渐成为企业的核心竞争能力之一。企业把服务做好了,才会得到每个用户的认可,才能赢得社会信赖。”

律师是社会经济建设中的重要服务群体。在中央统战部“各民主党派、工商联和无党派人士为全面建设小康社会作贡献经验交流暨表彰大会”上,我省以律师为骨干的社会新阶层党外知识分子联谊会获得先进集体奖,省人大常委、山东舜翔律师事务所主任臧天翔获先进个人奖,并受到了中央政治局常委、全国政协主席贾庆林等领导的亲切接见。会议一结束,他赶忙用移动手机将这一喜讯告诉省内律师界的其他

亲朋好友。调查取证、沟通联系,是臧天翔律师职业生涯的重要内容。作为忠实的山东移动全球通客户,十多年来,他不仅见证了山东移动由小到大的成长历程,还亲自参加了由山东移动邀请人大代表、政协委员和省内主要新闻单位共同参与的全省网络服务体验活动,切实感受到了山东移动“客户至上”的经营理念。在刚刚过去的一年里,山东移动不断创新服务机制、完善和

优化服务流程、提升服务水平,根据不同客户消费特点进行市场细分,推出了分品牌的服务和针对性的业务、资费,满足了不同地域、不同年龄、不同人群的各种需求。用户不出门就能体验到丰富多彩的手机银行、手机视频、定位等3G应用,通过手机能自助办理多项业务;农民朋友在家门口不仅能办理交费、售卡、公话等各种移动业务,还能及时获取各种所需的农业科技信息;企业借助移动信息化应用,极大地提高了工作效率。2010年,山东移动获“山东省百姓口碑最佳荣誉单位”。臧天翔对山东移动跨系统、跨部门的“一点投诉,全网响应”的全新服务模式表示满意,该系统获得了山东省管理创新二等奖。通过在客服热线、营业厅、网站、短信等渠道建立统一的电子工作流

统,“一点接入,全网响应”,最大限度地提升了窗口服务人员为客户快速解决问题的能力。因为需要到处调查取证,臧天翔对山东移动业务办理的便捷体会很深,无论是在城区还是在乡村,随处可见山东移动服务网点,还可以通过网上营业厅、掌上营业厅、短信营业厅和10086热线服务等电子化渠道查询和办理业务。“现在,足不出户就能享受到山东移动的贴心服务。”省“两会”是我省政治、经济、文化生活中的一次重要会议,山东移动年年为大会提供周到的亲情服务。手机故障紧急排除,为委员修理眼镜、为代表祝贺生日,无论是份内还是份外的工作,只要代表、委员提出,山东移动都全力以赴地去完成,优质服务赢得了与会人员的集体称赞。

一品景芝
创领中国芝麻香



热烈祝贺山东省“两会”胜利召开!

中国白酒芝麻香型代表
国家地理标志保护产品
中国轻工业科技进步一等奖

中国白酒芝麻香型国家标准制定者
上海世博会山东唯一指定入展白酒



一品景芝 创领中国芝麻香

Yipin Jingzhi Liquor leading Chinese sesame flavor

山东景芝酒业股份有限公司
SHANDONG JINGZHI LIUJIU CO., LTD.



国家地理标志保护产品