

德州移动“六化”模式提升营业厅服务水平

德州移动公司全力执行“六化”服务模式，不断提升营业厅服务水平。

一是服务态度礼仪化，公司在培训时高度重视服务态度培训，在每天召开的营业厅晨会上均强调服务态度，使“微笑式”服务成为潜意识，坚决杜绝服务态度问题导致的客户投诉。

二是服务手段现代化。高度重视电子渠道的应用，在客户到营业厅办理业务时，发挥营业厅智能演示机和无线移动宽带WLAN的作用，尽量辅助客户通过电子渠道的方式办理业务，不断培养客户使用电子渠道的习惯。

三是服务程序规范化，持续加强基础规定和业务办理流程的培训，不断提高业务办理的规范化，减少业务差错。

四是服务管理常态化，坚持宁肯“早到十分钟，不让客户等一秒钟”的原则，严格营业厅基础管理，合理安排营业员排班，坚持每天班前班后会制度，总结



服务过程中的经验，分享服务中的亮点，促进全员服务管理水平不断提升。

五是服务形式灵活化，每逢月底月初，在营业厅设置缴费专席、新入网专席、咨询专席和新业务专席，通过区分业

用行动诠释“用心服务”

2013年1月31日傍晚，住在十三局南区宿舍的康先生家里的电脑出现故障，无法上网，考虑到天色已晚，康先生抱着试试看的态度与德州电信的宽带服务人员取得了联系，没想到，十分钟后，德州电信的维护人员就登门服务了。2月21日，该用户家的电脑再次出现故障，拨打维修电话后，当天下午，德州电信的维修人员就上门维修了。虽然两次故障均是由于客户端的原因，而非电信网络的问题，按说不在

维修范围之内，但是电信的维修人员想用户之所想，本着对用户负责的态度，凭借娴熟的工作技能，很快就帮用户解决了问题。用户非常感激，并且亲自书写感谢信张贴在小区宣传栏中。

“用户至上，用心服务”一直是德州电信的服务理念，这名维修人员用自己的实际行动告诉了我们什么是“用心服务”，从这名维修人员身上我们也看到了一个负责任、重服务的运营商的良好形象。这与德州电信的日

常管理是分不开的，该公司日常管理中非常注重提升与客户密切相关的各个方面的服务质量，立体式服务让用户用的舒心，全方位运维让用户用的放心，心贴心服务让用户用的开心。

创新无止境，服务显真情。让用户享受不断升级的倾情服务，是德州电信的不懈追求。在德州电信以高效率、高质量、规范化、多层次、亲情化的服务铸就卓越服务品牌的过程中，让服务的春风吹进了每一位客户的心底。

这部手机真“智能”经常自动开关机

新购买的手机，还没过新鲜劲，就经常出现自动开关机的情况，未出保修期，手机卖场却拒绝给退换。

据了解，运河办事处消费者陈先生在德州某手机卖场购买了一部智能手机，花费1800元钱。使用一段时间后发现手机经常性自动开关机。

随后，消费者找到手机卖场工作人员要求退换一部新机器，遭到卖场服务人员的拒绝。陈先生投诉到运河开发区工商局。运河开发区

消协工作人员接到投诉后，查看陈先生购买的手机，确存在自动开关机的情况。

根据《消费者权益保护法》和《产品质量法》的有关规定，陈先生所购手机还在“三包”期内，卖方应该给予调换。通过工作人员讲解法律法规的有关条款和“三包”的规定，手机卖场的负责人出面，并当场给陈先生换了一部新手机，并承诺如果再出现质量问题还可以随时来找。

(孙婷婷)

中国电信推出流量提醒定制服务

为解决流量消费不明白、资费明细不清晰等问题，让客户明白消费，中国电信于1月份对手机流量提醒服务进行了统一规范，并从3月份起提供流量服务提醒的定制化服务，受到好评。

在历时近三个月的客户走访和调研后，中国电信针对以前的流量详单存在部分地区账单

名称不统一、上网分类不统一、向客户展示项目不统一等问题进行了改善。同时，中国电信从3月起提供手机上网流量提醒定制化服务。据介绍，客户可通过网上营业厅(www.189.cn)和10000号定制是否开通手机上网流量提醒功能，并可以自行设定提醒的具体方式。

(刘岩)

本版编辑：刘岩 美编/组版：魏巍



信号好 服务优 计费准 实惠多

WLAN——手机上网新选择

同样花费，WLAN手机上网流量多700倍！
速度比3G手机上网快5倍！
网速最高达54Mbps！



WLAN资费推荐		套餐资费	区域内超时长、区域外资费	短厅开通指令
三网融合套餐	国内	5元包30M GPRS+WLAN融合流量	GPRS为国内数据流量，WLAN省内流量按1/30折合成GPRS流量，省外WLAN流量不折算（即为1:1计算计费流量），超出后1元/M。	KTRHDLAN5 KTRHDLAN10 KTRHDLAN20 KTRHDLAN30 KTRHDLAN40 KTRHDLAN50
		10元包70M GPRS+WLAN融合流量		
		20元包150M GPRS+WLAN融合流量		
		30元包300M GPRS+WLAN融合流量		
		40元包400M GPRS+WLAN融合流量		
		50元包500M GPRS+WLAN融合流量		

移动无线宽带WLAN，随心上网更高速！

中国移动无线宽带WLAN网络现已覆盖德州各主要居民小区、写字楼、商场、酒店、学校、医院等，只要有信号覆盖的区域您都可以快速稳定的高速接入互联网，支持WiFi智能手机、PAD、笔记本电脑、台式机等多种终端，更有自动登录功能，轻松一点，尽情冲浪！

WLAN——宽带到期新选择

无初装费！包年最低240元！
无线上网、手机号就是上网帐号！
还可5个终端同时用！



WLAN资费推荐		套餐资费	区域内超时长资费	区域外资费	短厅开通指令
自动上网套餐	德州本地（含区县）	20元包市内120小时	0.5元/小时	3元/小时	KTCZWLAN20
		30元包市内240小时	0.3元/小时	2.5元/小时	KTCZWLAN30
		40元包市内480小时	0.1元/小时	2元/小时	KTCZWLAN40

注：1、以上资费套餐均免费提供1个终端自动登录功能。最多可捆绑5个终端，从第2个终端开始，每增加1个终端月功能费增加3元。
2、以上短厅开通方式，也可通过发送“80”至10086根据导航菜单选择开通。
3、常用短厅指令：取消WLAN套餐：QXWLANTC，查询套餐余量：BYLCX，修改密码：XGWLANMM（空格）原密码（空格）新密码。
按月计费，年费更优惠！更多资费详情及特惠信息请咨询移动营业厅或WLAN服务热线400 1860 099

移动改变生活

www.10086.cn 热线：10086