



东营移动 客户突破200万纪念

百万客户评移动

您的建议 是我们宝贵的财富 您的满意 是我们不懈的追求

多年来,由于有您的陪伴与支持,东营移动已成长为当地规模最大、客户最多的移动通信运营商,我们秉承“沟通从心开始”的服务理念,坚持业务与服务双领先、坚持诚信经营,悉心打造您身边的移动信息专家。请您对东营移动的网络、业务、服务等提出评价或建议,以励我们不断进步!

提供丰富资费产品及业务

东营移动充分重视客户通信需求,针对不同客户通信特点,设计个性化资费产品,逐步丰富产品体系。拥有全球通、神州行、动感地带三大业务品牌,60多款资费产品,积极推广集团网、村级网、家庭网等小范围通话优惠业务,大幅降低网内通话单价,满足各类客户通信需求。



积极开展新老客户回馈活动,赠送礼品、手机、话费、通话时长,率先推出为老人、儿童专门量身定制的具备一键呼救、实时定位等特殊功能的手机终端。注重对外来务工人员关怀,除了提供优惠的资费产品,还不定期到工地为工友播放电影,丰富工友的文化生活。

在增值业务的开发上,更是细致入微、贴心周到,陆续推出了手机上网、飞信、139邮箱、手机报、号簿管家、手机电视、手机阅读、手机证券、音乐随身听等一系列脍炙人口的增值业务,3G网络顺利实现了手机高速上网、视频通话、视频会议功能,在东营移动WLAN网络覆盖区域还可随时随地高速无线上网,进行信息浏览、收发邮件、下载文件、娱乐办公等,摆脱网线束缚,享受无线上网冲浪的精彩。

面向全市政企客户提供集团固话、专线、集团无线宽带、IMS融合通信、综合V网等全业务内容。通过与客户和行业伙伴的密切合作为海关、公安、交管、金融、电力、IT等诸多领域量身设计个性化解决方案。

引领行业服务质量

2010年市纠风办对各行业进行的行风评议中,东营移动位居通信行业第一位,进一步彰显了企业服务和业务的领先优势。

建设以自办营业厅为核心,以合作营业厅、指定专营店为基础,以农村“村村有点”和社区“柴米油盐店”为补充的实体营销渠道服务网络,渠道网点累计达到5000余处。陆续建成包括网上营业厅、掌上营业厅、短信营业厅、10086电话营业厅和自助查询终端等“24小时服务”的便捷电子渠道,越来越受到广大客户的青睐。

创建窗口服务标准动态优化机制。全面推行首问负责制,实施“三主动一满意”和“零距离、零缺陷”双零服务,率先创建“一点投诉、全网互动、流程跟踪、快速响应”客户投诉电子化服务模式,通过客户监督卡、短信满意度参评、客户投诉短信评价及二次回访评价等及时了解客户回馈,通过第三方客户满意度调查及从社会各界聘请社会监督员,及时发现和解决服务热点、难点问题,改善服务质量,提高服务水平,维护客户权益。

营造放心消费环境,客户可通过网上营业厅、掌上营业厅、短信营业厅、自助终端等多种渠道实时获取话费信息,切实做到清清楚楚计费、明明白白消费,兑现“收费误差双倍返还”承诺,全面实行客户订购各类业务“二次确认”制度,推出“增值业务统一查询和退订”、“增值业务扣费主动提醒”和梦网业务收费争议“先退费,后查证”三项透明消费服务举措。

2006~2011年每年开展“诚信服务满意100”、“金牌服务满意100”、“便捷服务满意100”等“满意100”系列主题服务活动,持续提升企业整体服务质量。同时,东营移动也赢得了社会各界的广泛赞誉,近年来先后荣获“全国用户满意单位”、“全国诚信维权单位”、“全国模范劳动关系和谐企业”、“全国维护消费者权益先进单位”、连续数届“省级消费者满意单位”、“省级文明单位”、“山东省首批履行社会责任达标企业”等多项荣誉称号。

请为我们谏言!

参与时间:

2011年9月20日至11月30日

参与对象:

东营移动所有品牌在网客户

参与方式:

发送短信内容“网聚200万”到指定短信平台号码10086254655进行注册,成功注册后,请将您的建议发至短信平台10086254666,即可获得抽奖机会。

凡注册成功的客户,均获赠10分钟长途通话时长,通话时长当月有效。25日以后登记的用户次月25日赠送。灵活帐期在25日以后的用户统一在月底赠送。

温馨提示:

同一号码活动期间只赠送一次,不重复赠送;客户可通过发短信“21”至“10086”查询优惠。

殷殷感激 聊表谢意!

奖品设置:

- 特等奖: 1名 HTC 6390 手机一部
- 一等奖: 10名 价值500元缴费卡
- 二等奖: 50名 价值200元缴费卡
- 三等奖: 100名 价值100元缴费卡



东营移动 客户突破200万纪念

www.10086.cn 客服热线 10086