

# 河南移动“心级服务”品牌重磅发布

同时推出家庭宽带“六项服务承诺”

12月21日上午,河南移动“心级服务”品牌发布会在郑州举行,正式向社会发布“心级服务”品牌,同时推出家庭宽带“六项服务承诺”。河南省通信管理局副局长方强,河南省消费者协会副会长兼秘书长王伟,中国移动河南公司总经理杨剑宇、副总经理闫志刚,以及河南移动社会监督员等出席发布会。

## 用心服务 让爱连接

此次河南移动发布的“心级服务”品牌内涵为“用心服务 让爱连接”。

“心级服务”旨在为广大客户提供“舒心、贴心、暖心”的服务体验:加快5G和千兆宽带网络建设覆盖,丰富个人、家庭、政企市场拳头产品,让客户体验更加舒心;提升全渠道服务体验,完善“透明消费”服务体系,让客户体验更加贴心;全面加强个人信息防护,全力做好通信服务保障,让客户体验更加暖心。

杨剑宇在致辞中表示,“心级服务让爱连接”是本次品牌发布会的主题,也是河南移动20余载信息通信服务的全面升级,更是河南移动落实党中央“我为群众办实事”的重要实践。河南移动持续升级的服务承诺,传承的是为民服务、为民担当的初心,坚守的是为客户和社会创造价值的恒心,固守的是打造卓越服务品质的匠心。未来,随着“心级服务”工作的持续深入,相信会有越来越多的客户和朋友,享受到“让爱连接”的美好生活。



河南移动“心级服务”品牌正式发布。

方强表示,河南移动此次“心级服务”品牌计划的推出,充分诠释了河南移动高度的社会责任感和以人民为中心的服务理念,充分展现了河南移动坚守红色通信初心、践行为民服务宗旨的服务行动。他希望河南移动坚守初心使命,结合党史学习教育,用心、用力、用情为群众办好实事、好事,持续提升网络质量、产品质量、服务质量,让数字化红利惠及更多客户和企业。

王伟对“心级服务”品牌的发布给予充分肯定。他指出,河南移动发布“心级

服务”品牌,对当前广大消费者关心的问题,包括网络质量、透明消费、信息安全、便捷服务等,都推出了具体的举措和目标,强调了消费者消费行为的自主权、选择权和公平交易权,提高了服务标准,丰富了服务内容,优化了服务方式,为我省通信企业带了好头、做了表率。

## 服务升级 初心不变

“服务就是河南移动的DNA”。发布会上,河南移动客户服务部总经理白雪锦阐释了“心级服务”品牌内涵。

从2000年提出“沟通从心开始”,到2010年提出“客户为根、服务为本”的服务理念,率先开启4G时代,提供有线宽带服务,成为移动客户和宽带客户规模双领先的全业务运营商,再到5G时代,河南移动不仅保持5G网络质量和建设的领先,还以数智技术赋能,为客户提供更加专业、便捷、贴心的服务体验。

“心级服务”是作为新时代、新起点上河南移动对服务工作的一次全面升级,是河南移动对广大客户发自内心的承诺。

近年来,河南移动认真落实工信部信息通信服务感知提升行动,用心、用情、用力办实事,着力为客户提供高品质服务。今后,河南移动将进一步把握人民美好数字生活需求,持续提升网络质量、产品质量、触点质量,推动客户服务不断升级,助力全省人民畅享信息服务美好生活。

发布会上,河南移动市场部副总经理霍其开发布了家庭宽带“六项服务承诺”,包含24小时上门服务、免费上门测速、Wi-Fi测速承诺、Wi-Fi速率不达必赔、装机慢必赔、维修慢必赔,让用户享受“一点受理”、全程无忧的畅快Wi-Fi上网体验。

发布会现场还搭建了河南移动服务文化长廊和数智家庭业务展示区,不仅吸引参会者纷纷驻足观看、体验,也让人们对更加美好的数字化生活充满了期待。(晨综)



# 千兆宽带 值选移动

## 全家升5G 智享全千兆

**千兆宽带** 用188元套餐  
千兆宽带全家享

**千兆5G** 县城及以上区域、重点乡镇  
5G网络率先覆盖

**千兆WiFi** WiFi全屋覆盖  
全家上网稳又快

**千兆应用** 千兆移动看家  
超高清智能家庭卫士

**千兆服务** 专家上门 全屋定制



温馨提示:千兆宽带(限首条)在本地已完成网络覆盖的区域可以安装办理,不能跨地市异地办理。  
■以上资费仅限大陆地区使用,不包含港澳台地区。 ■本广告仅是要约邀请,更多资费及活动详情请咨询10086或当地移动营业厅。

