

山东移动 2025年 “年度客户服务主题”重磅发布

为满足人民日益增长的美好数字生活需要,打造安全、舒心的电信服务消费环境,5月16日上午,山东移动在济南举行“星耀启航 爱在移越”年度客户服务主题发布会。本次发布会以“让服务之星照亮你我

温暖千万家”为主题,共设置三个篇章,分别是“星级服务”“七星服务”及“全球通身份点亮”,面向社会发布信息通信惠民新举措,进一步树立山东移动高质量发展形象。山东省通信管理局副局长孟强、

山东省通信行业协会常务副理事长朱林玉、济南市政府办公厅市民热线管理处副处长李燕、济南市消费者协会副主任李倩、山东移动党委委员、副总经理李锋以及山东移动社会监督员等出席发布会。

星级服务 普惠之光

2025年山东移动全面焕新“星级服务”体系,聚焦关键触点时刻、关键网络场景、关键产品体验三个维度,根据不同层级客户特征和需求偏好,提供适配的产品权益服务,构建分层分级的星级服务体系,给客户特色服务权益。

网络尊享4项专属权益:
宽带报修夜间服务延长至20点、老旧宽带硬件设备“只换不修”、宽带网速检测报告、针对客户自备的宽带路由器提供上门安装调试。
触点优先5项温馨权益:

免费补换卡、10086热线一键通、“欠停”先开机后缴费、营业厅预约办理服务、国际漫游顺畅。
产品尊享3项核心权益:
“咪咕视频”权益优享、“视频彩铃”权益优享、“百家会员”权益优享。

七星服务 极致体验

在数字化浪潮推动下,作为智慧家庭领域的先行者,山东移动积极响应市场需求,加速千兆光网普及,并在省内率先推出家庭千兆网络服务,极大地满足了家庭对高品质网络的需求,为齐鲁百姓创造更优质的数字生

活体验。
为让广大客户更好体验高品质宽带网络,山东移动不断打造“素质高、形象好、技能全”的智慧家庭工程师队伍,重磅推出装维“七星服务”。其中,一星服务提供专属服务通

道、二星服务提供专属金牌工程师、三星服务提供专业一体化设计、四星服务提供专业一站式施工、五星服务提供专享无忧售后、六星服务提供专享检测维修、七星服务提供专享管家服务。

全球通身份点亮 智启尊享之旅

全球通作为中国移动的高端品牌,承载着无数客户的信赖与支持。回顾1994年至今,全球通始终以“创新、进取、品位”为精神坐标,践行“关键时刻 信赖全球通”的承诺,在31年历程中与千万客户“移”路相伴。今年,山东移动发布全球通五大尊享礼遇,将会带来新一轮极致体验。

技术高地优势,打造立体通信网络,展示中国移动全球通尊享标识和5G-A加速标识,升级极致体验。
尊享权益: 锚定旅行、运动、生活等圈层场景,提升全球通客户获得感,开展逐马计划、全球通星动日等赛事活动,持续提升权益品质,聚力实现“一人全球通 全家享礼遇”。

优化保障体验。
尊享身份: 针对全球通长网龄客户,开展专属升级活动,推出5G-A专属套餐,赋能智慧生活高效办公,助力价值提升。
山东移动积极作为、主动担当,始终秉持“以客户为中心”的宗旨,致力于为客户打造更舒心、更贴心、更暖心的通信服务体验。未来,山东移动将始终践行服务承诺,积极树立行业新风貌,以创新驱动发展,以品质赢得信赖,让信息通信发展成果更多、更好地回馈广大客户。

尊享服务: 在10086热线、投诉处理、营业厅、专属客户经理、灵犀智能助理的关键服务触点,迭代全球通服务标准,打造差异化的服务体验。
尊享网络: 充分发挥5G-A网络

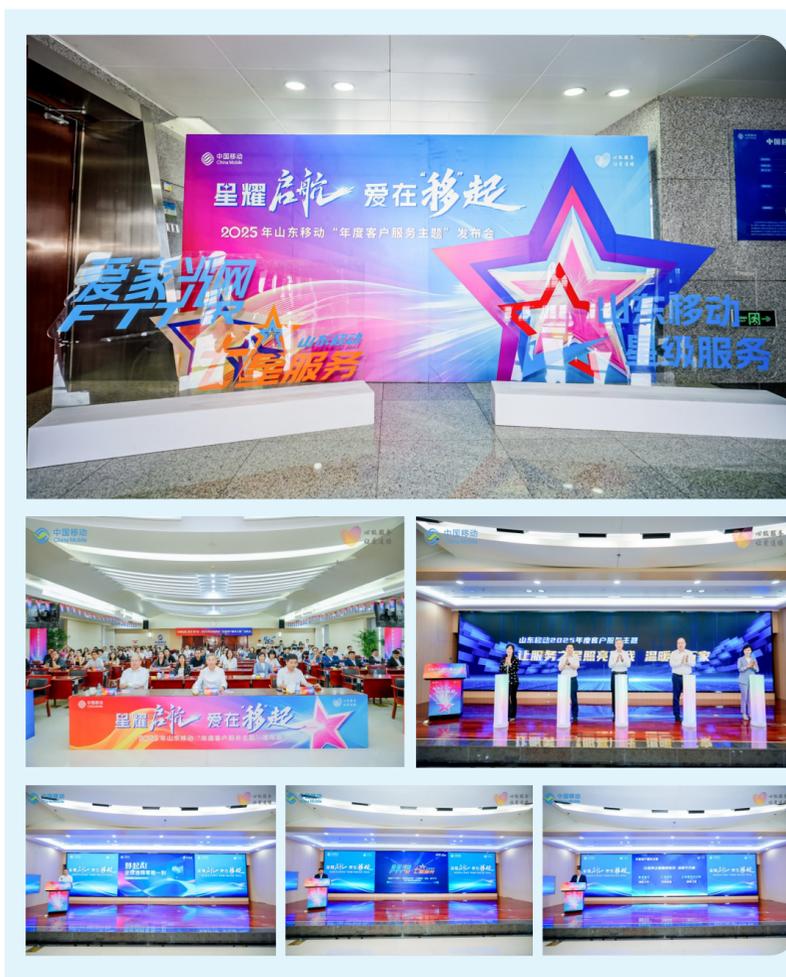
更暖心的通信服务体验。未来,山东移动将始终践行服务承诺,积极树立行业新风貌,以创新驱动发展,以品

质赢得信赖,让信息通信发展成果更多、更好地回馈广大客户。

山东移动积极作为、主动担当,始终秉持“以客户为中心”的宗旨,致力于为客户打造更舒心、更贴心、

更暖心的通信服务体验。未来,山东移动将始终践行服务承诺,积极树立行业新风貌,以创新驱动发展,以品

质赢得信赖,让信息通信发展成果更多、更好地回馈广大客户。



山东移动美好数字生活节

美好AI爱家季 齐享10亿数字礼

好网选移动 网速快 覆盖广 更省钱



郭晶晶
齐享10亿

爱家千兆光网礼

二次光改 一步到位
全屋千兆 信号满格

全球通尊享服务礼

全球通三大出行礼遇
尊享5G-A速率保障

购机焕新补贴礼

移动+国补双重补贴
至高可降2370元

数字视听超值礼

一份钱享双会员
手机电视随心看



中国移动APP