

10086

话务员手册

10086 客服人员的必备读物

呼叫中心具有实战价值的“圣经”

提升“耳麦天使”的工作效率



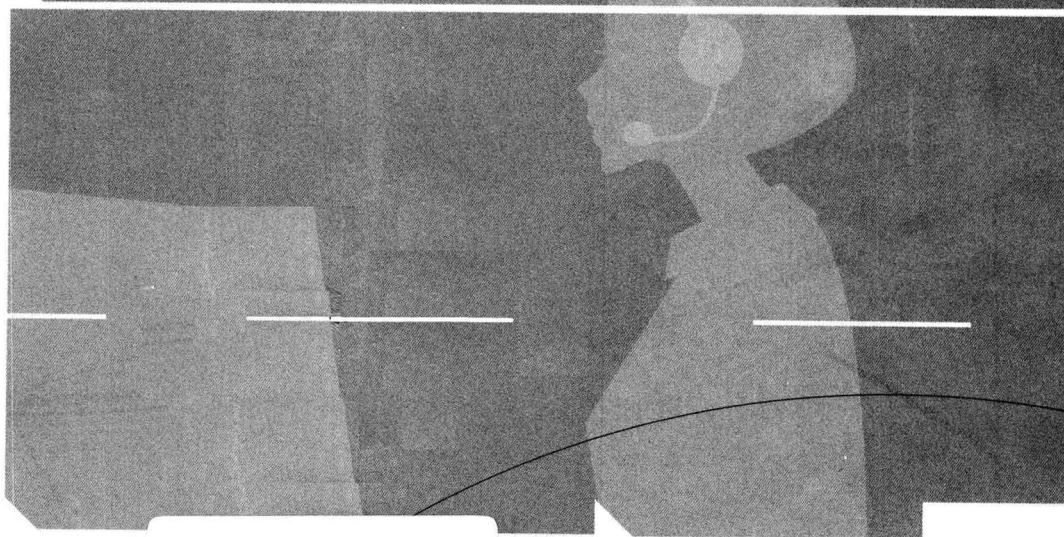
张立春 编著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

10086

话务员手册



张立春 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

10086话务员手册 / 张立春编著. — 北京 : 人民邮电出版社, 2013. 1
ISBN 978-7-115-29652-8

I. ①1… II. ①张… III. ①电话业务—手册 IV.
①F626.13-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第239268号

10086 话务员手册

-
- ◆ 编 著 张立春
责任编辑 李 强
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市海波印务有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 20.75
字数: 322 千字
印数: 1—3 000 册
- 2013 年 1 月第 1 版
2013 年 1 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29652-8

定价: 48.00 元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

前言

Preface

10086 作为中国移动的服务窗口，是客户与企业接触的主渠道，地位十分重要。提高 10086 话务员的业务水平和沟通技巧，能提高员工为用户解决问题的效率，从而提升用户满意度，能帮助企业更好、更稳地发展。

我们编写本手册的初衷，是为话务员提供业务知识的全面学习材料，包括移动通信业务以及延展的与通信相关的其他常识和业务使用技巧、处理技巧、疑难解答等，同时展示了有效沟通的方法和技巧，以帮助前台快速提升沟通技能，学习与移动业务相关的各个方面的常识为推动江苏移动客服中心服务转型筑造坚实根基。

手册分为“准备工作”和“业务问答”两部分。

“准备工作”主要介绍了“沟通六步法”，这一方法是以一线员工和管理人员的平时工作为基础，整理并提炼而成的。

“沟通六步法”分别指沟通过程中的感知情绪、安抚情绪、了解状况、确认问题、解决问题、确认清晰六个步骤。六个步骤由浅入深，循序渐进，逐步达成问题的圆满解决。“沟通六步法”是呼叫中心务实而有实战价值的沟通“圣经”。

“业务问答”部分则汇集了移动全部业务种类，涵盖品牌业务、基础服务、互联网通信、信息类业务、语音类业务、梦网类业务、国际及港澳台通信等，同时延展到与通信相关的通信常识、手机常识、网络常识以及各业务使用技巧、投诉处理技巧、疑难解答等。本手册中的业务知识，主要从业务的定义和描述，到业务的使用、资费和可能出现的问题等方面进行了精细阐述，方便前台客户代表进行学习和应用。

熟练掌握移动业务是合格的客户代表必须具备的基本能力，只有将移动业务熟记在心，才能应用自如，从容面对，不惧任何用户的任何问题。而能做到这一点仅仅是合格的客



10086 话务员手册

户代表，要想成为优秀的客户代表，则必须在掌握所有业务的基础上，掌握处理和沟通技巧。

当然，因为时间等条件限制，本手册必定会有不妥之处，非常欢迎各位读者在阅读过程中积极反馈，我们将不胜感激。

2012 年 8 月

目录

Contents

准备工作：客户服务电话沟通技巧	1
0.1 服务沟通基本认识	1
1. 客户服务沟通的概念	1
2. 客户服务电话沟通的特点	1
3. 客户服务电话沟通的重要性	2
0.2 服务沟通技巧——沟通六步法	3
1. 服务沟通技巧的重要性	3
2. 沟通六步法概述	3
3. 六步法之一——感知情绪	4
4. 六步法之二——安抚情绪	17
5. 六步法之三——了解状况	22
6. 六步法之四——确认问题	28
7. 六步法之五——解决方案	33
8. 六步法之六——确认理解	37
移动常识	40
1.1 网络	40
1. 手机上的 E 标志代表什么意思？	40
2. CMWAP 和 CMNET 有什么区别？	40
3. 蓝牙和红外传输有什么区别？	40
4. 为何离基站很近，却仍然没有信号？	40
5. 光纤宽带与普通宽带有什么区别啊？	41
6. “Wi-Fi”与“WLAN”有什么区别啊？	41
7. 一个基站大概能覆盖多大范围？	41
8. 4M 宽带与 2M 宽带的区别？	41
9. 我在海上面，信号为什么不好，你们不是全球覆盖吗？	41
10. 我如何知道我的手机不在小区范围（主要针对基站的通的用户）？	41
11. 为什么人多的地方信号不好啊？	41
12. 手机没电了，还能打紧急求救电话吗？	42



目录

Contents

13. 为什么移动用户的手机有时发短信给电信或联通用户对方会收不到?	42
1.2 流量	42
1. 宽带上网快还是 WLAN 快啊, 玩游戏时速度如何?	42
2. 请问使用 GPRS 上网和 WLAN 上网哪个更优惠?	42
3. 为什么我有时候能接收手机报, 有时候又不能收了呢?	42
4. 手机上网后退出了, 为什么还会产生流量?	42
5. 是飞信产生的流量多还是 QQ 产生的流量多?	42
6. 免费流量与赠送流量有什么区别吗?	42
7. 为什么 iPhone 手机上网流量总是比其他手机上网流量多?	43
8. 我开通 5 元流量包, 我换了手机以后, 同样只是登录 QQ, 为什么用的流量就比以前多?	43
9. 我手机在本地登录 QQ 的时候扣了 1MB 流量, 但是我到了外地以后登录 QQ 就是要扣 1.1MB 左右?	43
10. CMWAP 和 CMNET 用哪个接入点流量使用得会比较快?	43
11. GPRS 流量怎么查询?	43
1.3 手机和手机卡	43
1. 为什么用户的手机卡放在别的手机上能用, 别人的手机卡放在用户的手机也能用, 但是用户的卡放在用户的手机上就不能用?	43
2. 新买的手机第一次充电要充多少时间?	43
3. 为什么会出现手机和卡不匹配的情况?	44
4. 什么叫手机刷机?	44
5. 水货与行货的区别?	44
6. 如何鉴别水货手机和行货手机?	44
7. 什么叫 14 天机?	45
8. 请问 iPhone 手机是否是支持 3G 的手机?	46
9. iPhone4s 带到美日韩能否支持使用?	46
1.4 业务	46
1. 我用的是全球通, 应该是全球都通啊, 为什么出国就不通了?	46
2. 为何我发送短信给其他人, 唯独有一个号码总接收不到呢?	46
3. 为什么我的手机显示屏上有短信的图标, 但打开收件箱里面没有新短信呢?	46



目录

Contents

4. 为什么手机不能实现转发短信功能, 用户短信回复办不了业务? 46
5. 客户打电话给自己的家人, 但是是陌生人接的, 后来核实后号码没有拨错, 摁了重播键后又是自己的家人接的电话了? 46
6. 为什么我在和别人通话的时候, 第三方打电话过来提示是号码无效而不是您拨打的电话正在通话中? 47
7. 系统对于短信群发多少条后会做限制? 47
8. 神州行积分办理有哪些方式? 收费吗? 若人工能开通, 开通路径是什么? 47
9. 请问我们人工能办理 M 值兑换话费吗? 用户以前兑换过了业务, 怎么查询兑换了多久呢? 47
10. 用户漫游到国外是否可以使用飞信业务呢? 47
11. 新版营业厅如何查询随 e 行使用情况? 47
12. 跟宽带绑定的手机号能不能过户? 47
13. 将别人的账户过户给自己, 是否可以查到之前的清单? 47
14. 请问梦网功能开关禁止了, 会影响移动快讯业务的接收吗? 47
15. 用公务短信开 GPRS 功能是不是 CMWAP 和 CMNET 一起开的? 48
16. 用户密码输入错误多次被锁, 如何处理? 48
17. 儿童手机可以通过主号来调铃音吗? 如何设置? 48
18. 停机之后, 再复机, 能收到停机之后别人发送的短信吗? 48
19. “一声来电” 怎么才能杜绝啊? 48
20. 可视电话能不能多方同时可视啊? 48
21. 您拨打的电话已过期怎么办? 48
22. 手机报可以接收但看不到内容, 参数正确, GPRS 功能正常, 如何解释? 48
23. 为什么只有一个号码打我的电话提示已停机, 其他号码都是正常的? 48
24. 欠费前会提醒吗? 49
25. 为什么拨打别人电话的时候提示暂停服务? 49
26. 我没有 GPRS 包月, 也会收到提醒短信吗? 49
27. 我办了 GPRS 包月了, 什么时候会收到提醒短信? 49
28. 为什么我在上网的时候无法发送短信也无法拨打电话呢? 49



29. 什么叫来电必复?	49
30. 为什么我开始几次挂断后有短信下发, 后来就没有收到了呢?	49
1.5 计费	49
1. 我用的是 3G 网络上网, 应该怎么收费, 是不是和 2G 一样?	49
2. 12580 也是移动公司的, 为什么打这个电话要收费, 打 10086 不收费?	50
3. 为什么山寨手机总是会自动上网, 动不动就点播业务扣费?	50
4. 为什么在我快没话费的时候不能正常收到信息提示, 导致我不能及时去充话费预付费?	50
5. 我手机挂 QQ, 没有聊天会不会扣钱?	50
6. 在外地怎么充值?	50
7. 在路边买的卡, 是不是从卡放入手机后就开始收费?	50
8. 客户设置了无条件呼叫转移, 我处 10086 呼出客户接通后会产生费用吗?	51
9. 转接自动台查询他机余额, 如果选择短信发送, 是发到哪个号码上?	51
10. 请问手机支付能不能给外省用户充话费?	51
11. 拨打 10086 自动台听到的 17951 账户余额是什么意思?	51
12. 请问下打银行的客服 955 开头的和 400 开头的客服资费算不算在全球通新 88 套餐的分钟数里?	51
13. 全球通套餐, 有赠送免费的来电显示, 那么刷新过 GPRS 后来电显示不会是变成正常收费用的吧?	51
14. 我没上网怎么会产生流量费?	51
15. 流量按时间怎么收费啊?	51
16. 如果流量用超了, 产生高额话费, 会不会提醒我呢?	51
17. 怎么获取移动的新版账单呢?	52
1.6 安全	52
1. 打雷的时候用手机安全吗?	52
2. 我发出的短信详细内容安全吗? 是否可以通过什么途径查到?	52
3. 如果我收到垃圾短信, 什么渠道可以举报? 多长时间能够给我回复?	52
4. 举报骚扰电话骚扰短信有什么具体处理结果?	52



目录

Contents

5. 通话的时候用哪种接电话的方式对身体伤害要小些啊?	52
6. 手机在充电的时候会不会有辐射啊?	52
7. 手机辐射究竟对人体有无影响?	52
8. 辐射是否会沿着手机耳机钻入耳朵?	53
9. 防磁贴是否能防止辐射?	53
10. 手机何时辐射最大?	53
11. 手机天线做在机身内, 会增加辐射吗?	53
12. 我打电话时辐射大还是待机时辐射大啊?	53
13. 我家楼顶上有一个大信号放射器, 对人体有多大伤害啊?	53
14. 听说手机在拨打电话, 但未接通的时候, 辐射最大! 是真的吗?	53
15. 水货的手机是不是比正版的辐射大?	53
16. 怎样判断手机中病毒了?	54
17. 怎样预防才能避免手机中毒?	54
18. 手机中毒了, 该怎么办?	54
常规咨询篇	55
2.1 家庭产品	55
1. 办理家庭账户要几个人一起?	55
2. 我的身份证件下面办了多个手机号码, 每个手机号码都可以作为主号建立家庭账户吗?	55
3. 我办理了家庭账户, 我原来办理的个人业务受影响吗?	55
4. 家庭短号是什么业务?	55
5. 家庭网怎么收费?	55
6. 移动之家 i39 套餐和全球通品牌能不能叠加开通啊?	56
7. 家庭账户主号话费不足的时候收到信息提醒, 副号能否收到?	56
8. 请问办理家庭账户, 副号码里面的钱是否可以转账?	56
9. 家庭账户副号丢了, 申请停机停不了, 怎么办?	56
10. 家庭网优先级高于集团套餐。而之前知识库全省的家庭网计费顺序却为集团套餐、家庭网、亲情号码组合。请问先扣家庭网还是集团套餐?	56
11. 什么是家庭账户? 要收费吗?	56
12. 办理家庭账户后, 我可以享受什么服务?	56
13. 我要办理家庭账户, 需要带什么证件?	57
14. 我要加入家庭账户中, 需要什么条件?	57



目录

Contents

15. 家庭账户对成员个数有限制吗?	57
16. 我是南京的客户,我可以和苏州的客户办理家庭账户吗?	57
17. 我的号码是无线公话的号码,我可以办理家庭账户吗?我能作为主号吗?	57
18. 我是集团统付客户可以办理家庭账户吗?	57
19. 我已经办了个人代付费,可以再办理家庭账户吗?	58
20. 我是全球通后付费的客户,我的家人是预付费客户,可以组建家庭账户吗?	58
21. 我申请了为成员全额付费的功能,从什么时候开始为副号代付费?	58
22. 我加入家庭作副号,由主号帮我全额付费,我要办理国际漫游时需要余额大于 300 元,我还需要充值吗?	58
23. 我开通了家庭账户作主号,同时还参加了你们的活动要求最低消费 100 元,那我的家庭中的副号产生的费用算在最低消费中吗?	59
24. 我加入家庭作副号,由主号帮我全额付费,我能将费用转到主号上吗?	59
25. 我开通家庭账户做主号,预设每月向指定副号自动定额划款,但现在收到短信提示我划款失败,我充值完话费后还可以再划款吗?	59
26. 我办理了家庭账户,我的主号没有余额停机了,但我还有话费余额,为什么我的手机也被停机了?	59
27. 我办理了家庭账户做主号,我的账单中有副号的账单情况,那副号可以查到我的账单信息吗?	59
28. 我办理了为全家全额代付的家庭账户业务,我可以直接申请不再为某一成员代付吗?	59
29. 我已办理了集团全额统付业务,为什么会有人通知我有欠费未缴,会停机吗?	60
30. 成员退出家庭账户何时生效?	60
31. 办理家庭账户业务后可以过户吗?	60
32. 办理紧密型家庭账户业务后可以停机吗?	60
33. 我本月预约办理了紧密型家庭账户次月生效,同时选择转账次月生效;但我本月就将家庭账户关系取消,那我之前申请的转账次月还能转账成功吗?	60
34. 我已经由集团全额统付话费了,为什么还会产生欠费?	60
35. 为什么以前欠费没有停机,现在要停机处理呢?	60



目录

Contents

- 36. 我已办理了集团全额统付业务, 为什么现在停机了? 61
- 37. 我已加入家庭, 由××为我支付话费, 为什么现在
停机了? 61
- 38. 我的话费已经付清了, 为什么不能通话? 61
- 39. 我可以选择多个家庭套餐吗? 61
- 40. 家庭套餐的费用从哪里扣取? 61
- 41. 我如何查询家庭套餐已经使用的额度呢? 61
- 42. 家庭套餐有免费无线上网的优惠, 是否所有成员的
手机上网也包含在内? 61
- 43. 家庭套餐中含有成员间的互免通话分钟, 我前期已
经开通了亲情号码组合, 可以再选择家庭套餐吗? 61
- 44. 家庭套餐中包含了“家庭成员共免非漫游××××
分钟国内通话”, 是什么意思? 62
- 45. 家庭套餐和成员既有的个人套餐、集团套餐是什
么关系? 62
- 46. 我看到宣传广告, 移动新推出了移动之家 i 系列套
餐, 具体是什么内容? 62
- 47. 我原来已经开通了全球通新 88 套餐, 可以选择再开
通家庭套餐吗? 62
- 48. 家庭套餐和新欢乐送是否互斥? 可不可以同时享受? 62
- 49. 移动之家能不能使用语音短信业务? 62
- 50. 家庭套餐的取消是不是只能由主号申请取消? 62
- 51. 家庭套餐的套餐费是不是主号一个人收取? 其他副
号的费用是不是要另外收取? 63
- 52. 主号的消费是否包括在副号的最低消费中? 副号的
消费是否包含在主号的最低消费中? 63
- 53. 家庭套餐有效期到期前, 能否取消家庭套餐? 63
- 54. 听说你们有个家庭短号服务, 具体是什么内容? 63
- 55. 我办理了家庭短号, 可以通过短号直接发短信吗? 63
- 56. 听说你们推出了一个家庭网服务, 具体是什么内容? 63
- 57. 我之前办理了家庭套餐, 可以再开通家庭网吗? 63
- 58. 我家庭网的使用情况如何查询? 63
- 59. 家庭网的费用怎么扣取? 是每个号码都要付费吗? 64
- 60. 家庭网中含有成员间的互免通话分钟, 我前期已经
开通了亲情号码组合, 可以再选择家庭网吗? 64
- 61. 我如果开通了家庭网和亲情号码, 我先享受哪个优
惠呢? 64



目录

Contents

62. 家庭网和成员已有的个人套餐、集团套餐是什么关系?	64
63. 家庭网的取消是不是只能由主号申请?	64
64. 我可以随意变更我的家庭短号吗?	64
65. 我有集团短号, 又有家庭短号, 我拨打对方号码时如何显示?	64
66. 请问家庭网里最多可包含几个号码?	64
67. 我之前加入了一个亲情号码组合, 但是其中已经有成员加入其他家庭了, 还可以再开通家庭短号免费版吗?	64
68. 我已加入了一个家庭, 但没有开通亲情号码组合, 请问可以开通家庭短号免费版吗?	65
69. 我之前加入了一个亲情号码组合和一个家庭, 请问可以再开通家庭短号免费版吗?	65
70. 开通家庭短号免费版是否一定要开通家庭账户?	65
71. 家庭短号免费版中包含成员间的互免通话分钟吗?	65
2.2 动感地带及积分计划	65
1. 如果我这个月暂时不用这个号码, 我办理了暂停业务, 我的 M 值会受影响吗?	65
2. 如果我现在是动感地带用户, 这个月转出, 下个月成为全球通用用户, 那我这个月消费的金额产生的 M 值怎么使用呢?	66
3. M 值兑换话费, 是否作为停复机的依据?	66
4. M 值兑换新业务, 可以叠加兑换多个新业务吗?	66
5. M 值兑换新业务, 对原有已开通业务有影响吗?	66
6. 如果我过户了, 原来的 M 值怎么办?	66
7. 全球通用用户是否可兑换动感地带礼品?	66
8. 动感地带用户在 9 月用 M 值兑换了 5 元包 25 条彩信, M 值当时已经扣减, 但用户在 9 月底将此业务关闭, 现用户在 10 月份重新开通此业务, 请问 10 月份的费用是否可以享受返还?	66
9. 我想知道我 2008 年、2009 年、2010 年度目前剩余 M 值为多少, 怎么查?	66
10. 为什么我的积分突然变多了?	67
11. 原有积分转换新积分的标准是什么?	67
12. 新的积分规则中, 消费积分有没有调整?	67
13. 如果办理品牌互转, 积分有变化吗?	67
14. 本次新的积分规则都做了哪些调整?	67



目录

Contents

15. 原有积分转成新积分需要申请吗?	67
16. 消费积分、品牌奖励积分、网龄奖励积分各指的是什么意思?	67
17. 我怎样才能享受到动感生活圈服务呢?	68
18. 音乐套餐免费的彩铃下载条数怎么计算?	68
19. 请问动感装备卡及动感音乐套餐中的移动数据流量,是否可享受门限提醒服务?	68
20. 我同时开通集团套餐和情侣套餐,发送短号短信是否计入情侣套餐中?	68
21. 我成为动感地带游戏套餐用户后,还可以订购你们的 g+至尊包吗?还可以订购其他的 g+游戏包吗?	68
22. 游戏包业务内的优惠业务有效期是多久?	68
23. 我是动感游戏套餐用户,如果我还想玩前几个月的图文单机游戏,怎么办?	69
24. 我是动感游戏套餐用户,我每周收到的 g+游戏周刊彩信是什么?	69
25. 什么用户可以开通随 e 行 WLAN 分区可选套餐?	69
26. 我如何确定我使用的随 e 行 WLAN 属于高校优惠区内?	69
27. 什么是“移动彩信-英语学堂”、“移动彩信-素质学堂”业务?该业务有哪些优势?	69
28. 我看到宣传广告,移动新推出了“动感关爱卡”,动感关爱卡是什么?	70
29. 我看到宣传广告,移动新推出了“动感亲子卡”,动感亲子卡是什么?	70
2.3 M-ZONE 淘乐汇	70
1. 为什么我收到了《M-ZONE 淘乐汇》免费体验的短信?	70
2. 《M-ZONE 淘乐汇》发的是什么内容?	70
3. 《M-ZONE 淘乐汇》收费吗?	70
4. 我是普通动感地带用户可以申请开通《M-ZONE 淘乐汇》吗?	71
5. 动感部落是什么?我怎么加入?	71
6. 我之前收到你们短信提示说我可以免费体验《M-ZONE 淘乐汇》,为什么到现在还没有收到呢?	71
7. 我加入了动感部落为什么收不到《M-ZONE 淘乐汇》呢?	71



目录

Contents

2.4 大学生手机网络创业平台	71
1. 听说你们有个大学生手机网络创业平台，我想参加的话，怎么参与创业？	71
2. 怎么查询创业收益？	72
3. 注册时为什么要登记身份证、银行账号等信息？信息会不会泄露？	72
4. 为什么有些彩信没有及时计入创业收益统计？	72
5. 原创作品审核需要多长时间？	72
6. 创业收益话费结算可否充入非注册号码？	72
2.5 动感地带网站	72
1. 什么是 M 币？	72
2. 如何获得 M 币？	73
3. 如何使用 M 币？	73
4. 动感地带网站中的日志可以只被一部分人查看吗？	73
5. 动感地带网站中的日志可以禁止他人评论吗？	73
6. 可以导入动感地带网站外的日志吗？	73
7. 导入的日志与在动感地带网站中直接发表的日志相比，有什么区别？	73
8. 可以把动感地带网站中的照片移到其他相册吗？	74
9. 怎么设置动感地带网站中的相册封面？	74
10. 为什么我在动感地带网站中发的照片别人看不见？	74
11. 如何在动感地带网站中转帖其他网站的资源？	74
12. 为何以前转帖的东西现在打开无效？	74
13. 怎么删除我的转帖记录？	74
14. 可以拒收某些人的私信吗？	74
15. 怎么回复别人给我的私信？	74
16. 如何修改我的微博昵称？	74
17. 微博昵称可以重复吗？	74
18. 一句话介绍怎么修改？	75
19. 如何修改微博标签？	75
20. 微博标签数量有限制吗？	75
21. 我首次登录微博为什么就有关注提示？	75
22. 为什么我发布的微博图片别人看不到？	75
23. 怎么寻找微博用户？	75
24. 怎么加关注？	75
25. 如何加好友？	75



目录

Contents

26. 好友有上限吗?	75
27. 怎么删除好友?	75
28. 怎么给好友分组?	75
29. 如何寻找好友?	76
30. 如何邀请好友?	76
31. 在哪里看我的留言板?	76
32. 我能查看他人的留言板吗?	76
33. 我能删除我给他人的留言吗?	76
34. 如何发起活动?	76
35. 如何参加活动?	76
36. 什么是经验积分成长体系?	76
37. 积分有什么用?	77
38. 如何快速获得经验和积分?	77
39. 发布日志、微博等获得的经验和积分会跟随日志、 微博的删除而删除吗?	77
40. 用户 UID 是什么?	77
41. 怎么绑定手机号码?	77
42. 绑定手机后还能用邮箱登录吗?	77
43. 怎么修改真实姓名?	77
44. 真实姓名有同名怎么办?	77
45. 怎么修改学校信息?	77
46. 怎么修改工作信息?	78
47. 新用户如何注册?	78
48. 老用户如何注册?	78
49. 老用户如何登录?	78
50. 我是老用户, 我在旧版网站中的博客 (又名日志) 和相册信息如何处理?	78
51. 我是老用户, 我在旧版网站中的论坛 (又名 BBS) 信息如何处理?	78
52. 我是老用户, 我在旧版网站中获得的 M 币在新版网站 中可以使用吗?	78
53. 我是老用户, 旧版网站中的 “M 值兑换彩铃” 和 “M 币兑换在线短彩信” 功能还能正常使用吗?	78
54. 我是老用户, 新版上线后我在旧版网站中获得的 “在 线账户话费” 是不是就没有了?	78
55. 我是老用户, 我在旧版网站论坛 (又名 BBS) 中获 得积分和荣誉 (或者等级) 如何处理?	79



目录

Contents

2.6 神州行及积分计划	79
1. 我是手机银行卡, 如果从全球通转成神州行标准卡还能用吗?	79
2. 可以办理神州行幸福卡吗? (有没有适合老年人的产品?)	79
3. 到哪里办你们宣传上说的办神州行幸福卡, 充话费送手机呢?	79
4. 什么是积分计划?	79
5. 神州行开通积分计划的条件是什么?	80
6. 未开通积分计划前所使用的话费, 是否可计入新开通的积分中?	80
7. 我如何查询我的神州行积分?	80
8. 我的神州行积分可以兑换什么东西?	80
9. 我的神州行积分什么时候可以开始用?	80
2.7 G3 业务	80
1. 什么是 TD?	80
2. TD 好用吗?	81
3. TD 业务是否适合我使用?	81
4. TD 有哪些特色业务?	81
5. 我是普通的 GSM 用户, 怎样才能使用 TD 业务呢?	82
6. 我在哪些地方能够办理 TD 业务?	82
7. 更换 TD 手机后, 原有资费是否会变化?	83
8. 我在哪些地方才能够买到 TD 终端?	83
9. 目前 TD 终端支持哪些业务?	83
10. 听说 TD 终端不太稳定, 这是真的吗?	83
11. 听说 TD 信号不好, 真的吗?	83
12. 品牌标识“G3”的含义是什么?	84
13. 什么是中国移动的 TD “不换号、不换卡、不登记”?	84
14. 在农村是否能够使用 TD 业务?	84
15. 如果我去外地, 是否有 TD 网络? 没有怎么办?	84
16. 国外是否有 TD 网络? 没有怎么办?	84
17. 为什么 TD 手机的室内信号较弱?	84
18. 如果到非 3G 网络的城市, 信号如何?	84
19. 3G 是什么?	85
20. 3G 的标准共有几个?	85
21. TD 含义是什么?	85
22. TD 的技术特点有哪些?	85