

全球通VIP俱乐部

GoTone VIP Club
尊崇倍至，享我所想

欢迎函

Welcome Letter

全球通是您的选择，您是我们的选择

欢迎您成为全球通VIP俱乐部的会员，我们深深的感谢您一直以来给予中国移动的支持和信赖。

从现在开始，您会比以往更深刻的体会到，当初您选用并沿用至今的全球通网络服务是您引以为豪的最佳选择。您所拥有的不仅仅是一张小小的会员卡，还同时拥有了最尊贵的身份，以及一个沟通无限、精彩无限的移动通信世界。

这张专为您而特别定制的全球通VIP俱乐部会员卡，代表着我们对您的诚挚谢意。我们为您奉上的是由世界第一大移动运营商为您提供的最领先的移动通信服务，各种绚丽时尚的会员活动，从出行到购物的众多优惠待遇，我们将随时恭候着您，令您处处都能体会到尊崇倍至的感觉。

全球通是中国移动通信的核心品牌，是世界范围内使用人数最多的数字移动电话品牌。139、138、137、136、135五个网号早已经家喻户晓。截至2004年10月底，中国移动与184个国家和地区的245个运营公司开通了GSM国际漫游业务，并与75个国家和地区的60个运营商开通了GPRS国际漫游，国际短信共通达106个国家和地区的214家运营商，彩信通达4个国家和地区的14家运营商，同时，中国移动还将不断扩大国际漫游通达范围。全球通是目前国内网络覆盖最广泛、国际漫游国家和地区最多、功能最为完善的数字移动电话品牌。中国移动通信正以日趋完善的网络，让您的沟通无处不在！拥有全球通，您会实现移动通信的梦想，享受自由沟通的无限魅力！

欢迎函

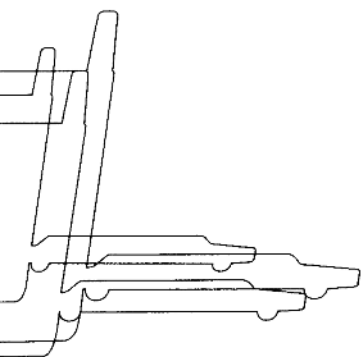
Welcome Letter

全球通是您的选择，您是我们的选择。为了您的需求，我们将永远追求卓越，正是有您的支持与信赖，我们的成就才更加辉煌。

您的尊贵是我们的骄傲，您的满意是我们的欣慰。我们更加希望，每一次与您的沟通都是完美的碰撞，每一声问候都是真诚的关怀。在全球通 VIP 俱乐部，我们竭尽所能与您顺畅沟通，提供全方位的悉心服务，在这里，尊贵不是一种商业性的浮夸，我们会努力使它成为现实，成为您的真正享受。

我们感谢您的加入

诚挚地期待您与我们共同创造更璀璨的明天



企业文化

中国移动

您的选择

世界的选择

中国移动通信是国内唯一专注移动通信发展的通信运营公司,在我国移动通信大发展的进程中,始终发挥着主导作用,并在国际移动通信领域占有重要地位。经过十多年的建设与发展,中国移动通信已建成一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平一流的综合通信网络。网络规模和客户规模列全球第一。

中国移动,致力成为移动通信的专家。我们坚信,我能!

中国移动的企业文化与您共享:

我们的使命

创无限通信世界,做信息社会栋梁

我们的价值观

持续为社会、为企业创造更大价值

我们的经营宗旨

追求客户满意服务

我们的企业精神

改革创新、只争朝夕、艰苦创业、团队合作

我们的服务理念

沟通从心开始

目录

俱乐部介绍	尊崇倍至，享我所想	1
会籍管理		3
会员服务		6
基础服务篇	优秀所以优先	6
延伸服务篇	非凡所以非常	11
个性化服务篇	卓越所以超越	27
积分奖励计划	关注所以关爱	29
俱乐部活动	尊贵所以尊崇	32
全球通 VIP 高尔夫俱乐部		
	高尚的俱乐部 专署的社交圈	36
特约商家	用心所以贴心	38
12580 商旅服务		46
附录		48
北京移动城区主营业厅联系方式		49
北京移动郊区主营业厅联系方式		50
北京移动手机维修点联系方式		51
部分主要城市异地跨区服务营业厅		52



俱乐部介绍

全球通 VIP 俱乐部 尊崇倍至，享我所想

- 全球通 VIP 俱乐部的生日：2002 年 1 月
- 全球通 VIP 俱乐部的年龄：3 岁
- 全球通 VIP 俱乐部的目标：尊崇倍至，享我所想
- 全球通 VIP 俱乐部的会员：所有“全球通”客户都有机会成为我们的会员，只要您的年度积分达到我们的会员标准，又具有良好的信誉，我们就会邀请您在下一个年度加入我们的大家庭。
- 全球通 VIP 俱乐部的工作人员：专业的素质，敬业的精神，饱满的热情，卓越的目标，这就是我们——一个年轻的团队。您的满意是我们工作的动力，您的微笑是我们最大的安慰。

俱乐部介绍



2002年1月全球通VIP俱乐部诞生了，从此我们又多了一个与广大VIP客户沟通的渠道。

全球通VIP俱乐部是中国移动专为持有钻石卡、金卡、银卡的全球通VIP客户提供差异化服务的平台。通过这一平台，您可以享受到集“优质网络服务、优质客户服务、优质延伸服务”为一体的3A服务，全球通VIP俱乐部是中国移动与全球通VIP客户情感沟通的纽带和桥梁，在这里，我们将系统地为您展示“尊崇倍至，享我所想”的服务理念。

三年来北京移动全球通VIP俱乐部已经成为了北京移动面向VIP客户的窗口，在未来的日子里，全球通VIP俱乐部将会用心与您沟通，了解您的需求，努力为您提供贴身、便利的移动通信服务，为您营造一个更自由更广阔的移动生活空间。

全球通VIP俱乐部期待您的关注，更期待您的参与。



会籍管理

● 会员类别

全球通 VIP 俱乐部会员分为钻石卡会员、金卡会员和银卡会员三种。

● 会员资格

全球通 VIP 俱乐部 2005 年的会员资格是根据您 2004 年的年度积分来核定的：2004 年 1 月至 12 月的月基本积分的累加值为年度积分。年度积分反映您整个年度的消费情况和在网时间，是确定 2005 年会员资格的标准；同时，您的信用度也将成为我们核定会员资格的标准，累计欠费超过 3 个月将不能获得会员资格。

● 2005 年全球通 VIP 俱乐部会员标准

钻石卡会员：	2004 年年度积分在 36000 分（含 36000 分）以上的客户
金 卡 会 员：	2004 年年度积分在 20000~36000 分（含 20000 分）的客户
银 卡 会 员：	2004 年年度积分在 8000~20000 分（含 8000 分）的客户

● 入会方式

当您 2004 年年度积分符合 2005 年全球通 VIP 俱乐部会员标准时，我们会邀请您在 2005 年加入全球通 VIP 俱乐部。

会籍管理

● 入会流程

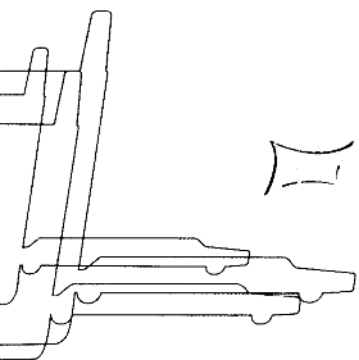
当您被核准为全球通VIP俱乐部会员时，会有专门的客户服务人员与您取得联系，核实您的基础资料和准确地址，工作人员会将尊贵的会员卡速递至您手中。只要积分和信用度符合标准，您无须交纳任何费用就可以获得会员资格。每年也无须交纳任何会费。

● 会员资格有效期

您的会员资格从收到会员卡之日起开始生效，2005年全球通VIP俱乐部会员资格的有效期将截止到2006年2月。在此有效期内，持卡人可以享受到全球通VIP俱乐部提供的各项会员服务，并可以参加俱乐部组织的各项活动。

● 会员卡管理

1. 全球通VIP俱乐部会员卡为签名卡，不得转借他人使用
2. 如发生会员卡丢失，请立即办理挂失和补办手续
3. 办理各项会员享有的业务时，请出具会员卡和相应的证件
4. 当您的联系方式、通信地址发生变化时，请您及时与我们联系，进行更新
5. 全球通VIP俱乐部特别提醒您：2005年我们为您提供的各项优惠服务，以及各种会员活动都将通过会员卡核实您的身份，如果不慎丢失，我们将为您专门定做，定做会员卡需要一个月以上的时间，为了不影响您的使用，我们善意提醒您妥善保管好自己的会员卡
6. 在会员资格有效期内，每位会员最多可以补卡三次



会籍管理

● 会员资格的取消

当如下情况发生时，全球通 VIP 俱乐部会员资格将被自动取消。

1. 会员发生超信誉度的恶意欠费现象，经过善意提醒后依然欠费，或者年度内累计欠费超过 3 个月，会籍将被取消
2. 在有效期内，如会员不再继续使用中国移动全球通网络的服务，会籍将会自动取消
3. 会员可以自愿申请取消会籍
4. 全球通 VIP 俱乐部特别提醒您：会员资格只针对于相应的手机号码，而当使用者更换了新的号码后，新号码将不继续享用会员资格

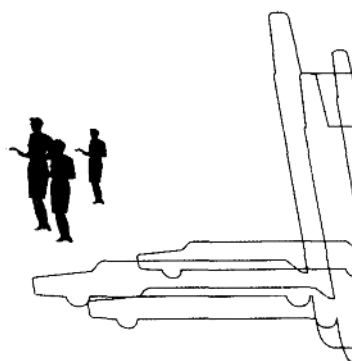
● 您可通过以下方式获得更多关于俱乐部的信息：

登录我们的网站 www.bj.chinamobile.com

拨打 1860 客户服务热线

钻金卡会员可以咨询您的客户经理

会员服务



基础服务

优秀所以优先

“全球通”是中国移动通信的核心品牌，是世界范围内使用人数最多的数字移动电话品牌。只要成为全球通用户，立即拥有全球通所有服务；成为全球通VIP俱乐部会员，更是可以随时优先享用贴心服务。

人人拥有，您当然拥有；人人享用，您当然优先享用。

优秀，所以优先。

特别为尊贵的您度身打造：

营业厅服务

● 来到我们的营业厅，您将得到耐心周到的服务：

营业员会详细解答您各种业务咨询；外籍客户可以得到英语服务，顺利办理业务；部分营业厅设有新型手机展示区，您可以随意挑选；部分主营业厅还设有手机维修服务柜台，专业技术人员处理各种手机故障；移动新技术、新业务将在营业厅设置展示区，以便您更快捷地了解移动通信业务；在北京移动的各个营业厅，您都可以放心地办理各项移动通信业务，入网、过户、缴费、话单查询、解锁等以及各项新业务的开通和变更。同时您还可以通过厅台的自助设施办理部分业务。



会员服务

基础服务

网站服务

● 我们的网站 www.bj.chinamobile.com,是与您交流沟通的另一有效平台:

在这里您可以了解到更多的移动通信服务内容,最新的营销动态,使您对移动业务流程、各种精彩优惠活动一目了然,尽在掌控。

方便快捷的自助服务——网上营业厅,可以提供话费查询、积分回报、业务办理、咨询投诉、服务包查询等多种服务,随时登陆,随时办理。

注册成为北京移动网站会员,您还可以直接上网发送短信、选择彩铃音、使用移动地址簿、享受免费的电子邮箱等丰富的服务内容。

网站上的全球通VIP俱乐部与全球通VIP高尔夫俱乐部是我们的社区家园,各种详尽信息帮助您及时了解您可以专享的一切尊崇、个性服务及精彩时尚的活动动态。

1860、1861 服务热线

客户服务中心是北京移动通信有限责任公司对外的服务窗口之一,您通过“1860”、“1861”热线可以得到多方位的服务。

客户服务中心1860及1861服务热线是联系您和北京移动通信有限责任公司的纽带,是您信赖的朋友,我们为您提供24小时全天候的免费服务。您可以通过“1860、1861服务热线”,按照语音引导进行相应操作即可享受到业务咨询、紧急停机、电话自动受理业务、自动话费查询、传真详单等服务(1860提供业务咨询、业务办理、新业务介绍;1861提供话费与积分查询、传真详单)。

会员服务



基础服务

增值服务

● 国际漫游免费服务电话“+8613800100186”：

在家千日好，出门一日难。您在异国他乡遇到的各种通信问题，都可以用您的全球通手机号码拨打特别为您开通的国际漫游免费服务电话+8613800100186。在世界各地的任何角落，只要有GSM信号覆盖，就会有我们每时每刻为您提供的优质服务，消除您的后顾之忧。中国移动与您同行。

● 12580 代发短信：

只要拨打12580，工作人员就会按照您的要求为您代发短信、群发短信：无论长短、繁简、中文、英文，全部为您包办，及时送出对家人和朋友的亲切问候。

● 12580 商旅服务，方便出行：

为方便您的出行，北京移动与携程旅行网强强联手，共同推出12580商旅服务。携程旅行网(www.ctrip.com)是全国最大的商务和度假旅行服务公司，是国内第一家在海外上市的旅行服务公司。携程帮助用户通过互联网与有资质的酒店、机票代理机构、旅行社联系并预订相关旅游服务项目。您只需拨打12580，便可享受超值酒店房价和国内、国际所有航线的优惠机票预订。积分奖励：您通过12580成功预订酒店和机票后，可获赠北京移动客户积分：酒店1间夜/100积分；机票1张/100积分的奖励。



会员服务

基础服务

● 交纳话费，多种方式：

移动营业厅交费、银行交费、邮局交费、电话银行交费、自动转账交费、预存话费交费、手机充值卡交费。即使在外地，您也可通过中国移动跨区服务在当地的移动营业厅现金交费（异地营业厅交费服务详情请咨询当地1860）。

● 帐单服务，明白消费：

提供多种方式查询手机帐单或详单，让您明明白白消费。您可以登陆北京移动门户网站 www.bj.chinamobile.com 查询帐单或详单，也可以通过短信、1860、营业厅申请邮寄帐单或详单，还可到营业厅自助终端查询并打印帐单或详单。

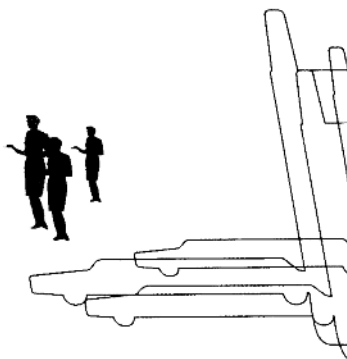
● 您的通信，我们关怀：

我们专业的客户服务人员会定期与您联络，了解您的需求，听取您的建议。满足您的需求，是我们坚持不懈奋斗的方向和目标。对您一如既往的支持与期待，我们会用源源不断的惊喜回报您。在实现了我们和您心与心沟通的同时，我们也会不断完善公司的服务体系，以便长期为您提供优质服务。

● 代客呼转，省却麻烦：

当您需要将来电进行呼转但是又没有条件自行操作时（如SIM卡丢失、损坏或手机未随身携带等情况），请拨打1860客户服务电话，我们的工作人员将通过客户服务系统立即为您设置呼叫转移。您也可以登陆 www.bj.chinamobile.com 门户网站，亲自进行呼叫转移设置。

会员服务



基础服务

自助办理，简单方便：

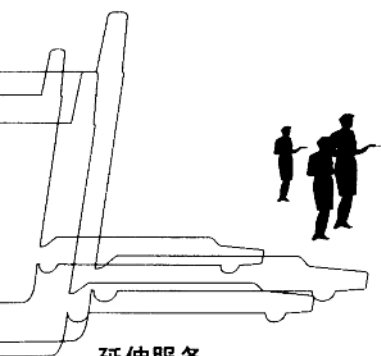
您在享受工作人员亲自为您提供服务的同时，也可以尝试我们精心为您准备的多种自助服务。登录网站或发送短信，在家即可轻松办理业务；光临营业厅的自助服务区，也可享受各种快捷方便高效的服务。

全球通跨区服务：

当您出门在外时，通讯上的小问题也可能造成大影响。为了保证您不被困扰，全球通特别推出跨区服务，您可在漫游地办理异地交费、异地停/开机、异地备卡激活等业务。您旅程中的通信需求，有我们的跨区服务照顾周全。全国31个省、市、自治区的公司均已开通跨区服务，如想获取更多有关跨区服务的信息，请拨打漫游地1860或到漫游地指定营业厅查询。

全球通VIP俱乐部特别提示您：

当您拨打1860办理各项业务时，需要提供相关证明与证件，个人用户需要传真身份证件或者提供客户服务个人高级密码，集团用户需要传真单位正规介绍信和经办人有效证件；激活备卡时，同时还需要提供您的会员卡卡号和备卡卡号。



会员服务

延伸服务

非凡所以非常

全球通 VIP 俱乐部成就您的尊贵身份，因为尊贵是您的权利。

一切都为您考虑周到，事事关怀倍至，各种延伸服务处处与您的尊贵遥相呼应。VIP，就是如此不平常。要尊贵，还要独享。

因为非凡，所以非常。

会员服务



延伸服务

银卡

银色，
是耐人寻味的色彩，
是毫不炫耀的尊贵，
是摒弃珠光宝气的典雅，
是镇定自若的您，
是全球通 VIP 俱乐部为您缔造的完美生活。

特别为尊贵的银卡会员度身打造，

只要您是全球通 VIP 俱乐部银卡会员，就可立即享用：\