

郑州移动的2009:

“2009年是电信行业全业务竞争的开局之年,也是我们继续开来实现企业转型的关键一年。”近日,郑州移动总经理贾大春表示,2009年是中国3G元年,对于郑州移动的重要意义不言而喻。“任务艰巨而繁重,考验严峻而重大。”这是贾大春在一次内部会议上的总结发言。

通信行业的竞争如逆水行舟,不进则退。和中国移动义无反顾地扛起了TD-SCDMA的重担一样,郑州移动选择了迎难而上,建设基站、优化网络、提升服务,一如既往地支持城市信息化建设、热心公益事业,同时,3G工程建设速度居集团首位,3G业务将在电信日如期开通。

用汗水、坚韧和不懈努力,郑州移动为3G元年成功开局。

迎难而上 继往开来

本报记者 赵薇文 宋美琳图

十年汗水 提升客户认知



郑州移动总经理贾大春在“总经理接访日”现场接待客户咨询、投诉。

1999年的郑州移动,没有独立的营业厅,没有独立的机房,属于自己的只有1000多名员工。十年之后,你来到郑州移动的营业厅,不但可“一站式”办理各项业务,还可免费享受WLAN上网、杂志浏览、茶水等休闲服务,拥有几百名专业服务人员的1860更可以随时为你提供服务。目前,郑州移动网络容量已从60万门增加到近1000万门,网络规模增长了10倍以上,实现了跨越式大发展。形成了全覆盖、无缝隙连接。

今年3月15日,总经理贾大春来到金水分公司国基路营业厅,与客户面对面的沟通交流。贾大春对客户提出的3G业务的范围、资费、梦网短信等问题进行了一对一的解答和交流,认真倾听客户建议,

耐心解答客户咨询和投诉,对于客户提供的好建议,认真的做好记录并送上礼品表达感谢。

与此同时,郑州移动11个分公司的各级管理人员也走进了附近的社区、活动中心、商店,向客户介绍“便捷服务 满意100”的六项便捷服务举措内容,发放活动宣传页,收集客户意见和建议,解答客户的各种咨询。通过一系列切实有效的服务措施,让客户真正享受更加方便、更加快捷的移动通信服务。

作为移动的客户,对这种场景相信都不会感到陌生。据悉,“总经理接访日”活动已经持续开展了三年,各级管理人员共接访客户1650人次,这一制度在受到客户好评的同时,也有效地增进了客户和企业

之间的交流沟通。
“正德厚生,臻于至善”是中国移动的核心价值理念,一直以来,他们都尽力用自己的一个努力换来用户的一个满意。移动的“满意100”活动已经进行到第四年,四年中,他们步步升级,用优质的服务巩固了自己的市场主导地位。

2006年7月20日,河南移动首次推出“满意100”服务活动,提出了十项服务新举措及七项服务细节改善。如“业务办理挑战3分钟”,客户在营业厅营业前台办理业务时,单笔业务的办理时限力争在3分钟内完成,给客户提供更快捷的服务。如开展总经理真情接访活动,在每月15日上午,全省各级移动公司总经理将到营业厅前台倾听广大客户的心声,面对面收集客户的意见和建议。如推行“话费误差,双倍返还”活动,接受广大客户对计费准确性的监督。

2007年1月15日,河南移动启动了“诚信服务,满意100”活动,针对当时社会上存在的一些消费不够公正、资费不够透明、服务不够便捷等热点问题,提出“八项承诺”,希望从根源上杜绝不良现象,这八项承诺包括:“全面启用新版入网协议”、“资费信息清晰透明”、“全面实施服务定制客户确认”、“48小时首次回复客户投诉”、“业务办理”免填单“一台湾”和自助服务电子化、“先提醒,后停机”、“专线受理不良信息举报”等内容。为了将承诺落到实处,执行过程中,河南移动整合实施近20项管理办法和措施将服务承诺精确到细节。

而在2008年,河南移动“金牌服务,满意100”活动的推行将把该公司传统文化

推进到新的层级。近日,在2009年通信服务座谈会上,中国移动副总裁鲁向东表示,2008年,中国移动以“金牌服务、满意100”为主线,对内深入完善以客户为导向的服务管理运营体系,对外推出“五心”服务举措,使全网综合满意度稳步提升,服务领先优势进一步巩固。

今年的3·15前夕,3月13日,河南移动正式启动“便捷服务、满意100”主题服务活动,并推出六项便捷服务举措,包括“资费套餐量身优选”、“异地交费随时随地”、“电子渠道以指代步”、“积分兑换足不出户”、“G3业务无障碍办理”、“垃圾信息自主屏蔽”等内容。通过这一系列切实有力的服务措施,河南移动客户将享受到更加方便更加快捷的移动通信服务。

窥一斑可知全貌,以治理垃圾短信为例。2005年11月,河南移动从合作的300多家SP中挑选社会知名度高、企业信誉良好、业务量排名靠前的23家SP(信息提供商),开展河南“移动梦网”SP诚信行动。2006年3·15前夕,在全省首批招募37名梦网卫士,建立维护消费者权益的一张诚信之网和服务之网。同年底,联合省纠风办、省消协等部门启动“整治垃圾短信、净化手机屏幕”活动,向社会公布投诉举报电话,接受垃圾短信的举报。2007年对客户郑重推出了八项承诺。2008年又推出了以“责任、诚信、便捷”为基础的“五心”服务举措。今年,河南移动“便捷服务,满意100”活动向用户推出了“垃圾信息自主屏蔽”解决方案。

据悉,今年一季度,郑州移动窗口服务成绩90.09分,客户评价满意度达到98.60%,居全省移动系统第一。

零的突破 扛起3G重担

3个月建成1000多个3G基站,这是郑州移动创造的奇迹。



郑州移动率先开通3G网络

2009年以来,宏观经济环境变化给企业发展带来了一定的负面影响,未来经济发展趋势仍存在很多不确定性,新的竞争格局对中国移动的发展形成了新的挑战,竞争形势变得更加复杂和激烈。与此同时,中国移动还承担着国家实施自主创新战略、大力推进TD-SCDMA发展的艰巨任务。

TD-SCDMA是由我国自行提出并主导完成,被国际认可的第三代移动通信系统标准。这是一个史无前例的全新工作,为了使我国拥有自己的通信技术标准,中国移动义无反顾地承担了这一工作。

同时,在金融危机的背景下,3G工程还有拉动内需的重要作用。据悉,河南移动今年将在建设3G网络上总投资39亿元,新增基站近5000个。在当前金融危机的背景下,3G工程将会从就业、消费、投资等层面拉动河南经济增长,将带动我省社会投资约50亿元,扩大通信消费约53亿元,带动就业人数17000多人。

“曹院长,您好!今天,我非常高兴地在郑州向您通报:承载TD-SCDMA技术的3G网络在河南省郑州地区正式建成,标志着河南正式迈入3G时代。”3月12日15时30分,河南通信史上跨时代的一页在郑州揭开:河南省通信管理局党组书记赵会群,用中国移动的3G定制手机打通了我省第一个3G视频电话,向参加第十一届全国政协二次会议的全国政协委员、工业和信息化部电信研究院副院长曹淑敏教授报喜。

郑州移动的TD工程建设速度居中国移动集团首位。郑州移动TD建设项目于2008年12月18日正式启动,用时不到3个月,完成了1000多个TD基站的建设任务。在时间紧、任务重、困难多的情况下,该公司创新工程管理,广大党员发挥战斗堡垒作用,带领工程建设人员加班加点,攻坚克难,提前一个月完成了建设任务,建设速度列集团公司首位,受到集团公司表彰。

3个月建成1000多个3G基站,这是郑州移动创造的奇迹。

去年8月,中国移动全面启动TD二期工程建设,从今年开始,河南移动将投资39亿元在全省陆续开展TD基站的建设,预计2009年初期投资9亿元。今年以来,为加快3G工程建设进度,郑州移动广大工程技术人员主动请缨,春节假期不休息,加班加点建基站。在郑州,从正月初一至初七春节期间,郑州移动和设备厂家等单位的100多名工程人员,坚守在工程建设第一线,克服各种困难,确保3G工程建设进度,比原计划提前了半个月时间。

郑州移动一位3G基站建设人员这样描述他一天的工作,每天早上吃过早餐后7点赶到工地,一直工作到下午甚至晚上,中间不吃饭,“什么时间干完,什么时间吃饭”。

即使加班加点,快速建立起优质而高效的3G网络又谈何容易?郑州移动还面临技术人才紧缺、3G建网经验缺乏等一系列难题。

“相比其他运营商,TD建设肯定是困难的。”今年2月份,郑州移动3G建设技术人员对记者说:“我们队最开始两三天才能建好一个基站,现在是一天建一个,许多标准都是在摸索中制定的,而经验也越来越丰富。”

据了解,为确保河南移动的3G移动通信网络工程建设快速推进,河南省委、省政府大力支持国家自主创新3G网络建设和发展,近期将河南移动的3G移动通信网络列入2009年全省第一批重点建设项目,有力地保障了TD网络建设和业务开展。

近日,在开展深入实践科学发展观活动动员大会上,对于2009年的前景,贾大春充满信心地表示:“继往开来,阔步前进,始终保持更加昂扬的斗志,更加旺盛的激情,更加创新的举措,一定会战胜各种困难和挑战,为全省业务发展再创佳绩,为助力信息化社会建设、构建和谐郑州做出新的更大的贡献!”

一心服务 履行社会责任

植树活动、绿箱子计划,如果说这些已经成为郑州移动履行作为社会公民责任的日常行为,那么在地震等突发事件面前,郑州移动的行动更让人油然而生敬意。

3月19日上午,由郑州移动公司组织的“律动3G共成长”植树活动在新郑市始祖山史桐村水库拉开了帷幕。活动当天吸引了来自省市政府、金融证券、工商税务、烟草电力、公检法、教育、卫生、军队等十多个行业近150人会聚始祖山下,种下了属于自己的树苗,客户代表、团员青年、客户经理共同携手,播撒一丛翠绿,共同见证友情的成长。

据郑州移动负责人介绍,近年来,除定期开展绿色主题公众宣传外,公司已经连续五年举办这样的大型公益植树活动,并先后组织了企业员工和客户代表在中牟、荥阳、上街、巩义、新郑等地植树千余棵。

4月25日,河南首家3G体验型营销移动大厅开业启动仪式现场,郑州移动还同时开展了创建绿色城市绿箱子活动,建立了开放的废弃手机及配件回收平台。在绿箱子计划的感召下,现场许多市民踊跃地加入了创建绿色城市、争做绿色先锋的活动中来,把废弃的手机、手机电池以及其他配件投入到“绿箱子”中。一位市民表示:“移动的这种行动,体现了一个企业的责任感,也促使我们个人更加注意自己的行为,为郑州市的美好明天尽一份力。”

植树活动、绿箱子计划,如果说这些已经成为郑州移动履行作为社会公民责任的日常行为,那么在地震等突发事件面前,郑州移动的行动更让人油然而生敬意。

2008年汶川地震发生后,郑州移动第一时间组织捐款捐物,党员们以交纳“特殊党费”的形式,表达对灾区同胞的关心;并宣布免收5月12日后赴四川成都、绵阳、德阳、广元和阿坝藏族羌族自治州等五个

市(州)漫游客户在上述区域的所有手机通信费用;为了让在郑州住院的灾区伤员随时联系家乡亲人,郑州移动为他们的每个病房配备电话,架起了一条“移动亲情连线”;灾区孩子来郑,郑州移动第一时间送去手机,方便他们和家人联系;郑州移动同时还牵挂在郑求学的灾区学子,在30所高校动感地带校园建立了“爱心话吧”。

不仅在后方出资出力,郑州移动还战斗到了抗震救灾的第一线。他们全力为抢险救灾提供各种无偿援助,先后派出7名技术骨干,参加了省公司组织的6批抢险小分队,前往四川汶川小鱼洞镇、龙门山镇、银厂沟、黑水县及渡口镇等重点灾区,参与抢修开通基站166个,直接独立抢通基站8个,抢修光缆线路15公里,发挥了通信企业应有的社会价值。

2008年7月25日,北京奥运圣火进入郑州,在整个传递过程中,郑州移动网络接通率、设备完好率、短信接通率、彩信接通率均为100%,实现了零堵塞、零掉线、零投诉、零故障,完成了看似不可能的任务。

在火炬传递期间,郑州移动的所有领导和员工都坚守着自己的岗位,履行着自己的责任,全力以赴地保障着奥运火炬传递的通信安全。为了确保火炬传递过程中的通信畅通,郑州移动派出上百名员工,对传递区域进行了7次容量扩大,并派出了包括卫星通信车在内的应急通信车5辆,参加了4轮火炬传递转场路线测试,8轮省内火炬传递路线测试。



为中牟县黄店镇中心小学捐赠图书现场

热心公益事业是郑州移动的一个传统。在2003年抗击“非典”时期,该公司捐赠60多万元物资;在2004年抗洪救灾关键时刻,该公司的应急通信车出现在抗洪抢险第一线;2006年,郑州移动推出了“绿箱子环保计划”,该计划通过回收废弃手机、电池、充电器及配件,形成循环经济下废弃手机及配件更完善的回收体系;2007年,三门峡发生特大洪水灾害,在抗洪救灾工作中,郑州移动应急通信支援小组三次深入抗洪一线,在第一时间为灾区人民开通移动通信服务,为抗洪救灾赢得了时间。

同时,在郑州移动的倡导下,每个员工都积极参加各类公益活动,关心弱势群体,关注社会发展和文化建设,自发参与慈善事业和救灾扶贫活动,有效地培育了奉献社会的责任文化。

2008年,郑州移动获得“全国精神文明建设先进单位”、郑州市“优秀思想政治工作企业”、“抗震救灾爱心企业”、“优化经济发展环境工作先进单位”、“最具文化魅力企业”等称号。



郑州移动副总经理杨晓宇(右二)为社会监督员颁发证书



郑州移动全球通客户在新郑植树

热烈祝贺郑州日报创刊60周年