



郑州移动的十年跨越(中)

服务十年 此心依然

本报记者 赵 羲

1999年的郑州移动,没有自己的机房,没有自己的营业厅,网络基础也十分薄弱,刚从老电信分离出来的员工也并不确切知晓“服务”的全部内涵。十年之后,郑州移动的营业厅已经遍布城市的每个角落,基站数达到5300余个,强大的通信网络可以容纳1200万客户,“金牌服务”家喻户晓,“移动标准”成了通信行业甚至其他行业争相效仿、追随的服务准则。罗马当然不是一天建成的。追随郑州移动的行进步伐,你可以探知它如何用十年如一日的不懈努力,造就了行业服务的最高典范。

打造一流网络

十年来,郑州移动不断加大网络建设投资力度,努力打造精品网络工程,通过技术创新使全网通信质量不断得到优化和提升。为满足市场和客户需求以及未来的3G数据业务发展奠定了良好基础,为郑州市经济建设打造了优质的通信服务环境。

截至目前,郑州移动的网络建设已经经过了十三期的扩容工程,算下来,许多年份都要经过不止一次的网络扩容。

在加快网络建设的同时,为进一步提升网络质量,2003年,郑州移动推出了“城市精品网络”、“旅游精品网络”两项工程,2006年,郑州移动斥资3.5亿元打造“欢乐新农村”工程,2008年12月18日,TD建设项目正式启动。

我们可以看到,郑州移动的网络越来越好,口碑也是蒸蒸日上。然而,在成绩的背后,每一个工程都浸透着郑州移动人的努力和汗水,也有许多令人印象深刻的故事和细节发生。

“旅游精品网络”工程中,郑州移动把嵩山景区作为网络覆盖和优化的重中之重,专门抽调人力物力,不吝投入,不畏艰险,在海拔1462米的嵩山主峰峻极峰周边建设基站。现在,游客从山脚下沿着步道上山直到峻极峰,可以随时和山外畅通无阻地沟通,很多人迹罕至的地方移动信号也照样上天入地。一个典型的例子,2007年10月4日,一对大学生恋人趁国庆假期相约共游登封少室山,男友途中不慎坠悬崖。幸亏遇险者用的移动手机有信号,及时报警,18个小时后,坠崖者被救援人员背出大峡谷。

几年来,郑州移动的“城市精品网络”一直在持续。据悉,近日,郑州移动再次启动了市区道路集中优化项目,通过多种方式和技术手段,对市区范围内人流密集的商业区道路、公路、地下停车场等车流量大、干扰严重且覆盖差的地点进行细致测试,以进一步优化网络质量。目前,郑州移动网络在市区的覆盖率达99.9%以上,车站、机场等重要场所,以及星级酒店、高档写字楼、购物场所、娱乐场所、住宅小区,都已实现全面覆盖。同时,还实现了市区及郊区道路、各种隧道等的连续信号覆盖。

“很早以前,我们就把农村作为重点覆盖区域了,目前可以说我们无论是在市区、景点还是农村都已经做到了无盲区覆盖。”郑州移动总经理贾大春表示。就在去年,郑州移动加大了村村通工程的建设力度,使更多的、特别是偏远农村的农民群众,用上移动通信服务。同时,郑州移动继续打造“郑州新农村信息网”,推进农业信息化建设,为广大农民免费提供养殖、种植、市场、农业科技、劳务输出等各方面信息,使农民通过营业网点登录、手机上网、短信互动等方式,方便快捷地获得农业知识和信息,帮助提高农业生产效率和效益,实现以信息化带动农业发展。进一步加大惠农补贴政策,继续开展“手机乐万家”活动,继续开展送电影、送文化、送科技下乡活动,丰富农民文化生活,为广大农民送去惠农信息和专业技术,从多个层面上加大对农村的扶持力度。

郑州移动的TD工程建设则创造了3个月建成1000多个3G基站的奇迹,速度居全集团之首。这项工程用时不到3个月,共新建开通TD基站1342个。在时间紧、任务重、困难多的情况下,郑州移动创新工程管理,广大党员发挥战斗堡垒作用,组成青年突击队,带领工程建设人员加班加点,攻坚克难,甚至春节期间也不休息,提前一个月完成了建设任务,受到集团公司表彰。

与此同时,十年来,郑州移动不断加大运维体制改革,创新网络维护手段,每年度持续开展无线网、传输网等多个专项设备整治活动,深入做好重点、热点地区的网络优化,利用动态资源分配系统、小区智能覆盖等多种先进技术,增强了网络的抗灾能力,优化了网络结构,资源利用率得到大幅提升。为加快市场拓展和业务推广提供了有力支撑。2008年度,郑州移动围绕客户感知和奥运年两大主题,努力提升网络管理能力,优化网络资源配置,创新维护技术,日常维护与专项整治相结合,网络抗风险能力得到提升。

从2G到3G,郑州移动始终坚持“网络质量是通信企业生命线”的理念,将网络优势持续巩固并逐步延伸。对于郑州移动的通信网络,今年3-15期间,一位郑州移动的社会监督员说:“群众的眼睛是雪亮的,600多万用户的选择便是最好的证明。”



完善服务体系

“移动改变生活不仅体现在各种业务提供了生活便利,满足了个人需要,同时也体现在提高了工作和生产效率,为许多行业的发展提供了助力。”贾大春表示。

如何把移动通信建设融入到推动整个社会的经济发展大潮中,十年之间,这一直是郑州移动关注并为之不断努力的焦点命题。

在前一篇报道中,我们提到了郑州移动研发的“智能化交通管理平台”、“政务信息移动办公平台”、“移动执法”系统,其实何止如此,据了解,郑州移动已经为交通、教育、金融、水利、电力、煤矿、气象



提升服务质量

几年前,每年接到投诉上万起,最多的时候一个月和客户打30多场官司,那种焦头烂额的感觉想必每一个郑州移动的领导都难以忘记。今天,郑州移动的客户量由1999年的30多万变成了630多万,而投诉量却大幅下降。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。

“我们的服务质量得到了社会的认可。”这样的进步,贾大春不能不深感自豪。

为了更好地发展通信新业务,郑州移动从管理入手,在不断地进行服务创新:1999年,郑州移动提出了“沟通从心开始”,服务创新就此起步;2000年的生命线工程;2001年,中国移动全面部署开展“创新服务”时,把客户满意度列为经营考核的重要指标,初步建立起了服务监督和考核机制,加强了对客户服务相关指标的考核权重;2002年的考核采用“目标管理”模式,根据压力传递机制,将“经营指标”分解成基本目标和挑战目标,进行层层考核;2004年,逐步实现从内部管理考核指标向外部客户感知评价指标转变,逐步从内部管理导向

转变为以市场为导向、以客户为导向;2005年,注重定性管理的同时更加注重定量控制,用具体、明确的量化标准对管理过程进行引导、调节、控制和矫正。从2006年开始,郑州移动“满意100”的活动进入人们视线,并且逐年升级,为客户想得更多,把服务做得更好。

2006年7月20日,郑州移动首次推出“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;开展总经理真情接访活动,在每月15日上午,各级移动公司总经理都要到营业前台倾听广大客户的呼声,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,郑州移动启动了“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。为了将承诺落到实处,执行过程中,郑州移动整合实施近

等多个行业开发出了200多项一揽子信息化项目。

4月10日,郑州移动举行了“动力100”助力企业信息化发展普及工程”首场活动。来自纺织、机电、化工、精工、IT等众多企业及媒体近300人参加了本次活动,共同体验了“动力100”助力企业信息化与3G业务的精彩内容。

“动力100”是中小企业全面实现信息化的整体解决方案品牌,通过移动通信网络平台,整合和利用最新通信技术和各类应用服务,融入管理元素,为社会包括政府、企业、行业、农村、院校、社区、社团、家庭、个人等提供移动信息服务产品和信息化解决方案。通过提供通信标准化产品、行业应用解决方案和个性化解决方案来满足不同客户日益多元化的需求,而“动力100”信息化整体解决方案的推出将帮助客户实现“服务营销”、“生产控制”、“移动办公”等领域的全面信息化。

今年5月13日,郑州移动为郑州市劳动保障局开发提供的“社保通”社保信息服务平台正式上线应用。移动客户利用这一平台,可以采用短信、彩信、网站、WAP等方式获取各个参与险种的信息,也可以在公司网站查询各个参与险种的信息;当各险种保费有变动情况时,社保局可利用“社保通”系统,主动向订购业务的移动客户发送短信、彩信、通知业务订购客户参与险种的信息;当移动客户使用医保卡刷卡消费后,“社保通”系统将实时对消费情况进行短信通知。

经郑州移动初步测算,“社保通”业务推广后,开通使用的客户将高达约30万人,将为郑州市的信息化进程作出积极的贡献。

7月30日,在郑州市中原路与嵩山路交叉口,一

辆违章桑塔纳轿车被交警拦下,因其没带行车证,民警通过警务通输入车号查询发现,该车1997年登记入户,2005年至今没有进行车辆年审,没有购买保险。“而从2003年到现在,电子眼拍摄记录显示,该车涉嫌各种违法高达196次!均未接受处理。”办案民警吃惊地说,因该车违法信息太多,造成警务通反馈违法信息堵塞,直至登录郑州市车辆管理网,才把违法信息看全。

在这个被戏称为“郑州最牛司机”的案件中,立功的警务通就是郑州移动与河南公安历时两年共同开发的。2008年年初,新版移动警务通系统正式上线应用。与2004年启用的旧版警务通相比,新系统不仅可加密、预防身份假冒,警务人员可以利用智能手机无线上网,迅速完成对车辆、驾驶员、嫌疑犯等各种警务信息的快速关联查询、异地数据检索,最快3秒钟就可完成。

多年来,郑州移动深入贯彻“以信息化带动工业化”的发展战略,围绕市委、市政府整体工作部署,以实际应用为出发点,加强与政府、企事业单位的交流与合作,大力开展移动信息化业务创新与推广工作。积极参与政府电子政务建设,加大与交通、教育、金融、水利、电力、煤矿、气象等各个行业的合作力度,开发了公交车辆智能调度无线网络建设、水利防汛PDA办公应用、无线气象信息采集系统、银信通业务在中行、农行、工行、建行、交行、商行等各大金融机构的应用;校信通业务得到教育界及家长的一致好评。时至今日,郑州移动不仅以一流的服务、一流的业务得到了广大客户的支持与信赖,更在社会各界树立了良好的企业形象。



20项管理办法和措施将服务承诺精确到细节。并且,在这一年,“EZ!”行动正式启动,“快乐服务,服务快乐”铭记在了每个郑州移动人的心头。2007年,郑州移动在公司内外开展了“满意100”金点子征集活动,共征集到点子4万余条。

2008年,郑州移动“金牌服务,满意100”活动提出了“五心”服务举措,即“奥运服务全程创优,为盛事添浓心”、“携手治理垃圾信息,让消费者舒心”、“量身优选资费套餐,让选择更省心”、“强化增值业务监督,让使用更放心”、“广开便捷电子渠道,让服务更随心”。与此同时,向全社会发起“绿色通信环境,你我共同营造”的倡议,并推出了多项具体举措,如引导和鼓励广大客户通过“10086999”短信平台和10086人工服务等免费途径进行垃圾信息举报;及时向社会发布垃圾信息举报案例,帮助客户识别和妥善处理;精简套餐种类,优化套餐设计,方便客户理解和比较等。

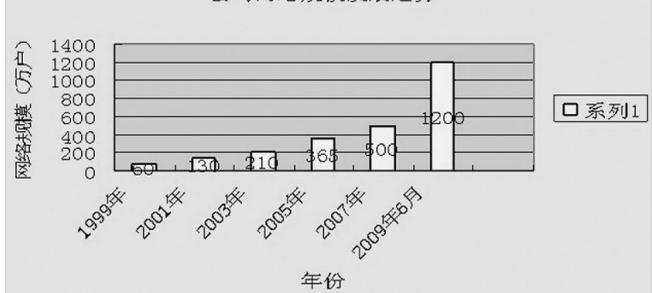
今年3-15前夕,郑州移动正式启动“便捷服务,满意100”主题服务活动,并推出六项便捷服务举措,包括“资费套餐量身优选”、“异地交费随时随地”、“电子渠道以指代步”、“积分兑换足不

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,移动客户将享受到更加方便快捷的移动通信服务。

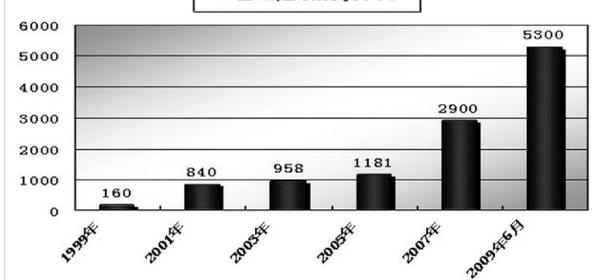
十年来,郑州移动从改进服务质量,增加硬件设施两方面入手,使服务质量不断得到提升,全面建设大服务、大后台服务体系,推进了服务工作的精细化、集中化、标准化和便捷化,服务质量和客户感知得到进一步提升,以全面、周到、贴心的服务体系得到了社会各界的广泛赞誉。郑州相继被评为“消费者维权信得过单位”、“市级‘诚信服务单位’,连续四年被评为行政风评先进单位。

与此同时,郑州移动也通过多种多样的营销模式,进一步扩大了市场服务范围。郑州移动通过差异化、个性化品牌营销举措,不断巩固全球通、动感地带和神州行三大品牌的市场地位,推动了品牌文化的不断延深,品牌价值的持续提升,得到了广大客户的推崇和喜爱。目前,这三大品牌已经脍炙人口,深入人心。截至目前,郑州移动的自建营业厅数量由分营时的3家增加至180多家,社会渠道由分营时的100多家增加至4100多家,为人们办理移动业务提供了更多便利。

公司网络规模发展趋势



基站建设规模(个)



客户规模(万户)

