

诚信立责任 和谐筑未来

河南移动郑州分公司总经理蔡志强解读移动企业责任

□晚报记者 徐刚领/文
赵楠/图

河南移动郑州分公司总经理蔡志强说：企业只有承担责任才有生命力。承担“责任”，追求“卓越”，以“正身之德”而“厚民之生”，做兼济天下、善尽责任、不断进步的优秀企业公民，“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”，河南移动郑州分公司必将躬行而履责。

武术节、客属恳亲大会、拜祖大典、中博会……重要活动事件河南移动郑州分公司总现身其间；扶贫济困、防治非典、捐资助学河南移动郑州分公司都积极参与。为什么企业越来越重视公益事件和社会责任？总经理蔡志强有着独特的解读，近日记者采访了他。

企业的发展之责

企业的首要责任是什么？不同的人从不同角度会有不同解读。但人们往往要求企业就是要为社会付出，才是承担责任的体现。蔡志强表示，这只是对责任理解的一部分。企业的责任应该首先是发展，企业没有发展谈不上更多地承担社会责任，企业不发展就会浪费社会资源，反而成了社会累赘，只有发展，才有实力更好地回馈社会。发展也是责任，这就是河南移动郑州分公司的发展责任观。

本着这种观念，河南移动郑州分公司自成立以来，艰苦创业，改革创新。累计为国家缴纳各种税金25亿多元，直接或间接吸纳社会用工逾万人。这就是发展带来社会效益的明证，如果河南移动郑州分公司不发展，也就失去了回报社会的基础。

企业发展过程也是履责过程。业务发展使产品种类越来越丰富，就能提升消费者信息生活品质，引领移动消费时尚。此外，利用一些新技术开发出的企业整体解决方案和行业典型解决方案，在政府部门、电力、交通等20多个行业得到应用推广，取得巨大的社会效益。在服务发展方面，河南移动郑州分公司率先采用客户经理制，把服务做精做细，赢得了广大客户好评，同时带动了行业服务模式升级。企业发展了，直接结果就是更好地满足了客户需求，为广大消费者提供了更加周到的服务，也为社会创造了价值，这才是企业的关键责任。



河南移动郑州分公司总经理蔡志强

企业的社会之责

企业发展了，不回馈社会也就失去了发展动力。企业发展，无法离开社会各界的支持，因此佛语讲，“积德行善”，这正是“正德厚生，臻于至善”中国移动的核心价值观相契合。蔡志强说：“企业发展与承担社会责任是相辅相成的关系。”

近年来，河南移动郑州分公司加大了在社会公益活动方面的参与度，越来越赢得社会各界的尊重。在2003年防治非典时，河南移动郑州分公司捐赠了60万元的物资。2004年特大洪灾中，河南移动郑州分公司应急通

信车出现在抗洪抢险的第一线。为了保证拜祖大典和中博会的召开，河南移动郑州分公司在短短的40天内新建基站63个，扩容和替换基站473个，出动10台应急通信保障车，以完善的通信保障为中部崛起贡献了企业的力量。同时，河南移动郑州分公司大力开展扶贫济困、捐资助学、支持国家慈善事业等活动。2006年，积极参与“爱我西藏支援西藏”阳光计划暨郑州市“扶贫济困”一日捐活动。为快速推进“社会主义新农村”建设，河南移动郑州分公司斥资3.5亿元全

面启动了“欢乐新农村”工程，“送文化下乡”、“爱心助学”、争创“中国移动信息镇（村）”等系列惠农帮农活动。种种爱心支援活动使河南移动郑州分公司赢得了好口碑，这是河南移动郑州分公司最感欣慰的付出。企业不是某个人的企业，生于社会，成长于社会，反哺社会是必然要求。河南移动郑州分公司也是社会的，取之于社会的目的是更好地回报社会。这种辩证关系一直指引着郑州移动前进的步伐，也已经成为企业的行为准则。

面启动了“欢乐新农村”工程，“送文化下乡”、“爱心助学”、争创“中国移动信息镇（村）”等系列惠农帮农活动。种种爱心支援活动使河南移动郑州分公司赢得了好口碑，这是河南移动郑州分公司最感欣慰的付出。企业不是某个人的企业，生于社会，成长于社会，反哺社会是必然要求。河南移动郑州分公司也是社会的，取之于社会的目的是更好地回报社会。这种辩证关系一直指引着郑州移动前进的步伐，也已经成为企业的行为准则。

企业的客户之责

如何看待客户对企业来讲是核心价值观问题。蔡志强认为，客户是河南移动郑州分公司生存和发展的根本，善待客户，关爱客户，极大地满足客户需求是河南移动郑州分公司为自身和社会创造经济效益、社会效益的根本途径，所以企业必须对客户负责。对客户的服务不仅体现在提供好的业务和好的服务，而且还要体现在保护客户利益和对客户发展的关爱

上。这是现代社会发展和行业发展的一种新的需求。在这方面，河南移动郑州分公司尽己之责，以满足客户需求为根本出发点，实行了很多措施。尤其是坚持推动“诚信服务 满意100”活动，并切实履行“全面启用新版入网协议”，“资费信息清晰透明”，“收费误差，双倍返还”，“全面实施服务定制客户确认”，“48小时首次回复客户投诉”，义务办理“免填单”及“一

企业的青年之责

互相配合，受到了学校和家长的广泛好评。“校信通”业务的开发和推广，从一个侧面反映了河南移动郑州分公司正把对青少年的成长关怀作为信息化服务的一个重要关注点。责任对人对企业都是一个严肃的话题，最后，蔡志强表示，河南移动郑州分公司将以高标准实现商业成功，为客户创造高价值服务，做到尽己之性；以信息通信网络服务厚民之生，推动社会可持续发展，以尽人之性。以环保的方式提供服务，关爱环境，推动环境可持续发展，以尽物之性；郑州移动将永远把履责作为发展的主题。

务还要提供积极健康的内容，不能害了孩子，倡导并履行健康服务将是河南移动郑州分公司永远的坚持。在健康服务方面，河南移动郑州分公司为青少年开发专门的学习软件、提供高考资讯、进行就业指导、举办专题讲座、国学讲坛等服务措施，引导青少年自觉培养探索求知的精神，受到学生和家

长的一致好评。

对于信息技术在青少年中的应用，河南移动郑州分公司也有很好突破。自2004年河南移动郑州分公司推出“校信通”业务以来，目前客户已突破20万，实现了家庭教育和学校教育的

公司简介

1999年，河南移动通信有限责任公司郑州分公司成立，同年10月在香港、纽约成功上市。公司成立至今累计为国家缴纳各种税金25亿多元，直接或间接吸纳社会用工逾万人。

公司成立以来，交换机容量由45万户增至540万户。客户规模由30多万户增至400多万户。基站数量由92个增至1800多个，实现了郑州市所有县、乡、村、交通干线和主要旅游景点的无缝覆盖，与全国及世界72个国家和地区的240家运营商开通了国际漫游业务。

河南移动郑州分公司的业务能力不断增强，新业务门类繁多。移动秘书、短消息、手机呼、全球呼，满足了客户的个性化需求；GPRS上网、MMS彩信、随E行，引领了客户消费新时尚；移动警务、短信理财，实现了跨行业的业务合作；全球通、神州行、动感地带为客户提供了选择的空间。河南移动郑州分公司共建成自有营业厅149家，合作厅、专营店、代办店3000多家。缴费网点遍布城乡，大客户服务体现亲情，机场的全球通贵宾接待室彰显尊贵。

河南移动郑州分公司积极贯彻“以信息化带动工业化，以工业化促进信息化”战略，围绕信息产业的重点领域、重点产品、热点难点问题，成功完成了20多项行业信息化产品的应用开发与推广。

河南移动郑州分公司秉承“做信息社会栋梁”的企业使命，相继完成了我市多项大型社会活动的通信保障。同时关注社会公益事业，大力开展了扶贫济困、捐资助学、支持国家慈善事业等活动。

在2005年民主行风评议活动中，河南移动郑州分公司在13家公共服务行业中综合满意率排名第一，在通信行业内排名第一。6年来，河南移动郑州分公司相继被评为“国家级青年文明号”、“中国移动集团模范职工之家”、“防治非典贡献奖”、“河南省五一劳动奖状”、“省级文明单位”、“河南移动通信最佳服务商”等，共荣获182个市级以上集体荣誉称号，40多名员工荣获市级以上荣誉称号。