



作为河南移动郑州分公司的总经理,贾大春自言更愿意选择“观察”和“学习”。20多天来,他几乎每天都奔波在河南移动郑州分公司的各个营业部、营业厅调研,深入了解客户需求和各地移动信息化建设情况。“郑州移动客户规模和网络规模均占全省的近五分之一,承担着500多万客户的服务工作,致力于为政府、企事业单位等集团客户提供行业信息化解决方案,正在以信息化助推中原城市群建设和新农村建设,不断提升郑州居民生活水平,信息化建设任重而道远。因此,深感责任重大。”贾大春这样看待自己和河南移动郑州分公司的责任。

晚报记者 祁京/文 赵楠/图



靠不断创新跑在行业前端

专访河南移动郑州分公司总经理贾大春

创新之道

作为一个领跑行业的企业,移动最核心的竞争力在于不断地创新

在通信市场上,河南移动郑州分公司总是跑在行业的前端,“校信通”、“农信通”、“警务通”等移动信息化技术的使用,“诚信服务,满意100”活动对客户强大的“攻心”效应,中博会和拜祖大典等大型活动的强力通信保障……可以说,移动的一举一动都牵动了整个行业关注的目光,进而成为其他竞争者的标杆和楷模。而这一点,在贾大春眼中是移动最可贵的创新精神。

贾大春认为,作为一个处于通信应用领域

的高科技企业,河南移动郑州分公司始终坚持以求发展,以发展促创新。通过不断提高自主创新能力,实施管理创新和技术创新,有力地支撑和实现了业务和服务创新,并以卓越的品质吸引了越来越多的人成为中国移动的客户,享受中国移动的服务。“如今,‘移动改变生活,创新成就卓越’,已不仅是一句简单的口号。”贾大春说,“郑州移动现在客户已突破500万,每两个人中,就有一个是郑州移动的客户。正是源于一种不懈追求的创新精神,使中国移动通信

跨入了世界一流企业的行列。”

而对于贾大春来说,保持河南移动郑州分公司创新能力的关键在于继续推行创建学习型企业战略,将其全面纳入企业的管理视野,与发展战略全面结合、与经营管理有机融合、与员工职业生涯紧密相连,促进企业观念和机制的自我变革,促进业务产品和技术的不创新,促进品牌、业务、商业模式等的内涵和外延的深入拓展,锻造卓越的自主创新能力和知识管理能力。

服务之道

随着“金牌服务”的启动,“更高、更快、更强”的奥运精神将融入企业自身服务理念

贾大春认为,坚持以客户为导向,不断进行服务与业务创新,满足不同客户群体的需求,提升服务品质,是河南移动郑州分公司成功的根本所在。因此,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。对客户的责任不仅体现在提供多元化的业务和优质服务,而且还要体现在保

护客户利益和对客户发展的关爱上。

“2008年我们在服务上最大的创新就是金牌服务的推出。”贾大春表示,“金牌服务,满意100”活动将是河南移动郑州分公司2008年的工作重心之一。该活动包括量身优选资费套餐、强化增值业务监督等五项内容。希望借北京奥运会契机,将“更高、更快、更强”的奥运精神融入企业自身服务理念中,在践行“最

先进的技术、最丰富的业务、最周到的服务”的奥运服务承诺的同时,以勇争第一的精神努力提升企业自身服务品质。为消费者打造“欢心”、“舒心”、“省心”、“放心”、“随心”的服务。贾大春表示,正是在这样的理念之下,河南移动郑州分公司将全力打造“金牌服务,满意100”的全新形象,为客户提供全新的服务感受。

发展之道

在贾大春看来,“用未来管理现在,用现在确保未来”的理念将指导河南移动郑州分公司未来发展

随着奥运会的临近,作为奥运会合作伙伴,移动正在借力奥运全速发展。而对身处内地省份的河南移动郑州分公司来说,奥运所带来的不只是发展的机遇,还有对现时企业运作的规范。除了在服务上以“金牌服务,满意100”为主的创新之外,河南移动郑州分公司将充分利用奥运带来的新信息技术革命契机,加快成为移动信息专家的转变,增强信息运营能力。“我

们将用奥运带来的信息技术升级,对技术人员进行激励,同时做好人才储备和网络规划,加大新产品的研发,更新服务体系。”在贾大春眼中,这就是对河南移动通信有限责任公司总经理原建国所说的“用未来管理现在,用现在确保未来”发展精神最好的贯彻和执行。

对于河南移动郑州分公司来说,是如何让客户体会到“用未来管理现在,用现在确保未

来”的发展理念呢?贾大春进一步举例解释说,为了实现“移动信息专家”的企业运营转型,河南移动郑州分公司移动通信技术由GPRS到第三代移动通信的过渡性技术方案已经实施,可实现高速数据上网,目前已经实现了全市覆盖。这些工作,不但可以满足中高端客户和集团客户对数据业务的需求,同时为未来3G市场发展做好了培育市场和客户需求的准备。

履责之道

以“四个更加”为指导,河南移动郑州分公司正发挥优势在履行企业社会责任方面有着更大作为

刚刚结束的省两会是贾大春就任河南移动郑州分公司总经理以来的第一场漂亮战役。在长达半个月的会议期间,河南移动郑州分公司不但圆满完成了“两会三地”的服务任务,而且得到了各界的好评。对于这一点,贾大春将其解读为对社会责任的良好履行。对于移动来说,不断地履行企业责任,与“正德厚生,臻于至善”中国移动的核心价值观相契合。

贾大春表示,履行企业责任不仅是河南移动郑州分公司的义务,也是其内在发展的必然需求,作为优质的行业领导企业,

未来河南移动郑州分公司将以“四个更加”(是指要按照“责任”和“卓越”的要求,更加尊重当地的行业监管部门,更加主动地做好自己的工作,更加努力地履行社会责任,更加注重勤俭节约,以实际行动改变社会对企业的认识,提高企业的社会形象和影响力,为企业营造良好的外部发展环境)为指导,推动行业健康发展,提升对行业的影响力。以“合作共赢”为目的,加强价值链合作,构建双赢机制,提升对产业链的影响力;以超越竞争的理念引导整个市场前行。

行中华大地叹神州万里如此多娇,享信息时代看中国移动尽展妖娆。河南移动郑州分公司全体员工向全市人民拜年,在新的一年里愿我们的信息服务为大家带来温馨、友谊,用沟通搭建起爱的桥梁。

