

# 怎样进一步提升网络质量?

## 郑州移动的办法是,把用户的投诉当成一种财富来对待

### 让消费者参与到网络建设中来

赵老师是一名大学教师,今年春节的时候,他发现自己所在的小区移动信号有些问题,就向移动公司进行了投诉。出人意料的是,郑州移动不但很快处理了他的投诉,而且聘请他担任了监督员。

“我们在全市有几千个基站,仅仅靠我们自己的力量去发现问题是不够的。”郑州移动负责人说,由于移动的网络规模和基站数量是全市最大最多的,而基站在工作中难免有各种需要维护的问题,这样大的工作量,即使郑州移动员工一天24小时工作也不能完全做到及时发现。

一方面是庞大的基站数量带来的维护难题,另一方面,消费者关于网络信号方面的投诉过去经常被当做不能公开的信息。在运营商行业中,很多公司对网络信号方面的投诉很避讳,觉得这样会影响消费者对网络质量的感受。

“其实我们发现这两件事情并不矛盾,完全可以把用户的网络投诉当做一件有利于移动建设的事情来看待。”郑州移动负责人说,他们把用户的网络投诉看成是公司网络建设的财富,“用户及时地反馈,能帮助我们及时发现问题、处理问题,这就是共建和谐网络。”

有业内人士说,郑州移动能够主动地把用户网络投诉当成网络建设的一个有利因素来对待,对整个通信运营商都是一个新思路,值得借鉴。



在移动网络普遍覆盖的今天,怎么才能够及时地发现网络问题,并且最快速地解决呢?

郑州移动相关负责人指出,这些工作仅仅靠移动自己去做还是不够的,所以他们把用户关于网络方面的投诉当做一种财富来对待,在广大用户的帮助下,有效地提升了网络质量。

晚报记者 祁京

### 三个措施提升网络质量

郑州移动先是安排维护人员对上半年的网络投诉数据进行了梳理,对投诉热点和难点问题进行了分类统计和现场测试排查,根据各地区的实际情况制订解决方案,通过调整基站天线和建设直放站覆盖延伸设备等方式逐个解决。

而结合客户经理和营业厅对全区的集团客户及代办商进行走访沟通也成为此次网络投诉集中整治的关键性环节,充分了解集团客户和代办商所在地的网络覆盖情况,并向他们积极宣传分公司的内部网络咨询电话,

把各类网络问题吸收到分公司层面,减少处理环节,第一时间为客户解决问题,提高客户满意度。

在前期调查和走访的基础上,郑州移动及时安排专人每天对现网告警和运行指标进行监控和分析,对存在问题的基站及时通知维护人员快速处理,缩短故障时长,避免因基站告警引起客户投诉。

“在我们和用户的共同努力下,移动精品网络得到了进一步的提升,成为郑州通信领域的标杆。”郑州移动负责人说。

### 业务介绍

## 预存话费购机有折扣 1元购买G3固话

夏天一到,不少朋友都想换个手机。郑州移动为您提供预存话费折扣购机活动,让您实惠地享受新机。

同时,郑州移动还推出了预存话费1元购G3家庭电话的活动,只要缴纳1元的购机款和相应费用,就能办理一个“1883800”打头的G3固话。 晚报记者 祁京

### 折扣购机,每月最低消费60元

9月30日之前,您只要缴纳手机采购价格1倍左右的费用,即可五折购买指定手机,同时还有额外赠送优惠。

如果您使用移动手机5年以上,可以在折扣购机的基础上,另外获赠缴费总额10%以内的分摊预存话费。

如果您是全球通积分客户,还可以

4000积分抵扣200元购机款,或以6000积分抵扣300元购机款(参与活动时,您可自行选择是否积分抵扣,如积分抵扣只能选择其中一档)。

另外,每台三星I908E(含16G版本和尊享版)手机均配送价值888元的时尚礼包(蓝牙+导航软件)。

### 1元购机,G3电话带回家

G3家庭电话最吸引人的特点是,它的资费相当低廉。据了解,G3家庭电话本地主叫每分钟0.1元,本地拨打长途每分钟0.3元,被叫免费。而G3家庭电话机还有短信功能,在小区内发送短信每条仅0.1元。更有诱惑力的是,参与活动的“移动之家”客户,自参与活动之日起一年内,G3家庭电

话拨打家庭成员号码所产生的费用免收;家庭成员号码在归属地拨打G3家庭电话,所产生的通话费用全部免收。

“移动之家”中的家庭成员(含户主)在家庭账户中预存450元(或470元、500元)话费,并分摊10个月,即可享受1元购指定G3家庭电话一部。

### 郑州移动认真开展党风廉政建设宣传教育月活动

7月20日,郑州移动组织开展了“党风廉政建设宣传教育月”活动,综合多种活动形式,灵活开展本次宣传教育月活动。

一是做好部署和宣传发动工作。采取标语上墙,专题培训、辅导讲座、知识测试、座谈讨论等多种形式,掀起宣传热潮,积极营造勤政廉政、和谐向上的良好氛围。

二是抓好反腐倡廉专题学习教育。组织党员、生产骨干学习文件,观看警示教育片,深化警示教育,发扬革命光荣传统,强化社会主义荣辱观,促进廉洁从业,树立良好的职业道德风范。

三是开展廉政专题座谈会。组织各部门一线管理人员共同参与,针对热点问题,进行对照分析,了解工作真实情况,查找存在问题,筑牢思想道德防线,推动廉洁自律、干事创业的自觉性,进一步增强廉洁自律意识和自我防范能力。

四是紧抓廉政风险防范工作。认真查找工作中存在的廉政风险薄弱环节,切实制定廉政风险防范管理措施,对暴露出来的问题,认真处理解决,杜绝再次产生,对潜在的风险深挖排查,积极防范。

### 优惠信息

### 感恩十周年,乐享话费送不停

为了庆祝郑州移动成立10周年,凡在2009年1月1日之前入网的郑州移动老用户均有机会成为周年庆幸运客户,有机会获得10~40元额度不等的赠送话费,该话费可以冲抵任何费用。

### 动感地带存话费送电影票

郑州移动动感地带日前推出存话费送电影票活动。

只要存90元分摊话费,分摊期为6个月,每月分摊15元,即可获赠郑州移动指定影院的电影票两张。

需要提醒您的是,参加本次活动的分摊话费,当月使用不完即失效,若您在参加本次活动前已预存或赠送分摊话费,本次活动的分摊话费将自动顺延。



### 手机上聊QQ、泡泡 每月5元就搞定

泡泡:现在没事就在手机上挂着QQ,但是还要收取流量费,什么时候能不收就好了。

郑州晚报:现在郑州移动推出了飞信QQ,可以用短信方式和QQ好友聊天了,还推出了飞信泡泡,飞信手机客户和泡泡客户也可以用短信方式聊天了,每月只要5元钱。

泡泡:飞信QQ都有什么功能呢?

郑州晚报:主要有短信查询QQ在线好友、速配QQ好友、聊QQ等。

泡泡:怎么收费呢?

郑州晚报:每月5元信息费,发送或回复的短信按照所属品牌的网内短信收费。

泡泡:怎么开通呢?

郑州晚报:有短信开通和网站开通两种方式。短信方式,发送短信KTFQ到12520099就可以开通飞信QQ了;网站方式,登录网站fx.qq.com,输入手机号码并填写验证码确认后,就开通了飞信QQ业务。

泡泡:那飞信泡泡的主要功能都有哪些?

郑州晚报:主要有短信查询泡泡在线好友、飞信手机端同泡泡好友的聊天等。

泡泡:怎么收费呢?

郑州晚报:资费也是每月5元钱,短信费按照所用卡品资费收取。

泡泡:怎么开通呢?

郑州晚报:开通方式也分为短信方式和网站方式两种。短信方式,发短信KTFP到12520098或12520就可以开通了;网站方式,登录http://fxpp.163.com或http://popo.163.com,输入手机号码,填写验证码确认后,就开通了飞信泡泡。

泡泡:一个号码可以与多个手机绑定吗?

郑州晚报:不是的,一个手机号码在同一时间只能绑定一个泡泡号码。另外,要提醒的是,开通飞信泡泡必须先开通飞信业务才可以。 见习记者 鲁慧

### 预存话费折扣购机机型

厂家	机型	厂家	机型	厂家	机型
三星	J708I	飞利浦	X600	诺基亚	N79
三星	J708	三星	L168	LG	KE998
三星	L708E	摩托罗拉	EM30	摩托罗拉	ZN5
三星	C3310C	索爱	W580C	酷派	8288
诺基亚	N5300	索爱	S500C	多普达	T2222
飞利浦	X500	LG	KF350	摩托罗拉	A1600
飞利浦	9@9Q	摩托罗拉	A1200E	诺基亚	N81
索爱	W350	诺基亚	N6202	LG	KS660
诺基亚	N7310C	索爱	W760C	多普达	S1+
三星	J808E	诺基亚	N7612	摩托罗拉	A3000
天宇	A158	LG	KF510	多普达	P660
天宇	A168	索爱	W595C	诺基亚	N85
诺基亚	N6300	酷派	8310	索爱	P1C
诺基亚	N3602	飞利浦	X800	诺基亚	N95
索爱	W380	诺基亚	N5610	多普达	T3238
诺基亚	N5320	摩托罗拉	V8	多普达	S900
诺基亚	N5310	诺基亚	N78	诺基亚	N96
飞利浦	X620	诺基亚	N73	多普达	T8288