

# 郑州移动保障两会及春运通信畅通

从本周六起,一年一度的河南两会将在郑州举行,同时,紧张的春运也拉开了帷幕。中国移动河南有限公司郑州分公司积极开展网络建设与维护等各项准备工作,以保障“两会”和春运期间的正常通信。

本报记者 祁京 通讯员 张娇

## 精心准备保网络畅通

郑州移动副总经理于建伟说,每年“两会”期间,全省的代表、委员、专家及学者齐聚郑州,再加上春运,人流量的增加导致通信需求急剧上升,为保障“两会”和春运期间通信顺畅,郑州移动一直致力于网络优化建设。针对“两会”、“春运”的特点,郑州移动在1月份已对预期在人口密集基站进行全面扩容工作,共完成扩容219块,并制定详细的市区、郊县扩容计划,扩容调整工作正在进行中。

于建伟介绍说,在“两会”涉及场所如黄河迎宾馆、嵩山饭店等,郑州移动西城分公司等分公司按照集团公司迎检测试规范要求,进行地毯式测试,对代表们住所等场地周围基站设备进行一次全面的清网排障,排除设备、机房安全生产隐患,完成会场信道的增补和

扩容、网络优化工程,提前发现网络问题,及时解决。目前,郑州移动已完成了对重点保障区域的话音、数据业务、WLAN业务等各项测试,并针对在测试中发现的问题及时进行分析、整改,完成了复测工作以及话务预测工作。

为进一步提升网络质量,郑州移动成立了专项督导组,安排维护人员对“两会”召开地点及代表们下榻的各酒店、宾馆,重要路段的宏蜂窝基站进行了及时的巡检和扩容。

除了为“两会”提供服务,郑州移动还特别针对“春运”期间引起的客流量高峰,对火车站周边地区及机场地区实施通信保障,制订了5次调整方案,保证重点区域在话务高峰期短信、语音、数据业务畅通。

## 多种预案促服务升级

近期,郑州的天气非常恶劣,为了能确保迅速高效地应对“两会”和“春运”期间突发性通信故障,郑州移动下属的金水分公司和二七分公司进行信息通信技术应急综合演练,模拟出可能遇到的通信故障,加强维护人员的应急处置能力。

而为了做到“零拥塞”,除了在网络服务上提升之外,郑州移动还把工作做到了细处。比

如,郑州移动提前向“两会”会务组了解参会人数,并针对各个场所不同的话务需求分别进行计算,开通应急通信车,提高会议地区的网络承载能力,有效保证网络运行质量。再比如,免费为“两会”提供EGPRS无线上网体验、收发邮件等服务,安排专人对会场附近的EGPRS业务进行监控,保证EGPRS的正常使用。



## ■优惠信息

### 139邮箱 发彩信赚自由话费

活动一:2009年12月25日至2010年1月8日(共15天),如果您通过139手机邮箱向本省的移动客户累计成功发送彩信15条以上(含15条,日均1条/天),即可获赠8元自由预存话费。

活动二:2010年1月1日至2月28日,如果您通过手机邮箱向另一位开通139邮箱的朋友成功发送明信片祝福,即可获赠1元自由预存话费。

### 动感地带 预存分摊话费送短信

2010年1月31日之前,郑州动感地带客户只需缴纳30元分摊话费(从次月起,每月分摊10元,分3个月),即可享受连续5个月,每月免费获赠100条短信的超值优惠。免费短信将以获赠5个月“短信派”可选包的形式实现,且可选包到期后,根据需要进行自行取消。

### 动感地带M值兑换

兑换内容	M值兑换
动感地带杂志(1期)	500
咪咕杂志(1期)	500
6个月G+游戏包	600
6个月飞信会员	600
6个月M-ZONE英语手机报	600
6个月电影爱好者手机报	600
6个月中国国家地理手机报	1200
50元本地网内通话费	1500

### 全球通积分兑换

兑换内容	兑换积分
12个月信息管家	300
12个月VIP账单	600
12个月5元邮箱	750
12个月航信通	750
50元本地网内通话费	1000
12个月手机导航	1200



## ■全球通讯

主持人 张娇

## 三重奏 全球通俱乐部实施客户关怀

郑州移动全球通俱乐部通过对客户的关怀落实到每个服务细节,努力为全球通VIP客户营造出亲切、关怀、温馨的良好氛围,让客户真正感受到全球通品牌的差异化服务,受到了全球通VIP客户的好评。

郑州移动全球通俱乐部负责人介绍说,在工作中,他们首先强调“急客户之所急”,针对那些需要帮助的客户,主动配合提供

列车查询、手机充电、话费充值业务等。这种“急客户所急”的态度帮助客户解决了很多问题。

对客户的关怀实现精准化,区分不同的客户类型提供差异化的关怀服务则是全球通差异化服务的又一大特点。对特殊的顾客提供有针对性的特殊帮助和照顾。比如孕妇、儿童、老人、残疾人等,可以提供休息席的专项

服务,提供儿童座椅、老花镜、大字码的宣传页等。为商务人士提供G3笔记本、无线网络免费接入等,让客户体验无线网络所带来的快乐。

同时,全球通俱乐部注重客户关怀,注重与客户的双向沟通和互动,多渠道收集客户反馈,让客户填写意见本、意见卡等,收集客户意见,主动改进。

吕海峰

## 五举措 营业厅全业务服务升级

为进一步增强全业务经营能力,郑州移动二七分公司结合实际工作,从五个方面着力提高员工G3业务服务水平,营造浓厚的服务氛围,全面升级自建营业厅全业务服务水平。

一是举办“3G业务我来答”有奖竞答活动。二七分公司建立典型案例库,将搜集到的G3终端中遇到的问题和处理方法进行共享,并通过有奖竞答的形式,促使员工扎实掌握G3业务知识,正确处理工作中遇到的G3业务服务问

题。二是建立G3服务明星档案库。营业厅将服务评选项目、个人得分情况公布上墙,结合分公司推出的服务笑脸评选活动,每周评选一位笑脸明星,为厅内员工树立良好的服务学习榜样。三是组织营业厅服务沟通交流会。各厅之间主动介绍服务经验,取长补短,合理调整,并总结整理出G3业务一句话介绍、G3优势一句话概括和G3推广一句话营销等,为G3的推广工作推波助澜。四是开展G3服务进校园、进社

区活动。通过发放G3宣传单页、笔记本、G3固话现场演示等形式,组织营业厅在周边高校、社区开展多次G3服务宣传活动,鼓励员工积极发挥服务能动性,开展与客户互动的服务体验活动。五是推广多项G3便捷服务措施。在客流量较集中的营业厅设置G3业务绿色通道、G3业务咨询专席,引导员工掌握常见的G3产品设置和故障排除方法,保障客户享受服务优先并推进G3业务服务问题的快速解决。

杨宇丽

## ■新鲜活动

## “移动之家”新春好礼不断

存话费送话费,还能抽旅游大奖、得食用油

如果你还没有加入“移动之家”家庭客户,你就OUT了,家庭账户不但可以在家庭成员之家共享话费,享受各种优惠活动,还可以在近期参加多重针对家庭账户的缤纷好礼活动。不但存话费可以送话费,还有家庭旅游大奖或者食用油等礼品等着您。

### “缤纷游”礼乐不停

从即日起至2010年1月31日,“移动之家”中的户主或家庭成员(需持有效证件)在家庭账户中预存300元~500元的分摊话费,即可获得话费赠送,同时还可参与旅游抽奖。每个获奖家庭中,可以有一名成员去旅游。

此次预存活动非常优惠,预存300元送

60元,预存400元送120元,预存500元则可以送200元。

据了解,一等奖为价值3000元的家庭旅游;二等奖为价值2000元的家庭旅游;三等奖为价值1000元的家庭旅游。

客户可多次参与该活动,但旅游奖励只能享受一次。

### 预存话费送礼品

想要更加实惠的,也可以参加郑州移动针对“移动之家”推出的活动,2010年2月10日之前,郑州所有组建“移动之家”客户前往沟通100营业厅向家庭账户中预存一定分摊话费,即可获赠实物礼品。其中,预存150元,包含30

元自由话费和120元分摊话费,可得金龙鱼5L调和油一桶。预存350元,包含50元自由话费和300元分摊话费,可得亚都加湿器一个或九阳料理机一个。礼品有限,送完为止。

### 如何加入移动之家

设立家庭账户其实很简单,也很方便。只需由客户提出申请,将2到5个家庭成员号码组成“移动之家”,确定一个户主,即可享受家庭账户业务的功能,参加针对家庭账户的优惠活动。户主可以通过手机上网、发送短信、拨打1008633等方式,将家庭账户上的话费余额调配给任何一位家庭成员,十分方便。

本报记者 祁京