



服务民生看移动

郑州移动服务明星在行动

金牌移动，有我为您

提起移动，人们自然能够想到的是金牌网络质量和无微不至的金牌服务。郑州移动说，金杯银杯不如老百姓的口碑，对于一家通信运营商来说，卓越的网络，贴心的服务，既是考验郑州移动自身实力和能力的标志，也是企业感恩社会的一种最佳方式。

金牌移动，离不开移动员工的工作。当你无论在何时何地都能使用手机的时候，当你在营业厅办理各种业务的时候，郑州移动的明星们正在为你服务。

晚报记者 祁京
通讯员 李铮 王滢璐

蔡湖滨 郑州移动网络部

2010年，我最难忘的是农博会通信保障。当时，领导让我负责郑州地区总体协调，身上的责任很重，我就一次次地和市委市政府相关部门协调，把我们公司的通信保障方案一次次修改，最终达到完美。除了市里统一组织演练，我又在公司内组织了3次演练工作确保通信畅通。

农博会当天，我一直没敢离开现场。参加农博会的人多，各种突发的通信状况也很多。那一天我要在应急通信车和周边的重要基站之间来回走动，腿都肿了。还好，整个活动过程中通信万无一失，没有任何通信类投诉。

后来算了算，农博会期间，我们平均每天测试道路达600公里，这个工作确实够累。但我的工作，保证了农博会的通信畅通，想到这一点，就算累点也值得。

2011年我最大的愿望，就是信号遮蔽不再严重。现在很多学校和政府单位考试、开会等经常会使用手机信号屏蔽器，那些买来的手机信号屏蔽器不正规，经常会影响周边客户的正常手机使用，希望大家有屏蔽需求直接找我们移动公司，去年我们给20所学校、9个单位提供了屏蔽服务，既保证了考试、开会的保密性，又保证了周边客户的正常使用，这多好啊。



姜东玉 郑州移动网优中心

虽然在网络优化专业已经工作近十年，但我一刻也不敢放松学习专业相关知识，通过不懈的努力，去年年初，我顺利通过河南移动无线专家组选拔考试，成为全省网优技术支持专家小组成员。

很多人不了解我们网络优化，其实，网络优化不仅是关注设备的运行。比如说去年吧，因为市政建设的原因，有一些基站搬迁、退网，导致道路无线信号覆盖偏弱，出现掉线、未接通等现象，

严重影响大家的使用。遇到这种问题，就到我们网络优化工作人员为大家服务的时候了。我的工作，主要是根据市政建设的需要，提前启动基站拆迁区域的网络覆盖问题，让大家不受影响地使用手机，然后再在附近寻找新的可以建设基站的地方，跟踪基站的搬迁，测试基站的信号质量。去年，经过我主持的一系列优化方案，搬迁基站的现场质量测试接通率达到98.00%，覆盖率达到99.90%。

刘勇 郑州移动传输中心

我在移动公司网络部传输中心，负责传输包机工作，主要担负郑州本地网传输设备的维护和数据配置工作。

从进入公司的那一天起，我就严格要求自己，努力学习通信行业的专业知识，在最短的时间里掌握。在这六年的工作时间内，我始终告诉自己，要站在专业知识的前沿，用自己的行动践行着“做通信企业专家”的骄傲称号。

我的工作经常要上夜班，2008年，在网络隐患集中整治中，我连续工作了28天，机房的值班同事一见到我，说的第一句话就是

“怎么又是你夜班？”

2010年是不平凡的一年，为了让郑州人用上我们国家自己的3G服务，我们在五个大工程之间跑来跑去，从北环转战东区，一天也没有休息过。在工作中，我发现，利用传输设备的一个数值，可以从远程监控到基站是否停电，及时进行发电，保证基站正常工作，把这个经验提交给公司后，我得了创新二等奖。现在，每个基站都用上了我开发的“隔离电压脉冲发生器”，基站更加安全了，大家用手机更放心了。



王静姝 郑州移动东大街营业厅营业员

手机现在几乎成了大家生活中的必备品了，大家在使用手机的过程中都有很多小故事，当然我们的顾客也不会例外，前段时间在营业厅就发生了这样一件事。

有位客户来营业厅反映说，他参加活动所赠送的手机有质量问题，要求我厅帮助维修。但是仔细一问，原来客户购买的是安装了最流行的安卓系统的智能手机，由于不知道，客户打开了大量的软件没有关闭，导致处理器运行缓慢，所以就表现出经常“死机”和电池不耐用。

正好，我使用的手机和客户的手机是同样的操作系统，于是就

为用户解释使用方法。由于平时爱捣鼓，我的手机里面还下载了很多有趣的软件，也一一传送给客户，并告诉客户使用方法。使用完毕的软件需要及时关闭，后台运行会导致系统运行缓慢。当我们告诉了客户他的手机死机以及耗电快的原因后，客户的眉头终于舒展了，说：谢谢你啊，我再回去试试。

没几天，这位客户又来了。原来他学会使用后，发现手机真的很好用，再加上活动很划算，于是又带着他的同事来办理了。现在，我们交上了朋友，有啥新的活动和业务，我都及时推荐给他。

王建红 郑州移动登封分公司集团客户经理

我认为从事服务行业必须重视做好和客户的沟通工作，而沟通必须从心开始。首先要站在客户的立场上考虑问题，认真处理每一位客户所提出的疑问，给他们以满意的回答，以热情和周到的服务赢得他们的尊重和信赖，成为生活和工作中的知心朋友。

记得有一次，我负责的一位客户要去日韩，需要办理租机业务。按照规定，这个必须到郑州办理，但他着急走，我就一人打车到郑州给客户办理租机业务，当以最短的时间把租机送到客户

手中时，他握着我的手说：“我终生都会使用中国移动。”

真诚赢得了客户的信任，每年的大年三十儿，就有很多客户找我帮助他们发春节祝福短信，我都一一热情接待，导资料，发短信，尽快让客户早点回家过团圆年成了我最大的心愿。当一切忙完时，都已经是大年初一了。所以，我们家几年来的年夜饭都是老公抱着孩子带着饺子在办公室吃的。虽然这样，我却觉得这样的年夜饭格外香。



惠敏 郑州移动中牟分公司集团客户中心

如果说客户经理是公司与客户之间的纽带的话，我就成了公司与客户经理之间的桥梁，担负着传达公司各种精神与反馈员工心声的双重责任，做好桥梁，做好客户经理坚强的后盾是我的职责所在。如何做一个既让客户放心的基层管理者又让员工信任的好大姐是我一直努力的方向。

回到中牟的这四年的工作经历让我成长很快，刚接手集团客户中心不到10个人，清一色的娘子军，集团客户不到15000人，信息化业务收入除了校讯通、集团彩铃就没有其他

了，再看今天集团客户中心已经成为中牟移动的一个大部室，有24名成员，集团成员接近6万人，从几年前的全市倒数第一发展到现在的名列前茅，这些都让我感到了在移动工作的成就感。

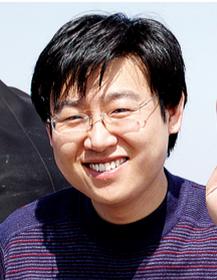
有了前几年的工作经验，2011年我信心百倍，在今后的工作中我将继续秉承“正德厚生，臻于至善”的伟大信念，坚持以“架起沟通的桥梁做好客户经理的好后盾”思想，做好客户经理的好后台，为公司的发展作出更新、更大的贡献。

万青 郑州移动网络优化中心

我是网优中心分布系统优化组组长，怎么说呢，您在办公楼里、电梯里、高层社区手机能使用，就是我工作的主要内容。

我们移动公司有一个重点区域巡检保障制度，选取市区较为重要的站点227处进行重点保障，增加巡检次数，每个月，我们都要进行8次巡检测试，做到在用户之前发现问题、解决问题，提高故障响应速度。到去年10月底，共发现处理问题469处，其中发现处理问题隐患32处，通过我们及时发现，为用户提供了良好的网络质量，提升了用户满意度。

在做好本职工作的同时，我还积极参与与市区重要道路疑难问题的讨论解决，我参加了去年全年共45次大型会议现场保障，其中包括郑州两会、亚冠联赛、2010年第六届中国粮油调味品交易会、第七届中国汽车用品交易会、全国教育博览会、第六届中国河南国际投资贸易洽谈会、少林武术节、第八届中国国际农产品交易会、庚寅年新郑拜祖大典等全国大型会议，能为这些重要的活动提供保障，是我的骄傲。



尹君 郑州移动传输维护中心

2010年，我继续留在了干线西方向班组，和本组同事共同维护总长130多公里的光缆。

2010年省政府民生工程的大力开展，郑州市各项市政工程建设力度和广度不断加大，这对我们向西方向的长途线路构成了极大维护困难。连霍高速拓宽工程、西三环科学大道建设大型立交、西四环拓宽、西出站口改造、环城快速公交线路建设等，给干线光缆线路维护带来了严峻考验，面对这种严峻形势，我们必须加大干线巡检力度。

郑州西部多山区沟壑，我和我的同事采取了车巡与步巡相结合的方式，每周对所维护线路步巡一次、车巡5次。为确保线路安全，我还参加了公司的夜巡特别小组，每天晚上不但确保100多公里的夜巡路程，还要随时做好统计笔记，并记录施工动向，以方便和白天巡检线路的维护人员做好交接。

就在这样忙碌的2010年里，我和我的同事一起，确保了主干线的畅通，为郑州的通信做了一些自己应该做的事情。