

“

近年来,郑州移动喜讯不断,先是获得了“全国用户满意服务明星班组”荣誉称号,成为全省通信行业首家获此殊荣的单位。又荣获“五好”国有企事业党组织荣誉称号,这也是郑州市通信行业唯一获此殊荣的单位。2011年,郑州移动还获得了“全国文明单位”的荣誉称号,又在省会通信行业内拿到了第一。

荣誉,不仅仅是肯定和鼓励,也从一个侧面映射出郑州移动的成长轨迹,去年至今,移动以创新的理念、优质的服务、负责任的行为服务中原经济区,用信息化惠及更广大的人群,用真诚之心,谱写为民服务的新篇章。

记者 祁京 通讯员 李翎/文
记者 白韬/图

”

创新理念、提高服务,用信息化惠及更多市民

移动用心让郑州更美好

真情服务

引领畅通郑州

2月3日,郑州市人大、政协两会胜利召开。为了更好地为“两会”代表服务,郑州移动在“两会”代表驻地宾馆内设立了移动服务点及数据业务现场演示展台,介绍最新的数据业务,包括WLAN、移动办公等多项应用,新颖多样的业务吸引了很多代表和委员,纷纷驻足观看。

除了新业务备受瞩目,两会现场的移动业务服务点也受到了好评,不但大大方便了各位代表委员办理业务,而且还会协助两会秘书处,提供文件打印、电脑维修等服务,让两会代表和委员的会务更加方便。

为了保障两会畅通,郑州移动还为两会制订了详细的网络保障方案,在春节期间,郑州移动就成立了保障小组,深入了解并积极落实两会会场及“两会”代表驻地宾馆 GSM、EGPRS、TD 和无线接入(WLAN)信号覆盖需求,建立每日通报制度,同时对会场和代表驻地多次进行了2G或3G、WLAN的测试和优化。正是这样认真细致的工作,才保证了会议召开期间会场及周边的GSM、TD-SCDMA通话顺畅,电梯和地下停车场的信号覆盖良好。

不光是对两会的服务,郑州移动无微不至的服务,是每个郑州人都能看到的。

每逢雨雪天地,道路交通条件恶劣,为了确保营业厅门前过行人及前来办理业务的客户安全行走,郑州移动的工作人员都会清理营业厅门前,铺上防滑垫,同时对客户做好雨雪天气的防滑提醒,并时刻关注网络运行状况,确保网络正常运行。

春运、麦收,只要有大批的旅客经过郑州向家乡和学校出发,郑州移动的通信保障车都会出现在火车站和长途汽车站,确保每一位旅客的手机因为移动的服务始终畅通着;暑运、迎新,在火车站,郑州移动的新生大巴始终坚持,在校园里,郑州移动的爱心服务站无论风吹日晒一直给大学生服务着。

正是有了这样的真心,让郑州移动得以与客户的心靠得更近,获得更多的信赖。

创新服务 打造无线中原

“我们女生平时爱看个电影,吃饭的时候看,睡觉前躺在床上、上课之前也想看两眼。有时在宿舍里做方案,需要跟隔壁同学交流,抱着笔记本就串门了,没有网线的束缚,随身带着互联网。用郑州移动无线宽带WLAN,这个很时髦。”在郑州大学,大二学生丁莹正在给学弟学妹们介绍校园生活,她说,现在的大学生,不用移动WLAN就不够聪明,“速度又比手机上网快,价格又比手机上网便宜,而且校内很多公共场所都覆盖,当然要用。”

作为2G、3G网络的重要补充,郑州移动在2012年做的重要工作之一,就是大规模建设无线宽带WLAN,这张网络与手机原有信号网络并行,但相对独立,具有方便、实惠、时尚等特点,一经推出,就火爆全城,用手机必须要用WLAN,甚至改变了手机终端销售的习惯,“逼迫”手机厂商把支持WLAN作为智能手机的标准配置。

因为有了WLAN的创新式发展,郑州移动在“无线城市”上取得了突破性发

展,“无线东区”、“智慧金水”、“无线巩义”相继起航,在TD+WLAN+2G网络的全覆盖模式下,郑州移动在搭建无线智慧城市综合门户平台的基础上,积极推进信息化系统在政务、环保、医疗、教育、旅游等行业的应用,积极开展集“医、食、住、行、文、购、闲”一体化的民生精品应用,将“无线城市”贴近和便利市民的工作与生活,为郑州市民提供“一揽子”民生信息服务、“一键式”便民服务以及“一站式”政务服务。

透明服务 打造诚信省会

“让服务更便捷,让客户更满意。”本着这样的服务理念,2012年,郑州移动的服务质量得到了显著的提升,特别是八项服务承诺的推出,使得郑州移动的服务公开对社会承诺,让人们放心,成为行业的服务新标杆。

刚刚走出校园的蔡鹏是中国移动的忠实用户。今年元旦刚过,作为准白领的小蔡办了一张全球通卡,并开通了全球通88元上网套餐。套餐开通不久,小蔡就收到了10086发来的短信提醒“尊敬的客户:您现已开通了全球通88元上网套餐……”“开户入网,首次提醒”服务让小蔡清清楚楚地

看到自己所享有的资费套餐。小蔡说,自从了解了定制的业务情况后,他在用手机上网时都时刻关注着自己所用的流量,省去了许多资费,并且清楚掌握自己手机上的业务费用支出。在“开户入网,首次提醒”服务推出同时,郑州移动推出的“业务扣费,主动提醒”和“增值业务0000统一查询退订”两项透明消费举措受到了用户的青睐,此举充分保障了手机客户的知情权和选择权,让客户能够明白、放心消费。“增值业务0000统一查询退订”服务,客户只要发送短信“0000”到10086,即可快速查

询到目前为止订购的包月类增值业务以及集团客户常用的业务。根据业务查询结果,客户可方便快捷地根据短信提示退订已订购的业务。

郑州移动还一直致力于“以指代步”,为消费者提供更加低碳的消费方式。移动互联网营业厅、掌上营业厅、短信营业厅等多种电子渠道方式,对传统客户服务模式进行了补足,在互联网、移动互联网等领域第一时间建立了客户感知触点,通过持续优化服务渠道质量,满足了客户新时代的需求。

和谐服务 打造温暖绿城

2012年,郑州移动在坚持科学发展的同时,秉承“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的社会责任感,助力公益,反哺社会,以做优秀企业公民的诚意,追求企业、社会和环境的和谐发展。

“谢谢移动公司,让我们家有了希望。”9月初,在中牟、新密、新郑等地,中国移动爱“心”行动巡诊车走过的地方,就有先天性心脏病患儿家属感谢的声音,百名先心病儿童得到检查,身体条件允许手

术的患儿,将得到移动全额资助,前往天津治疗。

近年来,类似爱“心”行动这样的社会公益活动,郑州移动开展的还有很多,蓝色操场体育支教、特殊教育教师圆梦北京行动、为特殊学校捐赠图书、爱心献血、为气球奶奶爱心义卖等活动,一次次地温暖绿城。

郑州移动的社会责任工程不仅仅是临时性的扶贫助困,更是一项系统性强、站立高远的战略性工程。宿迁移动始终将通信

网络质量放在第一位,打造精品网络工程,全力推进具有自主技术核心的TD建设;广泛开展参与环保绿箱子、节能减排绿色行动、贫困大学生帮扶计划、农村教育促进活动等系列公益活动,为实现绿色郑州、和谐绿城贡献力量。

因为用心,郑州移动获得了郑州人的信任,拥有了700万用户,成为行业领先者,也因为用心,郑州移动赢得了省会人的支持,成为郑州信息化的领军企业。用心者,世界会大不同。