



中国移动通信
CHINA MOBILE

沟通
100

文化先导 走出魅力转型路

2012年是郑州移动的“战略转型年”，从服务形式到服务内容，都经历了一个全面创新的过程。

郑州移动认识到，企业转型的成功，离不开员工的主动创新，员工是企业创新文化的承载者和实践者，也是提升客户感知的关键所在。

为此，在2012年，郑州移动非常重视创新文化的建设，“以创新的意识应对环境变化、以创新的思维引领工作过程、以创新的方法实现卓越绩效；人人是创新之源、时时是创新之机、处处是创新之地。”郑州移动创新文化负责人介绍说，郑州移动持续开展以“和谐、创新、学习、安全、高效”为主题的文化系列践行活动，使得一线班组爆发出了惊人的参与热情和创造力。

在郑州移动中原路营业厅的班组文化墙上，“奇思妙想”、“五小专栏”显得格外醒目，贴满了各种笔迹书写的工作小技巧，比如“客户业务办理完毕复印完证件后，如果有新的业务办理，不必再去复印，可下班后复印补上，节省业务办理时间。”、“在排队等候人数较多时，请导服提前为客户复印证件等业务预处理。”中原路营业厅主任陈艳艳说，这些都是一线的工作人员在工作中遇到一些小问题时，通过把自己认为很有效的办法和技巧粘贴出来，不但可以提升营业厅的服务水平，而且可以大大节省客户的办理时间。

文化带动 满足移动互联新需求

创新文化仅仅是郑州移动企业文化的一个方面，在郑州移动积极鼓励员工勤思考、善思考，用心工作、用智慧工作已经成为一种文化，正是有了这样的文化，才会有越来越多的服务内容，越来越新的业务，以及越来越用心的窗口服务。

如今，走进郑州移动沟通100营业厅，你就会发现其中有很大的变化，营业厅里除了常规的自助缴费机和网上营业厅电脑外，占去大量面积的是摆满各式真机的体验台，拿起即可体验。墙上挂着大屏幕，把手机连上数据线就能现场免费安装应用程序和游戏。在营业厅内，你可以随心所欲拿起一款手机把玩着，体验各种耳目一新的功能。

这些变化，来源于郑州移动对移动互联网新需求的把握，正是消费者日渐丰富的新需求，催生了郑州移动新一代营业厅的出现，而保证这些变化到位的，则是郑州移动的执行文化。

郑州移动负责人介绍说，在以新一代营业厅为代表的企业战略转型之中，为了增强服务客户能力，他们加深了学习和落实企业执行文化的要求，不管是在领导层的高效决策上，还在一线员工对目标的贯彻执行力度上，都要求达到一个全新的高度。

“比如说营业员对业务的宣传，以前的执行，是要掌握公司所有的业务内容，但由于移动用户各种层次的都有，有些人对业务的理解有偏差甚至误解。如何让用户更明白移动业务的内容？如何让更多用户对一些方便又实惠的新业务更感兴趣？这些都是执行过程中需要解决的问题。”郑州移动负责人说，为解决这些难题，郑州移动建立了“前台服务客户，后台服务前台，管理服务生产，领导服务基层”的工作机制，从业务制定的第一步起，就考虑到面对客户时如何把新业务、新优惠、新服务举措更加便于理解和宣传。而在营业厅一线，则要考虑到客户的需求，把这些业务、优惠、举措变为更有针对性、更能吸引客户的一句话，在最短时间里让用户了解。正是这种时时处处从消费者角度为导向的执行体系，锻造了移动的全新转型，打造了一个更加符合消费者快速变化需求的全新移动。

和谐

制度完善、管理规范、服务周到，在每个郑州移动客户眼中，这是移动最独特的地方，也是让800万郑州人选择移动服务的重要原因。

多年来，郑州移动秉承“正德厚生，臻于至善”的企业价值观，建立了以创新文化、关爱文化、服务文化、执行文化、和谐文化、廉洁文化、安全文化为主要内容的企业文化体系，并让企业文化在基层落地，不断推动社会经济发展，服务民生，公司也实现了“从优秀到卓越”的升华，先后获得“全国五一劳动奖状”、“全国文明单位”、“全国青年文明号”、“全国巾帼文明岗”等60余项国家、省、市荣誉奖励。

“世界上一切资源都可能枯竭，只有一种资源可以生生不息，那就是文化。”郑州移动负责人说，这是他们在探索企业文化建设历程中最深刻、最强烈的认识和感受，而支撑着郑州移动给大家提供更全更好更新服务的动力，就是“创新求变、勇于担当、务实奋力”的移动人精神。

记者 祁京
通讯员 李镛/文
记者 慎重/图

创新文化 创造幸福

文明服务 唱响移动服务形象

“阿姨，您好！请问您要办理什么业务？”在郑州移动陇海路营业厅，一名移动营业员正在接待刚进门的中年女士，“我们公司的服务礼仪用语里没有‘阿姨’这个词，但在实际工作中，我们发现如果能根据客户的年龄或身份给一些亲切的称呼，更能拉近与客户的距离，能给大家更好的服务感受。”营业厅负责人介绍说，“客户为根，服务为本”一直被郑州移动员工记在心中，而移动的“亲情化服务、便捷化服务、人性化服务”则是移动服务文化最受客户欢迎之处。

因为有了“客户为根，服务为本”的服务文化，郑州移动先后实施了“为民服务创先争优”的服务举措，确立了8项服务承诺；为全市800万客户免费开通了剩余流量、余额提醒、扣费提醒等全方位提醒服务，实现了从开户入网、业务变更到流量提醒在内的透明提醒全覆盖；给全市200家沟通100营业厅和500家合作营业厅进行升级，为客户提供更多更全更新的移动互联网服务；不断优化资费、推出符合消费者需求的新套餐，真正实现“大网大优惠”……

郑州移动负责人说，面对全业务竞争和更加激烈的市场环境，进一步强化“客户为根，服务为本”的理念，从企业发展的战略高度，把真正了解客户需求、充分满足客户需求作为服务文化的核心，当作企业赢得客户、赢得市场以及生存发展的关键。正是通过服务文化体系建设提升服务能力，郑州移动赢得了客户的信赖和欢迎，也赢得了企业又好又快发展的保障。

文化和谐 走向幸福文明城市

郑州移动融会贯通集团公司“正德厚生，臻于至善”企业文化理念体系，制定了通过企业文化建设向世界一流通信企业迈进的长远计划。而企业文化建设的建设成果，集中体现在把自身的发展和郑州的发展紧密结合在一起，实现企业和社会的和谐统一之上。

作为省会城市，大型会议或商务活动频繁，自2008年以来，郑州移动主动承担了2008年全国国内旅游交易会、第十届亚洲艺术节、黄帝故里拜祖大典及“两会”等多项大型会议期间的通信保障工作，圆满、出色地完成了通信保障任务，受到了省、市政府的高度赞誉。

郑州移动在为客户提供卓越服务，保障自我可持续运营的同时，还在汶川大地震、青海玉树地震和河南省的洪涝灾害中，及时开通寻亲热线、群发公益短信、开展爱心捐款等；支持农村教育事业，向36所贫困小学捐赠电脑180台，图书2万本；通过“蓝色操场”等一系列支教活动，向新郑、中牟、新密、登封等县市30多所农村小学派出体育、音乐支教老师；与郑州市盲聋哑学校共建爱心基地，为残疾儿童提供各种信息化服务的同时，还从精神上为孩子们提供深层次的服务。

从事公益事业，履行社会责任，在郑州移动看来，就是企业和谐文化的重要内容，因为有了这样的企业文化，郑州移动也收获了和谐的内外发展环境。10年来，郑州移动先后荣获“全国文明单位”、“全国三八红旗集体”、“国家级青年文明号”、“全国模范职工之家”、“全国电信用户满意班组”、“河南省五好基层党组织”、“河南省五一劳动奖状”、“河南省劳动关系和谐模范企业”、“郑州市思想政治工作先进单位”等一系列荣誉。

通过多年努力，郑州移动由点到面、循序渐进，大力推进企业文化建设，并以文化力激活生产力，通过努力构建多层次、多维度的企业文化制度和企业文化生活，极大地充实了企业文化。2013年，郑州移动将会全方位进一步深化创新文化、关爱文化、服务文化、执行文化、和谐文化、廉洁文化、安全文化等先进的企业文化，为更好地服务郑州人的生活提供源源不竭的精神动力。