全省移动累计出动 12000 余人次

湖南移动紧急应对冰雪灾害保通信

面对第四轮强降雪天气，湖南移动紧急启动应急通信保障预案，全面保障通信畅通，为客户提供优质通信服务。截至目前，湖南移动全省累计出动12443人次，车辆4458辆次，发电油机3831台次，抢通基站476个，其中00:00-06:00期间紧急抢通298个。通过各项措施，有效控制了全省基站退服比例，在停电数达到656个的高峰期，退服基站仅9个，VIP基站零退服。

湖南麻阳苗族自治县移动员工抬油机上基站发电，力保通信畅通。

湖南移动一是开展全省核心机房交/直流电源的应急演练，并对传输干线杆路、基站铁塔、拉线塔、天馈线等进行全面巡检和重点盯防，确保安全稳定运行。二是积极与政府、气象、路政等部门汇报沟通，掌握天气变化及道路通行情况；与电力、石油、交通、媒体等部门建立顺畅的信息沟通机制，确保获得优先支持。三是提前做好油机油料、备品备件、应急通信车辆、防寒物资及卫星电话的储备工作，建立全省4000多台油机的集中统一调度机制。四是建立党政军、交通干线、电力电网、城区VIP基站专用保障场景，7*24小时重点监控高铁、高速及主要交通干线沿线基站运行情况及网络性能指标。五是加强安全防范工作，对专职司机、抢修人员进行安全教育，强调抢修安全操作，并安装车辆防滑链。六是通过10086为全省3000多台运输、旅游车辆实时提供气象信息及全省高速公路和主要干道的路况信息，协助路政部门疏导受阻车辆。此外，还在客车站、火车站、收费站为受灾群众和滞留旅客免费提供爱心电话等便民服务。

■谭倩 周跃

冰雪期间移动服务暖人心

湖南移动 人性化举措提升客户感知

近日面对冰雪凝冻，湖南移动为2736万移动用户及142家省级重点集团客户单位提供人性化服务。

湖南移动积极与气象局保持联系，掌握天气变化情况，通过10086实时发布气象预警信息和安全提醒短信1456万条，呵护广大移动用户的防寒保暖和出行安全。启动重点集团客户单位“移动服务暖人心”驻点服务176次，采取24小时现场值守、拜访慰问等多项措施，有效防止客户投诉。建立21位VVIP用户话单监测体系，提取异常结束话单和短时间重复拨打话单，关联基站退服主动做好解释工作。建立冰冻期间的“基站退服－客户资讯”自动关联机制，第一时间发布网络资讯，有力支撑客服前台的客户解释工作，提升客户满意度。截至目前，全省未发生一起因冰雪凝冻引起的重复投诉和批量投诉，有效保障了客户网络感知。

■谭倩 周跃

寒冬送祝福 温暖到乡村

慈利移动与团县委开展送温暖活动

崎岖的山路挡不住送关怀的脚步，深冬严寒冷却不了一颗颗送温暖的心。

1月13日，张家界慈利县移动分公司经理助理唐嗣富等与团县委慰问组，一起来到慈利县广福桥镇开展送温暖活动，为困难学生送上真诚的祝福与浓浓的关爱，并向特困家庭致以良好的新年祝愿。

在广福桥镇狮岩村九此组一间非常简陋的土砖房里，慰问组见到了特困学生张小玲。她现年15岁，是广福桥中学八年级135班学生。该生父母均为精神病人，还有一个八十三岁的奶奶。但该生是一个乖巧懂事的女孩，力求上进，学习成绩优异。小玲奶奶告诉我们，小玲马上就要升高中了，家里没有劳动力没钱供她上学了，准备让她退学。唐助理对小玲奶奶说：“奶奶你不需要担心学费问题，有政府和社会解决，小玲现在主要任务就是学习，千万不能放弃学业，奶奶则要保重身体，撑起这个家！要过个热热热闹闹的年，有困难就向政府向我们反映，家庭的贫困是暂时的……”并且代表团县委和慈利移动公司为张小玲送上了一份爱心。奶奶含着眼泪说：“感谢团县委和移动公司给我们的帮助，这真是雪里送炭啊！希望小玲以后一定要努力学习，成为国家需要的有用人才！将来回报社会！”老人只是个非常普通的老百姓，却说出这样一番话，让在场的每个人都流下了感动的泪水。

随后慰问组一行又来到特困生刘甜家中。刘甜是一名九年级学生，父母早已离开人世，与奶奶相依为命。但该生意志坚强，努力进取，学习成绩非常优秀，一直以来都是学校年级第一名。见到我们到来，奶奶连忙迎接出来，招呼我们进屋。一进门，映入眼帘的便是墙上的一张张奖状，都是刘甜在学校获得的，一共十八张。奶奶说孙女今天考试不在家，她说如果有好心的叔叔阿姨来看望她，一定要记清楚是哪里的，她回来后好记录在本子上，以后好报答人家。我们很感动。唐助理说：“希望徐甜同学能安心学习，不要因为家庭情况而影响到学习，老人家也健健康康……”随后，慈利移动公司和县团委为老人送上了爱心和春节的问候。

慰问组为徐甜同学及家人送上爱心。

最后，慰问组来到广福桥乡中学了解特困学生的学习和生活情况。杨校长亲表示，学校会尽最大能力帮助特困学生完成学业，同时他希望受助的学生摆正心态，努力学习，合理规划，以感恩的心对待得到的资助，以优异成绩回报学校、社会的关心。慈利县移动表示，以后要多开展这样的活动，让需要帮助的人们能够时刻感受到政府和社会对他们的关心，让他们感受到温暖！ ■李辉

■我与移动的故事

情牵十一载，号码从不改

小时候有个玩伴，他家里一下子暴发了，花了三万多元买了个“牛脚把子”，常常吆五喝六地把我们叫上，跑到屋后的山上，人模狗样地与人打着电话，尽管不喜欢他那模样，但对于拥有一台移动电话，却是我心中的梦想。

上班之后，我把积攒的钱拿来买了台移动电话，当时还是模拟机，机型是摩托罗拉166的。在单位举行的岗前培训班里，全班一百多个同学中有且仅有我一个人拥有移动电话，每当他们腰间BP机“滴滴滴”响起时，他们大多会扮出一副讨好的模样向我要手机回电话，那种感觉真的是很好。但一月下来，我的话费达600多元，差不多是我当时基本工资的两倍，令我心疼不已，看来，快乐也是有价的！

后来，换数字机了，我第一时间把模拟机换成了数字机，号码就选女朋友的生日作为尾数，虽然带“4”，但为讨女朋友的欢心，也就不管那些了。女朋友成了妻子，她也买了台手机，尾数号码自然是她自己的生日。再后来，岳父、岳母也赶起了潮流，买了手机方便，号码当然选爱女的生日啦。

10年来，手机换了6台，但始终不换的是我的手机号码，因为这是我与妻的爱情见证！ ■邓润寅

我的掌上G3生活

后3G时代，我们在手机上的应用已经变得越发多样化。电脑能够做到的，如今也难不倒手机。年初，我应潮更换了移动G3手机，不想生活从此改变。

随时随地查网页。早上手机闹钟响过以后，第一件事就是赶紧用手机登录掌上猫扑网领取连续登录的MP数，以免间隔登录后MP数“重头再来”。上卫生间时也不忘带上手机，在搜狐网浏览一天的新闻，不断丰富“网络流行语”。在百度查看当天的天气，为穿衣作参考。中午陪老婆洗衣服或逛街时，我就站在一边，争分夺秒也掏出手机在网上书城看连载小说，陶醉之余总被老婆数落。

忙里偷闲看视频。当我出差外出或是会议间隙，总会在许多上班族们每天必经之地，如优酷、土豆、开心网等休闲娱乐网站，用手机来实现即时的娱乐。晚上关闭电视后，躺在床上意犹未尽，在被窝里用G3手机点播或收看电视节目，直到昏昏欲睡。

有感而发记微博。网上写博客方兴未艾，手机微博迅速升温，成为最时尚的网络新生活。一直以来没有写日记的习惯，是因为不方便。现在好了，每每有感而发，只需登录“掌中天涯”去我的博客，三言两语，寥表心意，随心而发。回看网友的评论，满足感和成就感油然而生。

广交朋友常聊天。QQ伴随着我们打开了网络交往之门。如今G3手机QQ让我和好友时常在线，交流和工作两不误。感激好友亲切问候的同时，感叹通信网络的神奇。

挑战自己玩游戏。手机网站提供了大量的在线游戏，闲暇之余，不论是在线PK还是自己闯关，都能满足我的挑战欲望，不断发掘自己的潜能，打破记录，永不服输。

看天气、查股票、读新闻、购物品、写日记、发彩信、玩游戏……移动G3手机已经深深地走进了我的生活，成为了我不可缺少的好管家和好伙伴。 ■李亦夫

“看不见的微笑，感受得到的真挚”，这几个字是中国移动对10086客户代表提出的要求。株洲移动客户服务中心将服务提升到个性化层面，客户代表以务实敬业的态度面对每一位客户，并学会在工作中调整自己的情绪，无论遇到什么情况，都用微笑化解每一个矛盾，赢得了客户的广泛好评。 ■张琳 王艺