

推进精神文明创建 服务社会经济发展

## 湖南移动通信行业获评“2010 届湖南省文明行业”



图为湖南移动熊惠敏副总经理(中)在表彰会上领取荣誉牌匾。

### 身份证重码难结婚 飞信传真来帮忙

3月25日,邵东李先生收到一条来自海口的邵东籍飞信网友朱小姐发来的感谢短信。“感谢移动飞信网友给我一条好建议,让我解决了身份证重码带来的困惑,帮我解决了生活、工作上的诸多麻烦”。

朱小姐称,她用身份证在银行办事时,银行工作人员告诉她,其号码与名字不相符,因此不能办理银行业务。因为她还急着乘飞机赶到男友的四川老家去办理结婚证,身份证重码,结婚证也肯定办不了。她正急得一筹莫展时,飞信群里的李先生正好有一位同学在当地公安局工作,于是通过飞信接力,一会儿就联系到了邵东县公安局。当地公安局人口与出入境管理大队民警将朱小姐提供的身份信息输入电脑时,发现其身份证号码确实与贵州的李某重码,但朱小姐的户籍所在地派出所已于2010年11月1日为其重新生成了一个新的号码。该大队民警紧急群众之所急,立即帮其将新证件号码的《户籍证明》和《湖南省公民主项信息变更、更正证明》通过飞信传真给了她,并为其重新办理了身份证。于是出现了文章开头的一幕。 ■宁文彬

### 手机支付缴电费业务上线 公共事业缴费又添新渠道

近日,湖南移动与中国工商银行湖南省分行合作开展的基于中国移动手机支付业务下的手机缴电费业务已经全省上线。3月1日起,湖南移动用户足不出户就可以使用手机来缴电费。

随着城区电表更新换代,大部分小区已实现远程抄表,传统的现金缴费方式繁琐耗时,使用非现金缴费已成为一种必然趋势。而通过手机支付进行公用事业缴费的举措,为用户解决了排队缴费的烦恼,广大市民足不出户,便可以通过发送短信JF到1065852068或登陆https://mpay.10086.cn实现轻松缴费。

手机支付公共事业缴费业务是中国移动推出的一项方便用户缴纳日常生活中水、电、燃气及有线电视等公共事业费用的便民应用,是一项受众覆盖广、用户粘度强的实用型业务。据了解,目前长沙、湘潭、衡阳移动已与行业单位合作实现手机支付缴水费、益阳移动实现手机支付缴有线电视费。 ■肖春桃

## 客服代表坐在家中即可“工作”

### 湖南移动启动居家话务坐席试点

3月26日,湖南移动客服中心10086运营一部建设的居家坐席正式启用,标志着湖南移动客服中心运营管理模式正式迈入远程呼叫坐席管理时代。

随着湖南移动客户的快速增长,湖南移动客服中心话务坐席场地日益分散,给员工上下班交通及人身安全带来一定影响。湖南移动为贯彻“以人为本”的管理理念,创造灵活的话务坐席模式,降低员工工作和生活成本,提升客服中心对应急话务的应对能力,实现基于VPN拨入、虚拟系统支撑、无线桌面终端等软硬件技术的居家坐席支撑。

据了解,居家坐席又称SOHU或远端坐席,可以实现客服代表在家从事呼叫中心的服务工作,客服代表开启电脑后,通过VPN连接拨入到移动内网,进入虚拟系统网页,在虚拟桌面上安装了客服前台软件,客服代表在家里的接听操作和10086现场坐席的接听一模一样,略有区别的是,居家坐席的电脑上不接耳麦,当客户来电话时,客服代表工号绑定的桌面无线终端会振铃并支持立即通话。 ■周权 向继玮

## 小细节凸显人性化

高考之后,生活的重心一下子转移了。以前是埋头于书本,而后来需要的更多是与朋友沟通,和同窗联络感情。

办个号码变得越来越重要,可是办个本地号码不用不了两个月又要去新的地方换,纠结于此所以一直拖延。和同学聊起此事,他笑着说,可以拿高考录取通知书去移动办张新卡,号码是免费的,里面还送了话费和100条免费短信,之后去外地读书,自动转为当地的动感地带校园卡。

有这种好事么?我半信半疑地去了移动大厅,结果很快就办理好了。当时的感觉很温暖又带着小小的自豪,是一种被认可被重视的开心。



图为移动首批“家居坐席”客服代表在家中工作场景。

### 客户之声

两个月很快就过去了,来到新的地方开始了全新的生活。新鲜感很快就过去了,开始想家想同学想朋友,于是每天发短信打电话,话费越来越不耐用了。后来了解到原来这种动感地带的校园卡可以包短信,进入集团网。一开始我只是5块钱包了100条,觉得很划算,换成了10块钱400条,还是不够用,索性办了30块钱1200条短信。就这样用了几年,感觉很好,学生之间一般交流还是比较倾向短信。

然而生活变幻,物价飞涨,猪肉也从五六块涨到了十来块。也听说短信不能低于一毛钱一条,现在包月30元只能包600条,我担心自己的这个短信套餐也被

在日前召开的2011年全省精神文明创建工作表彰大会上,省委省政府授予湖南移动通信行业等3个行业(系统)为“湖南省2010届文明行业”称号,这是湖南移动继2004年之后第二次获此殊荣。省委副书记、省文明委副主任梅克保出席并作重要讲话,湖南移动副总经理熊惠敏受邀出席会议并作经验发言。

湖南移动自1999年成立以来,紧紧围绕服务湖南经济社会发展和全省广大客户,从两方面积极开展文明行业创建:一方面,有计划、分步骤地推进和深化文明行业建设工程,先后组织实施文明创建“1580工程”、“先锋工程”、“289工程”等,强化员工思想教育,积极培育高素质员工队伍;另一方面,湖南移动努力提升服务水平,争当优秀企业公民,全面完成“村村通电话工程”和“自然村村通工程”,在全省建立各类服务网点4.7万余个;投入1000万元开展“湖南移动富民惠农助学行动”,资助10000名贫困学生;积极开展“中国移动爱心图书馆”和“多媒体教室”捐建项目,捐建了5个农村青年中心和32个“农村爱心书屋”,受到高度好评。据统计,截至目前,全省移动已创建全国文明城市6家、全国精神文明建设先进单位5家,省级标兵和省级文明单位61家,市级文明单位58家。此外,湖南移动还先后获得了“全国五一劳动奖状”、“全国诚信服务用户满意企业”、“全国劳动关系和谐企业”等省部级以上荣誉50余项。据了解,在此次表彰大会上,湖南移动还有浏阳、衡阳县等22家单位荣获“湖南省2010届文明单位”,长沙、武汉、自治州分公司三家单位荣获“湖南省2010届文明标兵单位”。

省委副书记梅克保希望湖南移动及受表彰的单位珍惜荣誉,发扬成绩,再接再厉,在推进物质文明、政治文明、精神文明、生态文明建设中,更好地发挥示范带头作用。 ■周跃

由“被动处理”转为“主动预防”

## 移动“主动找茬”保持网络领先

### 网络质量满意度领先同行业优势企业12.98个百分点

“前几天有两个自称移动公司的人来我们物流市场搞调查,问有没有手机信号覆盖问题,不知道是不是骗子……”3月27日,在高桥物流市场做业务的陈先生告诉记者,他在高桥做物流七八年了,第一次碰到这种“热心肠的移动员工”,想让记者帮忙了解情况。

记者随即拨通了湖南移动网络部一位副总经理的电话。该负责人告诉记者,目前,湖南移动正在全省开展“一月一事,消灭最差”网络质量提升活动,组织全体员工大规模排查网络问题,由以前的“被动处理”转变为现在的“主动预防”,确保网络领先。据了解,2010年湖南移动网络投诉总量较2009年下降38.9%,移动网络质量客户满意度较同行业优势企业领先12.98个百分点,而在高速公路、高铁等交通干线方面,移动的接通率、覆盖率均获得了客户的高度好评。

据介绍,在解决网络质量问题层面,湖南移动分别针对城市、农村、交通干线、旅游景点等重点热点区域,开展“一月一事,消灭最差”网络质量提升活动。在城市,密切跟踪城市规划建设,建立城市覆盖管控机制,防止新建楼宇覆盖建设滞后。如针对室内覆盖开展“扫楼”行动,针对高层杂乱信号开展优化行动,同时建立快速建设模式,通过建设绿色通道快速解决网络覆盖问题。在农村,重点解

决话务集中乡镇和城郊结合部乡镇基站问题。在交通干线,加强京广、沪昆、湘桂及武广高铁沿线基站建设,重点解决石长、枝柳、洛湛、渝怀等支线铁路的覆盖和质量问题,比如武广高铁沿线网络覆盖率由90.9%上升至97.1%。

在提升网络质量服务层面,湖南移动面向社会开展网络质量监督员活动,通过设立网络质量监督员,从客户侧主动发现网络质量问题;开展集团单位驻点服务工作,组建“网格化”虚拟团队,在客户投诉的第一时间,共同上门测试及反馈结果;全面开展“主动关怀”网络服务,目前共进行集团单位驻点服务856次,发现各类网络问题1711处,已经处理1640处,解决率为95.85%。此外,建立关键客户绿色通道响应机制,实现省级行业单位、地市区、区政府等地的“一点受理、全网联动”,推进网络服务差异化。目前,公司已实现厅局级关键人故障处理时限低于2小时,其他关键人不超过3小时。

尤其值得一提的是,为更好地适应3G时代的发展,湖南移动还建立了全业务运维支撑体系,全力支撑重要省级全业务项目,共完成31个省级全业务项目的支撑工作,有效支撑发展集团专线客户7400多家,集团专线总数达24000余条。 ■周跃 谭倩



长沙移动技术人员在高山进行TD网络建设施工。

### 湖南中小企事业单位信息化巡礼系列报道

在信息化推广中,通过小规模试点,发展到大规模的推广应用,是一种行之有效的推广手段。株洲移动通过在湖南化工职业技术学院推行校园i动力解决方案,建立了院、系、班三位一体的师生互动社区,逐渐形成了强大的用户聚拢效应,实现了客户和企业的双赢。

## “校园i动力”形成客户聚拢效应 株洲移动创新手段服务学生客户

在湖南省100多所高校中,现有手机用户将近两百万。如何满足高校用户的通信需求、信息化需求,就成了高校用户争夺战的关键所在。作为株洲地区的一所重点高校,湖南化工职业技术学院现有师生近万人,其中接近90%是移动用户。在与该校辅导员及基层老师的交流过程中,株洲移动发现,由于学生授课地点不固定、课余生活丰富等原因,高校辅导员面临着很大的管理压力。该校学生处汪处长提到了目前学生管理中存在的难题,由于学生会干部来自于各个院系,组织起来比较困难,老师和学生之间缺乏有效的日常手段用来进行信息的交互。在这种背景下,株洲移动向其推介了“校园i动力”解决方案。经过为期一个月的使用习惯培养,老师及学生会干部普遍反映较好。

据介绍,通过使用校园i动力,老师和学

生不仅可以在电脑上进行各类型信息的发布,甚至在外出或无法上网时,也可以简单地通过一条短信就能在对应的在线班级社区更新信息,并通过多条短信转发至所有学生会干部。同时,在社区也为学生会干部的竞选、投票等相关活动提供了一个展现方式更为多样、内容更为丰富的平台。除此以外,高校“商铺街”的搭建又为酷爱在线购物的大学师生们带来了真正的实惠和时尚的生活体验。通过学子们的口碑相传,校园i动力在短时间内吸引了学生的眼球,甚至有学生主动咨询10086,希望办理这项业务。

据了解,目前,校园i动力业务已经覆盖到该校各个班级,截至2010年底,化工学院校园i动力收费用户达到了2230户,覆盖率超过了40%,并且由于其示范效应,带动湖南工业大学发展了用户400余户。 ■刘嘉洋 侯亦杨



3月25日,一对侗族青年进入营业厅,营业员正在用侗语受理移动业务。针对本地侗族占80%以上的特点,通道侗族自治县移动分公司营业厅要求营业员普遍学侗语,不但要懂侗话、会侗话,更要熟练侗话。在通道侗族人都能用侗语处理业务,受到了客户的普遍好评。 ■吴家文 郑德春

## 侗乡展翅 苗寨飞歌

### 怀化通道侗族自治县移动信息化建设走笔

为了进一步了解省委省政府提出的“四化两型”战略(即以新型工业化、新型城镇化、农业现代化、信息化为基本途径,建设资源节约型、环境友好型社会)在各地的落实情况,3月24日,记者在通道侗族自治县移动分公司办公室郑主任的陪同下,驱车下乡采访。

### 1 苗农收入翻番,产业化全面加速

到达通道侗族自治县坪坦乡阳栏村,村书记龙开玉热情地接待了我们。他和郑主任,小陆都熟悉。据他介绍,全村152户人家729人,用移动手机的有230多人,还有一部分用的是TD无线座机。移动公司为村里的手机用户建立了“小集团”,相互打电话免费。龙支书说:“这几年移动手机开通了,信息灵了,有的人开始养鸡、养羊、养兔和养鱼,并通过移动农信通了解市场信息,收入一年比一年增加,前两年全村人均收入只有600多元,去年达到人均1200多元,农业有逐步产业化的趋势。”而在随后达到的坪阳乡东江村,主要以种返季蔬菜为主,一年四季出产各种蔬菜远销到广西、通道县城、怀化市。片区经理陆三中说,这个村家家户户用移动手机,家家用TD无线座机。如今,农民朋友按照“农信通”传授的方法施肥、治虫,并了解销售行情,打开了蔬菜销售渠道。信息广,商贩也不敢砍价,东江村逐步成了远近闻名的蔬菜基地,有的人家发财了,印证了“十万才起步,百万才算富”的说法。

### 3 移动服务跟进,现代化初具雏形

3月26日,在通道县移动分公司经理瞿桂林办公室,记者看到墙上有一张很大的通道县地理平面图,通道县移动在这块小版图上已建立了111个移动基站,全县移动光缆线路长达600公里。图标显示,全县有自控移动营业厅达15个,21个乡镇每个乡镇建有一个移动信息服务站,242个行政村都聘请了一位移动信息服务员,实现移动服务无盲区。瞿经理说:“建基站是最艰苦的,传条、鱼塘、流源、古冲4个基站海拔都在1000米以上,施工十分困难,我们千辛万苦把基站建了起来。如今,为了进一步推进惠农富农政策,我们为各乡镇组建了集团网,推出了爱心机、农信机以及创业卡等产品及服务,受到农民朋友的欢迎。”据了解,目前该县有移动手机用户81000多户,平均有2.7人拥有一部手机。

在回城的一路上,我们一路闻到油菜的花香,一路看到盛装的侗族青年男女,一路听到悠扬的侗笛歌声。神奇的鼓楼,造型奇特的花桥、古老的吊脚楼,使人心旷神怡,赏心悦目。而移动信息化也让这个边远的县城绽放出更加绚丽的光华…… ■吴家文 郑德春