

“中国移动为民服务,创先争优”系列报道之 2

# 为民服务“零距离”

## 益阳移动“为民服务创先争优”侧记

“深入开展创先争优,实实在在为民服务。”这是悬挂在湖南移动益阳分公司进门处最醒目的一条横幅。为民服务、创先争优,是多年来全体益阳移动人兢兢业业奋斗的宗旨,益阳移动也用无可争议的表现赢得了社会各界的赞同。公司先后荣获“全国文明单位”、“全国精神文明建设先进单位”、“湖南省消费者信得过单位”、“湖南省十佳公益事业示范单位”、“湖南省五一先进集体”、益阳市优秀企业等省级、省行业内和市级荣誉称号 200 多项。

### 为民服务,甘做城市“清道夫”

为民服务,益阳移动人“不需扬鞭自奋蹄”,以满腔的热忱,十分的微笑,把创先争优一步一步向前推进。

2008 年,春寒料峭,寒意袭人,益阳移动人在公司党委的倡导下,几十名男女青年冒着淅淅沥沥的春雨,他们身穿制服,佩戴着“志愿者”的红袖章,自愿做起了“清道夫”。康富北路是益阳市的繁华大街。众所周知,繁华地段是环境卫生难做,社会秩序难维。但是,在益阳移动人的精心呵护下,长达 2 公里的康富北路始终干净清爽,井然有序。做一点好事不难,难的是能够将好事坚持长久做下去。益阳移动人连续 3 年在康富路上充当“清道夫”和“安保员”,已经成为银城益阳的一道亮丽的风景线。

捍卫创先争优荣誉,提升为民服务水平,“益阳移动”将名言警句及活鲜的事例收集整理成《论语》、《没有任何理由》两本书发送给员工,形成了全员读书活动热潮。公司以“满意 100”服务明星、明星班组、“青年文明号”、“青年岗位能手”、“十佳营业厅经历”、“十佳投诉处理员”为载体的为民服务活动,一个接着一个地有序展开,逐步成为益阳为民服务的标杆企业。

### 创先争优,服务辐射各个角落

“移动通信”是服务性行业,移动公司的服务辐射到各个角落,涉及到不同群体,为了使 400 余万益阳人获得移动通信消费的满足,“益阳移动”做出了不懈的努力。

对于一个通信企业来说,“无处不在”的

网络覆盖以及高效优质的网络运行是企业赢得客户的核心因素。十二年来,益阳移动先后进行了 16 期网络扩容工程改造,总投资 19 亿多元,全市基站达到 1200 个,网络规模居同行业首位。

在益阳移动网络建设的历程中,有两件大事足以载入益阳通信业发展史册:一件是 2005 年全面实施益阳市“农村扶贫工程”(村通工程)建设,为全市 400 多个未通电话的行政村搭建起了信息金桥。另一件是 2009 年我国具有自主知识产权的 TD-SCDMA 第三代移动通信网络在益阳打通第一个视频电话,标志着益阳正式进入 3G 时代。

从模拟到数字,从 GPRS 到 3G,益阳移动人用辛勤的汗水,让一座座移动基站拔地而起,移动信号传向四面八方。通信网络日臻完善,益阳移动所付出的不只是巨额资金投入,还为社会提供了上万个就业岗位。

提供优良服务,不仅靠硬件设施,而提升“软件”也显得尤为重要。为此,益阳移动探索出了“满意 100”机制,为“微笑服务”提供了保障。而针对用户不断变化中的需求,调整和改善服务。一段时间里,客户对“旧版入网”协议中的不对等条件颇有微词;特别是垃圾信息成灾的问题,客户反应强烈。“益阳移动”树立起“客户至上”理念,组建了专门班子,对客户诉求进行梳理后一一进行化解。正是这种“心贴心”的真情服务换得了客户的广泛赞誉。

### 灾难面前,爱心传递温暖人心

2008 年,一场 50 年不遇的冰雪席卷南方,三湘大地全力投入抗冰救灾战斗中,益阳移动“危难之中显身手”,当时持续低温,造成电力导线覆冰,多处高压和低压线路发生倒杆和断线。安化、桃江和市郊农村 70%以上基站停电,益阳移动公司上至党组书记、总经理,下至每一位公司员工,全力以赴,保障了 98%以上的基站通信畅通。

哪里有难,哪里就有益阳移动人的爱心传递:——2008 年,汶川地震,公司领导以身作则,率先垂范,在他们的引领下,公司共有 60 名员工走上献血车献出了热血。全体员工通过缴纳特殊党费、捐款等形式,为汶川同胞



送去了 35 万元。——益阳移动“春雷行动”自 2008 年启动以来,至今已累计捐赠达 40 万元,用于资助失学女童重返校园完成学业,受到了社会各界的广泛关注与一致好评。——益阳移动与益阳市教育局签订战略合作协议,合作设立“动感地带”奖学(助学)基金,每年提供 100 万元,连续 6 年,奖励优秀教育工作者、优秀教师和优秀学生,资助贫困新生和特困学生。——城区营业部自 2008 年 6 月起开展了“爱心资助失学儿童的活动”,每

学期为贫困失学儿童每人捐助 1000 元……

移动改变生活,移动成就梦想。走进益阳移动营业厅,“正德厚生、臻于至善”八个金字熠熠闪光。“正德厚生”,是中国移动的行为责任规范与社会责任宣言,表达了个体对自我的最高要求,充盈着人对自身严格的责任意识。“臻于至善”,是一种永不停息、创新超越的进取状态和对完美境界孜孜不倦的追求精神,宣示了中国移动成为同业乃至所有企业公认典范的自我定位。 ■汪欢欢 肖伟红

# 教你解决苹果 4S 与手机 SIM 卡不兼容问题

“苹果 4S”终于掉下来了。1 月 13 日,让果粉们翘首期盼的 iPhone 4S 将在中国上市开卖。然而,一条“iPhone 4S 不识别部分 SIM 卡”的传言却引起了不少消费者的不安。对此,笔者多方求证,为大家揭开这条传言真相。

### 真的有这种现象吗?

是的,是有部分 SIM 卡不能被 iPhone 4S 识别的现象,而且最先还是美国用户发现的,

并且世界各地不同运营商用户均有反映:原来的手机 SIM 卡插到 iPhone 4S 上之后,会显示“SIM 卡故障”或“不能识别 SIM 卡”。国内一些用户购买美版、港版尝鲜,也发现一些这样的问题。

### 为什么会出现这种现象?

至于为什么会“SIM 卡故障”、“不能识别 SIM 卡”这样的现象,目前主要有三种说法。

一种说法是认为 iPhone 4S 更加精密,一些用户把 SIM 卡剪成小 SIM 卡的时候,由于误差超过手机接受的范围,导致接触不好,进而出现这样的问题。而之前的 iPhone 可能对这种误差容忍度要高些,因此出现这种现象的概率就要小些。

另一种说法是说 iPhone 4S 提高了 SIM 卡读取速度。由于一些手机客户的 SIM 卡是多年前办理的,老式 SIM 卡因为当时技术限制,反应速度较慢。当 SIM 卡插入苹果 4S 开机之后,苹果操作系统会给 SIM 卡发出一个指令,由于老卡启动速度慢,苹果操作系统未能在很短的时间内收到 SIM 卡的回应,便会显示“无法识别 SIM 卡”。

第三种说法是认为 iPhone 4S 操作系统 iOS 存在 BUG。因为有些人升级最新的 iOS 系统后,解决了 SIM 卡不识别的问题。

### 怎样解决这种问题?

首先,请专业人士帮助剪卡,或直接更换专用的微型 SIM 卡。非专业人士购买 iPhone 4S 以后,先不要急着剪小自己的 SIM 卡,最好是请专业人士帮忙。他们操作更加熟练,剪卡精度更有保证。如果 SIM 卡不小心剪坏了,也不要着急,可以到运营商营业厅去更换 SIM 卡。

另外,用户也可以试着将自己的 iPhone 4S 升级成最新版本。把 iPhone 4S 连上 iTunes 进行升级。升级后在手机上选择“设置”>“通用”>“关于本机”查看,确定 iOS 是 5.0.1 9A406 以上版本。

据了解,中国移动一些营业厅已经提供剪卡服务和微型 SIM 卡更换服务。在长沙沙湾,笔者还看到移动营业厅设有智能手机俱乐部,专业人士可以帮助用户进行苹果系统升级。



近日,中国移动“移动 3G 贺新春,百万手机大派送”为主题的贺岁促销活动,为中奖客户开通绿色通道,做到专人负责办理中奖后的一系列程序。图为邵阳双清区移动营业厅迎来三重礼特等奖客户,工作人员当场为客户派发移动 3G 手机。截至目前,邵阳双清区已为 30 余名一等奖、2 名特等奖客户颁发了礼品。 ■肖邵波 倪珏

## 尊享顶级音乐盛会 体验移动精彩生活 衡阳举行全球通 VIP 专场音乐会

值岁末年初之际,为积极回馈 VIP 客户长期以来的关心与支持,衡阳移动邀请俄罗斯国家交响乐团在广电中心为 VIP 客户们献上了一场大气磅礴的听觉盛宴。

VIP 客户们对新年交响音乐会表现了浓厚的兴趣,演播厅内座无虚席。音乐会开始前,衡阳移动分公司党委书记、总经理罗剑锋发表了热情洋溢的新年致辞,向 VIP 客户们长期以来对衡阳移动的关心和支持表示了最衷心的感谢。据了解,此次音乐会邀请的俄罗斯国家交响乐团是一支拥有多名国际知名艺术家并有着高超艺术水平的乐团,仅成立

二十余年便已然成为世界各大交响乐团中一朵光彩夺目的奇葩。该乐团不负众望,给观众们带来了一台兼具古典与现代风格,融入世界与地方元素的高规格交响乐盛宴,倾情演绎了柴可夫斯基《约翰·施特劳斯》等世界名家的“天鹅湖”组曲、《蝙蝠序曲》、《蓝色多瑙河》等众多名曲,并特意增设了大家耳熟能详的《月亮代表我的心》、《茉莉花》、《洪湖水、浪打浪》等中国名曲。VIP 客户们听得如痴如醉,长久地沉浸在这美妙的乐曲当中。音乐会中场休息时,公司还推出了现场抽奖环节,众多幸运客户得到了丰厚的奖品。 ■李威 李红