

# 中移动无线城市走出概念走向生活



手机上网基本上就可以获得上述信息。

## 丰富应用覆盖民生需求

11月17日,中国移动再次表示将投入高额资金推动国内无线城市的建设,在与深圳市政府签署合作框架协议中,中国移动将在三年内投入60亿元在深圳建设GSM/TD-SCDMA/TD-LTE/WiFi多网融合的无线城市宽带网络,并带动相关设备研发、制造、数字内容等产业,加快深圳无线城市建设。预计到今年年底,中国移动将超额完成年初制定的“推动10大应用、建成100个达标城市、发展1000万有效用户”无线城市发展目标。

从目前各级政府与中国移动纷纷签约看,他们对“无线城市”提升政府的高效、有效运作是高度认可的,资本市场也将因“无线城市”融合了移动互联网和物联网应用而对之青睐,从公众的角度看,无线城市的主要应用场景,包括很多方面:有公共的社会管理,有各行各业的信息应用,还有在老百姓生活中的应用。

“政府是无线城市建设的主导者、运营商是无线城市建设的主力军、民生需求是无线城市建设的主动动力。”广东移动相关负责人表示,无线城市在网络层面,不仅仅采用无线宽带接入,而是通过2G+3G+LTE+WLAN的立体化网络接入模式,为整个城市群提供随时、随地、随需的无缝覆盖的网络环境;在技术层面,以云计算为平台,融合了移动互联、电子商务、三网融合、物联网等先进技术;在应用上,整合了无线政务、数字民生等领域的丰富的移动信息化应用,打造了无线城市手机门户,包括无线政务、便民服务、商家优惠、时事新闻、旅游频道、掌上娱乐六大栏目,形成“一键式”的掌上生活圈。

对于中国移动来说,“无线城市”构想整合了中国移动的规模优势、资源优势,并能结合自身在移动通信领域的先发优势,生活服务的情感优势等,实现应用聚合的同时,在由语音到流量经营的转变中,“无线城市”为中国移动的再发展描绘了美丽蓝图。

让无所不在的网络附带大量涉及民生,基于无线网络的便民服务,并为政府机关、中小企业提供量身定制的企业级应用,将无线城市的作用最大化、实效化。如此庞大的应用组合已勾勒覆盖了社会生活的方方面面,且中国移动及合作者还在不断丰富完善之中,电子政务、智慧教育、智慧医疗、移动电子商务等丰富的应用服务正悄然走进无数市民的生活。

“无线城市”似乎开始走出概念意义大于实际价值的怪圈。

成为趋势。

众所周知,移动运营商的规模大小或服务质量的低高,取决于其无线基站。中国移动的无线基站是在全球最多的,拥有超过80万个无线基站,基本优势得天独厚。中国移动更强调调用多种业务应用使整个城市可以随时随地根据需要进行接入和管理,把政府、企业和群众的日常生活紧密联系起来,这也是中国移动对“无线城市”的基本设计。

“无线城市”有很多的定义,但从诞生之日起,就被视作继水、电、气、交通之外的城市第五项公共基础设施,但如何建设、运营和维护这项设施,早期的种种模式都没能给出可成功复制、推广的答案。在新一轮“无线城市”建设热潮中,中国移动似乎找到了可推广的样板。

中国移动希望把无线城市的定义尽可能简单化。中国移动通信集团公司总裁李跃表示,无线城市是连接社会管理、政府服务以及各行各业为市民提供服务最为有效的桥梁和纽带,居民通过手机可随时随地了解城市中所能提供的服务。据李跃透露,在无线城市建设方面中国移动已与国内26个省完成161座城市的无线城市建设签约,其推出的“政务、医疗、教育、金融、旅游、生活服务、消费购物”等十大门类、五十个重点应用,公众通过

以“移动改变生活”为愿景的中国移动始终在用信息技术改善人们对便利生活的追求,2011年,“无线城市”因中国移动的全方位介入而开始释放人们为它描绘了近10年的应用前景和商业价值。

## 将无线城市作用最大化、实效化

在环境保护、可持续发展的大背景下,如何千方百计提高效率、降低成本、降低排放,是各级政府和各行业的当务之急,也是进入互联网时代的普通百姓对便利生活的诉求。“无线城市”因可对上述背景提供解决方案,也从长期疲软状态转向爆发。

“无线城市”建设的初衷是为人们随时随地获取公众服务信息提供无线高速接入,在早期的建设中,各国政府都选择了无需基础通信运营商就可以运营的WLAN网络,但很多WLAN承建商由于这样或那样的原因无法持续运营,从而导致了用户感知和使用意愿的下降,当各承建WLAN城市建设的WLAN运营商纷纷倒闭,无线城市的运作在全球不约而同遇到了困境。

尽管因缺少盈利模式让“无线城市”长期处于概念讨论期,但是“无缝覆盖”这一“无线城市”建设的诉求却始终未曾改变。因此,随着3G乃至4G的研发,由可提供无缝覆盖的电信运营商通过公众网络承建“无线城市”便



近日,邵阳移动以“移动3G贺新春,百万手机大派送”为主题的3G手机促销活动,已为30余名一等奖、2名特等奖客户颁发了奖品。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液晶电视。 ■肖邵波 倪鑫

## “中国移动为民服务,创先争优”系列报道之3

# 想方设法为客户解忧

在“为民服务创先争优”活动中,株洲移动结合自身实际,坚持以群众满意为导向,想方设法解决群众关心的热点问题,精心组织开展了一系列主题鲜明、特色突出的创先争优活动,带动和促进公司服务水平的不断跃升。

株洲移动通过“为民服务创先争优”活动,服务效能明显提高。通过积极推进业务流程综合改造,以及充分整合利用电子渠道等各类服务资源,进一步分流和缓解了前台服务压力;积极推进服务细节管理创新,如应用排队管理系统,实时监测和预警排队状况;灵活调整前台劳动组合,增加弹性窗口,实行弹性工时,积极推广预约取号、系统预处理等服务模式,确保高峰时段服务高效有序。二是服务能力明显提升。通过快速推进渠道建设,新建和调整了一批营业网点,大幅增加了自助终端的投放,进一步扩大服务辐射范围,完善服务网络,更好地满足了人民群众的移动通信服务需求。同时,该公司进一步充实了一线

客户服务力量,优先配置营业员、厅经理等关键岗位人员,并通过积极推进营业网点转型升级,从根本上提高服务客户的能力。三是服务作风明显改进,扎实开展客户投诉专项治理和源头管理,努力增强营业厅现场投诉处理能力,客户投诉量显著下降,投诉处理效率和客户满意率有效提升;积极推广服务质量集中监控模式,加快建立集服务监测、安全防范、业务监督于一体的集中管理平台;大力推进消费者权益保护工作,在业务销售、收费管理等重点环节,进一步尊重和改善客户体验,做到充分告知、合规销售、规范管理,更好地维护消费者权益。

此外,在“为民服务创先争优”活动中,株洲移动还利用“贺岁促销”的契机,精心组织开展集团单位上门驻点营销服务。活动中,该公司在大型厂矿人流量较多的厂门口及机关单位的各科室开展集团驻点服务工作,得到了集团单位领导和职工的一致好评。 ■侯亦杨

# 5小时销售移动3G手机1500余台 邵东2012年终端订货会TD受追捧

近日,中国移动邵东分公司在大汉和一大酒店举行2012年一季度手机终端订货会,三星、诺基亚、摩托罗拉、联想、华为、中兴、波导、通顺、酷派等国内外数十家手机厂商联合举办“携手同行 共赢未来——邵东移动一季度渠道终端产品订货会”。这是公司成立以来优惠力度最大的一次终端促销活动,该公司采取了一系列卓有成效的措施,确保了公司与代理网点和谐共赢的好效果。该公司形成了一支专业的订单员队伍,订单员一对一通知、跟访代理商,确保服务细致周到。公司积极争取政策,给予了订货代理商8大优惠大礼,并精心编制了“你发展我助力、您发财我让利”、“移动3G贺新春、百万手机大派送”、“办理合约计划,畅享0元购机”等宣传单页,让代理商订货即得利益一目了然。



中国移动邵东分公司携手三星、诺基亚、摩托罗拉、联想、华为、中兴、波导、通顺、酷派等国内外数十家手机厂商联合举办“携手同行 共赢未来——邵东移动一季度渠道终端产品订货会”。这是公司成立以来优惠力度最大的一次终端促销活动,该公司采取了一系列卓有成效的措施,确保了公司与代理网点和谐共赢的好效果。该公司形成了一支专业的订单员队伍,订单员一对一通知、跟访代理商,确保服务细致周到。公司积极争取政策,给予了订货代理商8大优惠大礼,并精心编制了“你发展我助力、您发财我让利”、“移动3G贺新春、百万手机大派送”、“办理合约计划,畅享0元购机”等宣传单页,让代理商订货即得利益一目了然。

该公司还重金邀请湖南卫视快乐购著名主持人、快乐购首席购物专家曹雪晴先生,湖南卫视优秀主持人,快乐购房产类首席购物专家郑庆子现场助兴,并邀请专门模特队进行现场手机展示,同时订货现场还穿插了歌舞、特技表演、现场抽奖等活动,营造了良好的订货氛围。订货会从下午14时28分到19时28分结束,短短5个小时,共计销售TD手机近160万元,取得了县级终端销售的新高。 ■李文彬