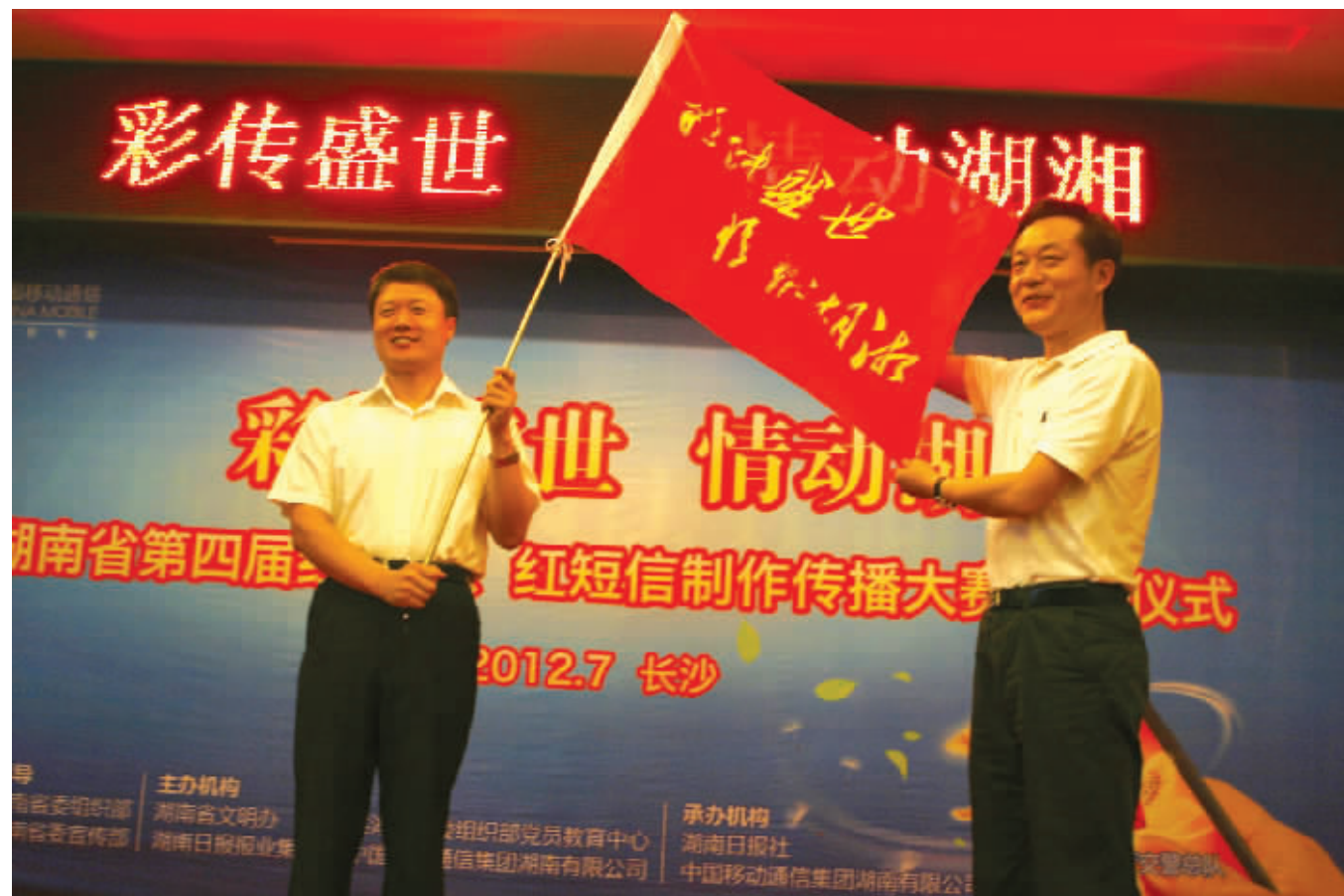


弘扬主旋律 喜迎“十八大”

# 第四届红彩信、红短信制作传播大赛启动



图为省文明办向湖南移动授旗,标志着第四届红彩信大赛正式启动。

为进一步弘扬三湘民众爱国、爱党的主旋律,为党的十八大胜利召开营造良好的社会氛围,7月18日,“彩传盛世,情动湖湘”湖南省第四届红彩信、红短信制作传播大赛在长沙正式启动。省委常委、省委宣传部部长许又声,湖南日报报业集团党委书记、社长覃晓光,省文明办副主任宋智富、

湖南移动总经理周承阳、副总经理周晓春等领导出席启动仪式。省委常委、省委宣传部部长许又声宣布启动并现场发出了大赛第一条红彩信“让雷锋精神代代相传”,省文明办向湖南移动授旗。

本次大赛结合迎接党的“十八大”召开以及湖南精神、雷锋精神的深入内涵,融入

了更富时代使命感和本土精神的活动主题,与往届相比呈现出三大变化:一是活动的主体更加广泛,活动响应程度比以往更高。本次活动由省委组织部、省委宣传部指导,省文明办、省委党员教育中心、湖南日报及湖南移动主办,湖南日报、湖南移动承办,省公安厅交警总队、湖南保监局协办。

为进一步扩大活动影响,充分调动全省各单位员工的参与积极性,本次活动在主题设置和参与环节上融入了各单位讲文明树新风、创先争优活动、典型人物事迹等内容,增强了活动的互动效果,丰富了“党委指导、媒体引导、企业主导、多方参与”的合作模式,将进一步增强了活动的影响力。二是活动融入了更加具体的本土精神内涵,湖南移动通过手机向全社会传播雷锋精神、湖南精神,就是要利用新技术更好地传承我们民族的优秀品质,发展人与人之间团结友爱互助的社会主义新型关系,不断推进社会主义核心价值观体系建设。三是活动参与的途径更加广泛。广大客户除了通过手机短信、彩信参与该活动,还可通过官方WEB网站 <http://hc.happy-100.net:88/> 和 <http://hn.10086.cn/dc/hcx>、官方微博 <http://e.weibo.com/hnhongcai> 进行作品下载和转发。

长期以来,湖南移动秉承“正德厚生臻于至善”的核心价值观,在努力加快企业发展,服务湖南经济社会建设,满足广大客户需求的同时,积极投身社会公益事业,履行企业社会责任,组织开展助学助教、大学生创业扶持,帮扶社会弱势群体、对口支援及扶贫、重大灾害捐助等社会公益活动,用实际行动践行企业社会责任。特别是从2009年以来,在省委组织部、省委宣传部、省文明办的指导下,湖南移动联合湖南日报社在全省组织开展了声势浩大的“彩传盛世,情动湖湘”红彩信、红短信制作传播活动。三年来,这一活动以其形式新颖、受众面广、参与方便、传播迅速、媒企互动、弘扬主旋律等特点,在三湘大地掀起了一股用手机传播文明的热潮,得到了中央及省领导的充分肯定。活动开展三年来,共有800万名手机用户直接参与了该活动,累计收到参赛作品近95万件,转发短、彩信5520多万条。

■ 凡军 周跃

## 移动新版账单让客户明白消费

家住株洲天元区的李女士是中国移动的老客户。今年6月份李女士通过拨打10086订阅了中国移动推出的新版账单。“现在3G时代了,手机不仅仅有通话费、短信费,更增加了流量的费用和很多业务费用。作为用户,我需要通过更清晰的账单来知道我的消费,保证钱花的明白、放心。”李女士对笔者说,“其实中国移动刚推出新版账单的时候就想订阅,现在看看还真是很实用。”

在李女士的手机上笔者看到,中国移动推出的新版账单不仅清晰的展示各类业务明细费用,还新增“充值及交费记录、赠送及返还金额、套餐通信量使用状况、积分余额及变更信息、代收业务消费明细”等信息展示,并为客户提供近期消费趋势和费用结构分析,让客户明白放心消费。

事实上,随着移动互联网的发展和智能终端的普及,数据流量不断攀升,使得运营

商必须建立起一套基于客户全生命周期的透明消费服务体系来满足客户对于透明消费的需求。为此,2011年8月,中国移动全面启动了“为民服务创先争优”活动,为确保客户明白消费,中国移动先后发布了包括资费优惠、信息安全、窗口服务、透明消费等20项服务新举措。而在这其中,“新版账单”、“业务主动提醒”、“便捷查询”等举措作为中国移动建立全面“透明消费”服务体系的关键一步,更受到了广大客户的好评。

目前,移动的手机用户若发现资费出现异常,只要编辑短信“0000”发送至10086,就能清楚完整的了解自己订购的业务信息。在收到该信息后,如欲取消某项业务,只需回复其对应的序号即可退订。笔者还了解到,仅2012年5月份,中国移动业务扣费提醒短信下发量达5.69亿条,0000查询总量达5115万,新版账单覆盖客户数超过了4亿。

■ 霏雯

## 湖南移动应急通信立大功

近日,沪昆客专湖南公司专程为中国移动湖南公司送来感谢信,对湖南移动在“6·30新化隧道塌方”事故中提供应急通信保障服务,全力支持救援工作的行为给予了高度赞扬。

据了解,6月30日7时,沪昆高铁在建的新化段红岭隧道发生塌方,导致3名正在巡查的工人被困,沪昆客专湖南公司立即组织抢险救援,但因红岭隧道斜井内外地势低洼、通信不畅,严重影响了现场抢险救援指挥工作。湖南移动闻讯后,立即启动通信保障应急预案。省公司及娄底分公司在第一时间赶

往现场,成立了应急抢修工作组,现场安排10多名施工人员,在隧道塌方的复杂情况下,不畏生死、不怕困难,夜以继日进行通信抢修,在7月2日凌晨抢通隧道通信信号,7月3日抢通隧道内外视频监控信号和现场救援指挥部办公网络,随即,工作组又从湘潭紧急调来应急通信车,扩大了信号覆盖范围,加强了信号稳定,为救援指挥部的现场指挥提供了可靠的通信和网络保障。7月7日,经救援各方艰苦努力,3名被困人员在被困180小时后全部成功救出,中央电视台新闻频道对救援工作进行了报道。

■ 李成 周跃

## 微笑,最美的肢体语言

姓名:胡米娅  
单位:益阳移动朝阳广场中心营业厅  
岗位:值班经理  
服务座右铭:细节决定成败  
曾获荣誉:十佳优秀服务明星

人际交往,除了语言、文字,还有



肢体。而微笑,是最美的肢体语言,对于聋哑客户,尤为重要。

今年初,米娅从大客户部调到朝阳营业厅任职。一个细雨绵绵的上午,一位年轻美丽的女客户急匆匆地走进了朝阳厅,导办员像往常一样,微笑着上前打招呼:“您好!欢迎光临!请问您是办业务还是交话费呢?”美女一愣,显得有些手足无措,随后对着导办员比划起来,嘴里还哇哇啦啦的叫着。啊,特殊客户,聋哑人!值班经理米娅闻声微笑上前,试图用手语与她沟通。哪知这外在的简单手语,还是难以解决客户的问题。

此时美女客户有些略显烦躁,米娅并不灰心。米娅自从穿上这身蓝色标志服起,深知自己的一举一动,代表着企业的形象;一言一行都关系着客户的喜怒哀乐。让所有客户满意,是她怀揣的梦想,是她坚韧的执着的追求。第一套方案不行就启动第二套方案,进行文字沟通。她把客户请到客户接待室,递上笔和纸,耐心地与客户进行文字交流。你问我答,她问我应,如春燕在林间穿梭,似心泉在心间流淌,她俩相对笑了。原来客户的男友在广州工作,也是一位聋哑人。她想买个移动的号码,通过手机的短、彩信和上网,与身在远方的男友联络感情。米娅协助她在营业厅台办理了相关业务,并手把手教会了她上网和短、彩信功能的使用。

美女竖起大拇指,微笑着,表示赞许;米娅轻轻挥手,微笑着,送别客人。两人纯真的微笑,架起了有声世界与无声世界沟通的桥梁,是世上最美、最甜的肢体语言。

■ 吴征华