

# 一切为了通信畅通

## 湖南移动保障汛期“通信生命线”纪实



图为邵东移动维护人员冒雨架设光缆,确保汛期通信畅通。

进入汛期以来,湖南大面积出现普降暴雨情况,特别是6月下旬及7月下旬的两次特大强降雨,范围广、强度大、持续时间长,部分乡镇发生破坏性汛情及山体塌方事故,多个县市多次出现大面积停电、通信缆线被破坏、部分通信设备被雷击等情况。为充分保障汛期“通信生命线”,湖南移动通信保障和信息服务两手抓,全体移动员工发扬连续作战,临危不惧、吃苦耐劳的精神,激流中抢运发电设备,洪水中紧急接续中断光缆,险情中争分夺秒排除故障隐患,为防汛总部指挥调度和汛情实时发布提供了方便快捷的

信息通道,为确保人民群众生命财产安全提供了有力的通信保障。

### 争分夺秒抢修基站排故障

6月开始,自治州连续遭遇多次暴雨天气,全州停电基站数顶峰时达到基站总量的35%。自治州移动积极进行防汛应急通信保障,投入了大量的人力、物力、财力。全州平均每天投入抢修车辆30台、发电油机200台、应急抢修人员100人。截至发稿时止,累计参与通信保障1200人次,累计完成应急发电

3824次,累计发电时长26768小时,累计出动应急抢修车辆525次。

如:7月16日以来,吉首市遭受强暴雨袭击,降雨高达300毫米,导致9个基站通信受阻,3公里左右的光缆被毁,寨阳地段33根通信杆路倒塌。灾情发生后,吉首移动分公司迅速启动防汛通信保障应急预案,组织抢修设备、车辆、施工队伍、技术保障队伍立即赶赴现场,对重点地区基站进行了全面检查和测试,对洪水造成泥石流的地段和基站采取徒步巡查,对于因洪水冲垮的线路,抢修人员坐着小船在河水里布放光缆,排除故障,抢

建基站,保证了偏远山区群众的正常通信。截至发稿时止,吉首移动分公司30多人到抗灾行动中,累计发电25次,共排除故障7处。

### 狂风暴雨中昼夜奋战

7月16日夜10时许,邵东县域雷电交加、狂风大作,突降暴雨,堡面前乡、石株桥乡、余田桥镇、灵官殿镇等乡镇降雨量更加突出。凌晨3点12分,全县16个乡镇或因电力中断而断电,全县因电力受损移动通信基站达60余个。3点28分全线告警,灵官殿、堡面前等4个乡镇21个通信基站相继退服。

邵东县移动分公司副经理毛宁东、网络部主任张伟于当天凌晨,分头组织30余名维护员工分成6组,4组员工分赴各基站发电,2组分赴灵官殿、石株桥两地进行光缆抢修。因大雨瓢泼、开车视线不清,受沿途不时出现的塌方、泥石流影响,短短50公里左右的路,抢修车辆足足走了2个小时,才陆续到达余田桥、灵官殿等退服基站。8时许,经过2小时的冒雨抢修,铜锣坪水库、双合、灵官殿等7个基站恢复通信。大雨继续肆虐,抢修人员途经灵官桥时,因大水冲洗,部分河基垮塌,灵邵公路灵官殿附近部分电杆倾斜,通过性降低,一电力抢修车不慎拉倒电杆,导致公路中断。为争取抢修时间,维护人员一部分绕道前行,另留下2人主动帮助电力部门恢复电力杆路抢修。根据线路维护人员统计,灵官殿至堡面前光缆杆路,因大水冲刷、山体滑坡等原因有28根电杆倒塌,线路维护人员齐心协力,冒雨临时架线2公里,12时左右,灵官桥、石株桥等乡镇内中断基站全线恢复。在狂风暴雨中奋战了近8个小时的移动线路维护人员,才疲惫不堪地赶着去吃早餐。

### 构建立体服务网络

7月中旬,张家界遭受特大暴雨袭击。张家界移动在做好受灾现场的通信恢复工作外,还积极主动与政府防汛指挥部门沟通,成立了政府防汛指挥服务组、投诉处理组、集团服务组,做好政府部门和各集团的汛期服务工作;通过短信、电话等方式,告知市民抗洪抢险最新进展,安抚客户情绪;与此同时,慈利移动分公司构建了立体化服务网络,加强客户走访,为政府领导及受灾群众提供受灾期间免费停机服务。

■彭英福 郑帆 宁文彬 寇磊 陈亮

## 省钱行动,HOLD住您的钱包

### ——永州冷水滩移动推出“为亲省钱行动”

“亲!我公司开展的‘为亲省钱行动’正在火热进行,我们将根据亲的消费情况,为亲量身打造一款最适合亲的资费套餐和优惠包,帮助亲将话费降到最低,欢迎亲们前来参与。”从2012年6月开始,永州移动冷水滩分公司在各自营业厅展开“为亲省钱行动”,让客户认可并体验到移动最为实在的省钱方法。

为了扩大活动宣传面,冷水滩移动分公司在各自营业厅门口、营业厅席上均放置了“为亲省钱行动进行中”和每月省钱套餐办理排行榜宣传水牌和提示牌。客户通过“每月省钱套餐办理排行榜”,可以最为直观地了解

到近期移动公司推出的最省钱且办理最为火爆的资费套餐、优惠包及促销活动。

据介绍,移动营业人员在为客户办理业务时,均会提醒前来办理业务的客户关注话费消费,针对有意向参与的客户,为其进行消费情况分析,准确告知客户办理该优惠套餐前后话费差距,让客户真切感受到办理套餐后可预知的话费优惠度。该活动获得了客户的连连好评,手机号码为135\*\*\*\*9793的客户还特地致电对“为亲省钱行动”提出表扬,称赞此次活动让客户真正享受到了实惠,并希望移动公司将这个活动一直开展下去。 ■柏艺



## 张家界移动党委获评“全省创先争优先进基层党组织”

日前,中国移动通信集团湖南有限公司张家界分公司党委被中共湖南省委授予“全省创先争优先进基层党组织”称号,是全省唯一一家荣获此殊荣的通信企业。

张家界移动分公司紧密结合企业实际,把创先争优与提升党建水平、激发先进典型、优化窗口服务、推动企业发展紧密结合起来,成效显著。一是在服务中心工作上下功夫,有序推进活动开展。张家界移动充分发挥组织优势、载体优势、群众优势,有序推进创先争优活动开展的同时,增加了企业发展的合力、动力和活力。目前全市共有G网、TD网基站1000多个,营业网点和自助终端1700余个,客户规模突破70万户,保持了良好的发展态势。二是在为民服务上下功夫,增强创先争优

动力。张家界移动始终把为民服务作为创先争优工作的主要任务,不断提高服务水平,积极履行社会责任,提升企业公民形象。客户综合满意度连续3年位列全省第一,行风评议在三大运营商中持续保持领先优势。三是在组织制度建设上下功夫,促进建立长效机制。张家界移动把创先争优活动作为基层党组织建设的一项经常性工作常抓不懈,坚持“管用、管长远”,将活动中的有效做法制度化、成功经验长效化,建立健全了一系列机制来保证活动深入、持久地开展。在创先争优活动开展过程中,先后荣获了国资委“先进基层党组织”、“湖南省学习型党组织建设示范点”、“张家界市党建精品示范点”等荣誉称号。 ■张海文

## 口袋记事本,创先争优新法宝

“王奶奶,您好,今天是您交电费的日子了。”刚到办公室,客户经理小李就掏出个小记事本,翻到某一页后,打电话给王奶奶,提醒并帮她按时交费。王奶奶是移动的一个普通客户,因为年事已高,容易忘事,又是一个人居住,上下楼不方便,有些业务就通过移动办理:交水费、交电费等。而小李,就成了王奶奶的“记事本”和“小秘书”。像王奶奶这样的客户,小李的记事本里还有好几十个!

在湖南移动城步分公司里,有一个公开的秘密,那就是从经理到员工,每人都有一本小小的“口袋记事本”。可别小看这些小记事本,它像一座无形的桥梁,连接着企业与客户。记事本外表一样,里面的内容却形形色色,密密麻麻记录着一些特殊客户的工作单位、家庭住址、联系方式、

兴趣爱好、实际困难、以及临时交办事项等等。记事本平时轻易不会示人,关键时刻却能发挥重大的作用,为客户解决工作、生活的急事和难事。不管什么时候,只要客户有要求,对应的工作人员就会想方设法满足,为他们排忧解难。举措推出后,城步移动员工收到客户的表扬信越来越多,他们被称为客户的知心人、贴心人。

今年以来,城步移动以“争当主人公,弘扬新风尚”为主题,开展了新一轮创先争优活动。全公司上下十分重视,精心组织,广大党员和一线员工全情投入,主动参与,营造了创先、争优、当表率的良好氛围。有了“口袋记事本”这个法宝,该分公司的工作人员虽然工作量更大了,可是他们和客户之间的距离更近了。正是这些贴心的细节服务,感动了许许多多用户,使他们成为移动的“铁杆粉丝”。 ■杨扬