

工信部明确表态支持

TD-LTE 将加速 4G 市场化



TD-LTE 应用演示。



湖南移动在“数字湖南信息生活体验馆”内设置的TD-LTE展示厅。

一度困扰中国 4G (第四代移动通信) 标准 TD-LTE (分时长期演进) 发展的最后政策阻碍已被打破。8月1日,工信部部长苗圩亲赴杭州,调研中移动 TD-LTE 实验网建设情况,并表示,TD-LTE 对扩大内需有重要的拉动作用,下一步要加大力度完善政策,进一步健全产业链,大力推动 TD-LTE 发展。这一表态被视为工信部的“大转身”。

在此之前,由于担心 TD-LTE 与中国自主知识产权的 3G (第三代移动通信) 标准 TD-SCDMA 形成“双手互搏”,工信部官员一直强调,要在大力发展 3G 网络的基础上,统筹 3G 与 TD-LTE 的协调发展,并有可能在两至三年后才发放 4G 牌照。而现在,随着政策形势的进一步明朗,TD-LTE 的市场化已全面加快。

相关部门的表态为产业链注入强心针,TD-LTE 由此开始了新一轮的市场化

冲刺。8月6日,广州移动宣布,为响应工信部的“加快扩大规模试验步伐,扩展试验参与城市及其网络规模”指导方针,该市 TD-LTE 基站规模将从最初规划 3100 个增加到 3700 个。

在此之前,中移动董事长奚国华 8 月 1 日已表示,将把 TD-LTE 规模试验城市扩大一倍,原计划的从 7 个扩大到 14 个。据《财经国家周刊》了解,中移动已向工信部提交 TD-LTE 的扩大规模试验申请,获得工信部的批复。按照该规划,扩大规模试验将以运营商企业为主体,参照商用网进行建设、运营、监管,预计在 2012 年底,完成 2 万个 TD-LTE 基站的建设,以及新建 TD-SCDMA 的基站 5.7 万个,2014 年 TD-LTE 达到 35 万个基站,TD-SCDMA 超过 40 万个基站,并提供 15 款商用水平的多模数据终端和 3 款手机。

消息人士透露,中移动总部已向各省级

分公司发出新的文件,对正在建设并准备建设的 TD-LTE 试验网的相关规模提出了明确的要求,其中,宁波、成都和福州 3 个城市也已经出现在 TD-LTE 规模试验网名单中。同时,在 8 月上旬进行 4G 终端招标会上,中移动要求中标的厂商从 9 月开始加快供货。据了解,此次招标将分为,首批采购量为 9000 台,第二批数量为 2 万台,总量达 2.9 万台,远超出此前业界预测的 1 万台,令业内厂商信心倍增。

业界认为,TD-LTE 在国内的加快发展,有望坚定国际市场对 TD-LTE 的信心。8月9日,全球移动供应商协会(GSA)发布的《全球 TD-LTE 市场发展现状》最新报告称,全球已有沙特 Mobily、沙特电信(STC)、巴西 Sky、日本软银、澳大利亚 NBN、波兰 Aero2、瑞典 3、印度巴帝电信,以及英国 UK Broadband 一共 9 张 TD-LTE 商用网络,确定投资和正在测试 TD-LTE 网络的运营商

则已有 38 家,分布在大洋洲、欧洲、北美、亚洲、非洲、南美洲的 23 个国家,其中包括和黄、法国电信、沃达丰、KPN、MTS、新加坡电信、MegaFon 等全球 TOP 50 运营商。“预计到 2014 年,TD-LTE 网络将覆盖全球超过 20 亿人。”8月2日,在北京举行的“2012 TD-LTE 网络创新研讨会”上,工信部科技司巡视员代晓慧表示。

电信业权威咨询公司 Ovum 认为,TD-LTE 渐成主流,预计到 2016 年,全球 TD-LTE 连接数将占 LTE 市场的四分之一;投资银行高盛认为,TD-LTE 发展会比 TD-SCDMA 更加顺畅;而市场调查公司 ABI Research 则预计,到 2017 年,全球 TD-LTE 用户将从 2012 年底的 100 万增加至 1.39 亿。业内人士普遍认为,苗圩表态后工信部将加大力度推动 TD-LTE,意味着中移动的 3G 向 4G 平滑升级思路已得到主管部门肯定。 ■ 官博

湖南移动“十项服务 10 分满意 千万客户有奖体验”系列报道

10086,手中的营业厅

我是一名在校大学生,对于移动热线咨询的使用,我以及身边的同学都有切身的感受。当遇到诸如话费情况、业务办理与取消、手机故障、网络障碍等问题时,我们第一时间想到的便是使用移动客服热线咨询业务——拨打 10086。而每次的咨询结果,都能让我们十分满意,不仅仅是移动在线客服代表们的服务态度好,更因为他们能真正从客户的角度出发,帮助客户解决问题。

对于移动的客服热线咨询业务,我经常使用的功能主要有两个。一是通过拨打免费热线 1008611 快速直接查询话费情况、流量套餐消费情况。只要拨通电话,我本月的详细话费账单、套餐使用情况就以短信方式发送到了手机中。二是通过拨打 10086,按照语音提示,按“0”,便转到人工服务平台。我可以直接向咨询员阐述我的问题,从而得到我所需要的解决方法。这个过程,就相当于我在营业厅咨询一样。

有几件发生在我以及身边朋友的事情,让我对移动客服热线的便捷服务感受特别深刻。我同学在校园里把手机弄丢了,需要尽快停机。他通过拨打手机热线申请停机,通过提供个人手机号码、有效证件号码及相关客户资料,经咨询人员核实无误后,便及时办理了停机,有效地防止了电话费用被盗打。

还有,以前每次需要开通或取消

WLAN 无线校园网时,我和同学都是去学校唯一指定的营业厅办理。而每次去,都是长长的队伍,一等就是半个小时,弄得心情不好。后来才知道,只要打个电话给移动客服热线转人工接听,就能在几分钟之内轻松解决,又快又方便还不受营业时间的限制。

让我感触特别深的是,有次,我一不小心把手机给锁了,不能拨打电话,也不能接听电话,所有通讯功能都不能正常使用了。弄得我焦头烂额,不知如何处理为好。后来,通过拨打移动客服热线,向工作人员提供了我的一些基本信息,经过核实后,就有相关技术人员指导我按步骤解锁,从而轻松解决问题。

现在,我基本都不用去营业厅办理业务了,平时遇到的一些问题,如业务咨询、自动话费查询,我都可以自行通过咨询移动客服热线,轻松解决。感谢移动客户服务热线,让我的手中随时拥有营业厅。

■ 傅尚斌

温馨提示: 湖南移动 10086 热线为客户提供 7*24 小时免费服务,2000 多名客服代表在线为客户解答疑难问题;对一次拨打未接通的客户,将主动通过电话或短信进行回复,更加贴心。

不急不躁解难题

姓名:朱娜

单位:邵阳移动宝西营业厅

岗位:营业员

服务座右铭:用我的热情温暖您的内心

“猪坚强”,是我们大家对这位营业员的一种称呼。她美丽,笑容甜美,面对“刁蛮”客户总能够以她最大的热情化解客户心中的不满。她总是“急客户之所急,想客户之所想”,她将每一位客户当做她的朋友,真诚地为其办理每一项业务,也因此获得客户的一致好评。她就是邵阳移动宝西营业厅营业员朱娜。



记得有一次,有一位老人走进营业厅,直奔向朱娜的台席,很生气地责问道:“你们移动公司怎么骗人呢?说好的交电话费就可以免费送手机,每个月还可以送几十块的话费给我,我的电话又不多,但是每个月都还要交话费,你快给我查一下,到底有没有送进来的,我是听说移动话费有误差可以双倍返还的。”

朱娜马上给客户递上一杯热茶,微笑着安抚客户坐下,打开他的账单,发现他的分月话费确实没有送到位。不可能啊,公司里销售出去的终端支撑都是到位的,不可能存在不赠送话费的现象。于是朱娜小心地询问道:“请问您的手机有没有带来呢?”“带来了。”客户马上从口袋里拿出手机。朱娜接过一看,微笑着说:“这好像不是我们移动公司送的手机啊?”他愣了一下,马上回道:“这是我孙子手机,他看你们移动公司送的手机很好用,功能又多,就跟我换了手机,我一个老人家也不要这种好手机,就跟他换着用了。”

果然和朱娜猜想的一样,机卡分离导致话费赠送不到位。知道原因的朱娜并没有和客户去争执,而是微笑着跟客户说:“老人家,我知道是怎么回事了,您的这个手机卡跟那个手机绑定在一起使用,每个月才会返回那个分月话费的。但现在机卡分离了,所以话费就送不进去。只要把手机和卡再绑定在一起使用,还是可以送的。”

“哦,原来是这样啊,那刚才真是不好意思,是我搞错了。”老人家听完解释后,意识到是自身的原因,有点尴尬地说道:“没关系,只要找到原因就好了,欢迎您有问题的时候随时过来咨询我们,我们一定可以帮您解决问题的。” ■ 欧阳一平