

打造全省首个“数字乡村”

娄底移动抢占农村信息化制高点

在湖南省委远教办、省供销社、省移动公司的推动下，娄底移动在娄底石井镇启动全省首家“数字乡村”建设试点。随着日前石井镇网上服务供销平台正式开通，标志着我省首个“数字乡村”成功打造。

2010年4月，湖南移动与省供销社联合在娄底试点“供销通”业务，娄底移动分公司作为网上供销物流电子商务平台移动终端接入唯一合作伙伴，与省供销社就“供销通”业务展开深度合作，实现“供销通”的目录销售、信息发布、营销管理、空中充值、进销存、资金归集六大功能，大大缩短了农村“数字信息化”鸿沟。

今年5月，为加快形成“政府牵头、企业主导、多方参与、共建共赢”的农村电子商务建设格局，娄底移动积极承办“数字乡村”试点建设任务，推出了一系列助推农村信息化发展的举措。一是与湖南供销电子商务公司、娄底市娄星区供销社合作搭建“供销通”数字乡村综合服务平台，以网上供销社为主体，全方位组合党务、政务、商务、服务“四合一”

信息资源新模式；二是建立了“特色石井”网站，开通“数字乡村”实体服务网络，按照“一家一会员”的方式实现了“供销通”平台覆盖乡镇全部农家，将农技服务、涉农政策、民生福利等信息通过“供销通”数字乡村短信服务平台发送到各村各户，让农户足不出户即可享受办理政务、商务、生活等服务，为农村实现信息化、为村民享受数字生活提供了免费的信息发送通道；三是积极普及“供销通”会员服务，针对老百姓开通“供销通”会员赠送等额话费，基本实现老百姓免费使用“供销通”业务，实现每家每户发展一名供销通会员，会员可以通过“供销通”平台，委托网上供销社“数字乡村”综合服务站到镇上代办户籍转移、低保申请、“新农合”参保、失业证办理等多项服务；与此同时，娄底移动还整合娄底一批本地建材、家居、医院、家电维修、农资等商家，与之签订了会员服务协议，商家承诺将为供销通会员提供如免费体检、商品折上折等专享、优质服务，为减轻农民负担做出了积极的贡献。

■贺石松 周跃



湖南移动“十项服务 10分满意 千万客户有奖体验”系列报道

体验移动服务，感受贴心便捷

作为省内通信运营服务的领先者，湖南移动一直以“沟通从心开始”的服务理念受到广大用户一致好评。而最近，湖南移动启动“十项服务 10分满意，千万客户有奖体验”客户感知提升活动，引起广大民众的强烈反响。最近，笔者以一名普通的消费者身份，体验移动公司推出的新服务。

透明消费：一键查询、退订增值业务

“我最近总是感觉话费余额无缘无故少了，能不能帮我查询一下现在我订购了哪些业务？”笔者来到移动营业厅，正巧碰上一名用户在询问话费的消费情况，怀疑自己的钱被无故扣除。

“您好，为了保障您的正当权益，我们公司最近推出了‘增值业务透明消费’的服务举措，您可以通过手机发送 0000 到 10086 查询或者退订增值业务。”

用户用手机发送 0000 到 10086，几秒

钟后系统就下发了一条用户的增值业务包月短信，“哦，我想起来啦，上个月我小孩拿我的手机开通了一个 QQ 蓝钻业务，难怪话费用得这么快，这项业务每月要收 15 元，那我现在就可以通过短信进行取消吗？”

“完全可以。而且现在我们对于新订购增值业务都会进行二次确认，如果业务没有经过您的确认，不会产生订购关系，请您放心使用。您看，还有什么能帮助您的？”

“这个查询订购功能真方便，以后就不用担心乱收费了。”

低碳消费：电子账单凸显社会责任感

在营业厅的电子账单登记申请处，用户来来往往络绎不绝，笔者走进人群，发现很多人都在申请电子账单业务，笔者询问用户这项业务有什么好处时，许多热心用户争先恐后地为笔者释疑。

“以前要了解话费的消费情况，总是要到营业厅来打账单，耽误很多时间！这个电子邮件账单既方便又环保，我们当然要支持了，移动在全国有 7 亿用户，如果大家都选择这种电子邮件的形式了解账单情况，那每个月可以为地球节约多少资源呀！”

笔者也在现场申请了电子账单业务，通过定制该业务，笔者立即收到由 10086 下发的电子账单彩信，各种消费明细清清楚楚，笔者对移动公司推出这项服务倍感欣慰，一个有社会责任感的企业，总是将用户和社会的利益放在最重要的位置。

便捷消费：免去排队等候烦恼

想起前些年，到移动办理业务的用户总是人满为患，最近这些年笔者发现到营业厅办理业务的用户少了很多。移动公司业务不断扩展，用户规模不断壮大，笔者就纳闷为什么到营业厅办理业务的人反而越来越少

了？

“先生，您好，为了不耽误您宝贵的时间，省去来回奔波的辛苦，我们公司特推出了短信营业厅、网上营业厅、掌上营业厅等五大电子渠道服务，今后您可以足不出户，就能享受到移动优质快捷的服务。”

笔者到营业厅办理相关业务后，营业员主动向我推荐了电子渠道方式。据营业员介绍，平时需要办理什么业务，都可以通过短信营业厅直接发送短信办理；需要交费充值的话也可以通过网上营业厅直接缴费，无需在营业厅排队等待。这样在家里、单位，随时可以享受移动优质服务，免去排队等候的烦恼。

■刘钊

编后语：湖南移动推出“十项服务 10分满意，千万客户有奖体验”活动，旨在通过客户体验的方式，收集客户意见和建议，提升服务质量。笔者希望，移动公司始终能够保持这种工作作风，踏实为民办实事，不断提高业务服务水平，造福人民。

每周一星之“寻找最美微笑”

“好口碑”来自好服务

姓名：陶雅芳
单位：邵阳移动宝西营业厅
岗位：营业员
座右铭：把客户当成亲人、朋友

大家都知道，在邵阳宝西营业厅有一朵“桃花”，她的甜蜜笑容就如阳春里的桃花一般让人心旷神怡。“做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就不

容易。”这是优秀服务员陶雅芳工作上的一些感悟。

陶雅芳良好的服务态度让她在客户中建立了很好的口碑。细心肯干的她也从工作中探索出许多宝贵经验。她认为：营业员的工作职责就是用心对待每位客户，让他们感受到温暖。作为一名营业员每天都要面对大批的客户，自然需要掌握一些小窍门。首先，要用敬业、热情、真

诚的态度，去对待每件事、每个人；其次，要想人所想、急人所急，站在客户的角度去想问题办事情；最后，就是要把客户当成亲人、朋友，而不是上帝。

她是这样想的也是这样做的。记得有一天，一位客户怒气冲冲地来到她面前质问：“你们移动是怎么回事，我前不久才交了 200 元话费，今天就欠费了！我不要这个号码了！”陶雅芳语气温和，微笑着安抚客户：“您请坐，您先别着急，我就帮您查询原因。”她马上查询用户的账单，发现上网费用竟高达 150 元以上。“我没上网啊！”客户激动地说道。陶雅芳连忙问道，手机有没有给小孩玩呢。这时客户忽然想起：“我小孩拿我的手机玩过游戏！”她了解到用户是智能机，并且没有包流量包，于是她耐心地给客户解释原因，说可能是小孩不小心按到了上网功能，致使客户产生了长时间的流量费用。她建议客户开通流量包，并告诉客户两个小时左右钱会返还到账户。客户听完解释后，心情也平静了许多。“你这小姑娘服务态度真不错，我给你打 10 分！”

■欧阳一平

编后语：沟通是人与人之间最好的桥梁，只要你怀着一颗真挚的心去认真对待每件事、每个人，即使你在最不起眼的角落，即使只是一名普通的营业员，也会发光、发热。

手机支付购买游戏点卡可获三重礼

近日，湖南移推出“游戏点卡买赠嘉年华”手机支付主题营销活动，为喜好旅游的广大青年朋友、喜爱游戏的诸多时尚人士、商务人士带来了福音。8月30日—9月29日期间，广大移动客户登录手机支付网站(cmpay.10086.cn)购买游戏点卡，即可获得嘉年华三重礼。

一重礼：买就送保险。客户通过手机支付现金账户购买任意金额游戏点卡即可免费领取交通意外保险一份。保险分四款：我是空中飞人，保障范围航空意外保障 40 万；我是上班族，保障范围出租车/客车意外保障 10 万；我是私家车主，保障范围自驾车意外保障 10 万；我是穷游族，保障范围火车意外保障 40 万。每人限领一份保险，领取后第二天凌晨生效，有效期为一个自然月。

二重礼：首次买满送 1 元。客户通过手机支付现金账户购买游戏点卡，首次单笔订单达到 30 元及以上(电子券支付除外)，可获得 1 元电子券，数量有限，送完为止。

三重礼：金蛋好礼砸不停。客户通过手机支付现金账户购买游戏点卡，单笔订单达到 30 元及以上(电子券支付除外)，可参与砸金蛋抽奖活动。砸金蛋活动每天上午十点开始，每个账户每周只限一次抽奖机会。奖品包括：一等奖 50 元电子券，每天 8 位；二等奖 20 元电子券，每天 30 位；三等奖 5 元电子券，每天 800 位。

■黄宇

