

# 倾听心声 真诚沟通

## ——中移动总裁信箱开通两周年纪事

11月15日，是中移动总裁信箱CEO@chinamobile.com开通两周年的日子。两年来，近3000封来自客户、合作伙伴、员工的信件得到了中移动总裁信箱的及时回复和妥善处理。专业人士称，中移动总裁信箱无疑已成为移动高层倾听社会声音、解决客户诉求、推进管理提升的绿色通道。

### 服务客户的“连心桥”

“反映的问题得到了很快处理，工作人员还通过邮件向我介绍了处理过程，对结果比较满意”，提到中移动总裁信箱，一位曾向信箱反映问题的客户对记者说。

记者了解到，2010年11月15日，中移动总裁信箱正式开通，翌年5月2日向客户、合作伙伴开放，成为国内通信运营商中首家覆盖客户、合作伙伴、员工三大群体的总裁信箱。每当接到客户来信，中移动总裁信箱都会在第一时间妥善处理，从而赢得了客户口碑。

2012年2月，一位上海客户反映自己的手机在不知情的情况下被异地补卡，积分也被人兑换了。接到客户来信，中移动总裁信箱立马启动调查程序。经调阅原始记录发现，原来是有人利用伪造证件进行了补卡，并在网上营业厅修改密码，兑换积分。客服人员上门向客户详细介绍了问题查证及措施改进情况，并退还了客户的被盗积分。事后，为避免问题的再次发生，中移动对异地补卡业务进行了梳理，采取了配备二代身份证识别仪、执行“身份证+客户密码”双验证、拨打被补卡或被过户号码等多项手段加强补卡、过户管理。

### 沟通伙伴的“新通道”

中移动总裁信箱收到的信件中，有很多合作伙伴关于行业发展、产品研发、业务推进、产业链融合的意见和建议。

“当前以手机为载体的消费模式越来越受欢迎，中移动作为客户规模最大的通信运

营商，应在通信、金融、芯片、互联网、安全等产业链的深度融合方面发挥带动作用，加快手机支付业务的发展速度”。

2012年5月，中移动总裁信箱收到某合作伙伴发来的信件后，及时与该合作伙伴取得联系，对其提出的建议进行了深入探讨，并就加快推进手机支付产业链融合、营造安全放心的消费环境等交换了意见。

总裁信箱在中移动与合作伙伴之间开辟了一条新的沟通渠道，为双方业务能力的提升、合作的进一步深化起到了积极的推动作用。

### 员工智慧的“转换器”

每时每刻，中移动都在为数以亿计的客户提供着服务，承担如此重任的是一支由50多万人组成的员工队伍。员工的每个好想法、好建议都被中移动看作是自我完善、自我优化的独特资源。中移动总裁信箱就如同一个“转换器”，汇聚来自各个岗位的智慧并转化

为成果，为企业的健康发展提供不竭的动力。

2012年1月8日，天津移动员工高宏在来信中提出传统优化手段已不能满足新时期网络需求，建议提升网络优化的质量及性价比，用最小的代价换取最明显的收效。邮件发出后第2天就得到了回应，天津移动联系到了高宏本人，对其建议进行了可行性论证，并根据论证结果优化了网络维护的相关制度规范，提高了网络运行安全。

在负责管理总裁信箱的中移动综合部，记者看到，总裁信箱收到的所有来信都会在第一时间自动生成“邮件处理工单”，经信箱管理员整理后，提交给集团公司领导。领导批示后，相关部门会在10个工作日对信件反映的问题进行核实和落实。最后，再由信箱管理员对来信进行回复，形成了邮件从接收到处理再到反馈的闭环管理流程。

“我们还在对信箱的功能进行不断完善和优化，进一步拉近与客户的距离，努力为客户服务质量的改进和内部管理能力的提升发挥更大作用”，“总裁信箱”的管理员如是说。 ■百音

# 中国移动举办 2012 年优秀企业社会责任实践评选

近日，中国移动完成了2012年优秀企业社会责任实践评选。评选历时三个月，从57项申报实践和18位公益之星候选人中，最终评选出《为生命赢取每一秒 开启智慧急救医疗新篇章》等“年度CSR十佳实践”10项、《周末一元剧场》等“最佳CSR创意奖”2项、《心系蓝手帕 责任伴我行》等“最佳员工参与奖”2项，以及“最佳公益慈善组织奖”1项、“最受网友欢迎奖”1项及“中国移动公益之星”2人。

中国移动2012年优秀企业社会责任实践评选自2012年8月启动，面向全集团各单位广泛征集优秀实践及公益人物素材。评选经过了素材征集、资格审查、初评和专家评审

等多个环节，除企业内部CSR专家外，还邀请了来自政府主管部门、CSR专业机构、媒体、其他中央企业等的外部CSR专家参与评选，确保评选公正性。

在此次评选过程当中，中国移动将相关实践及人物素材在网上公开发布，发动社会公众共同参与2012年优秀企业社会责任实践评选网上投票活动。在一个月的投票活动期内，点击量达136万，公众投票量超过20万，极大的提高了公众的关注度和参与度。

据了解，中国移动已连续5年成功举办优秀企业社会责任实践评选，通过评选积累和传播了优秀实践经验，向社会传递了积极践行企业社会责任的重要理念。 ■王魏蔚



近日，郴州桂东移动举办了全球通VIP大讲堂高级政务礼仪讲座，全国知名世博礼仪专家李国辉应邀前来讲解礼仪知识。此次讲座结合了干部职工的生活实际，以大量鲜活的事例、生动的实践与台下观众互动，介绍了现代政务活动中一些必备的礼仪常识，讲座内容丰富、生动、鲜活，有很强的指导性、针对性和操作性。包括县领导、VIP客户、机关单位干部职工在内的近700人到场听课，讲座得到了广泛好评。

### 附：中国移动2012年度优秀企业社会责任实践评选结果

#### 一、年度CSR十佳实践(10项)

- 《为生命赢取每一秒，开启智慧急救医疗新篇章》(北京公司)；
- 《社保管理进万家，服务养老更便捷》(黑龙江公司)；
- 《绿色理念助力青少年环保教育》(上海公司)；
- 《南沙基地建设》(海南公司)；
- 《移动信息化助力城乡医疗急救救援发展》(广西公司)；
- 《情系大凉山，坚守十年爱》(四川公司)；
- 《中国移动爱“心”行动——贫困先心病儿童救助计划》(总部发展战略部、内蒙古公司、天津公司)；
- 《关注农村务工人员，搭建公共就业信息

- 平台，助力城乡统筹建设》(总部数据部)；
  - 《中国移动12580预约挂号项目》(总部数据部)；
  - 《实施全国不良信息集中治理，还互联网一片蓝天》(河南公司、信息安全管理与运行中心)。
- #### 二、最佳CSR创意奖(2项)
- 《周末一元剧场》(河南公司)；
  - 《“十户联防”关爱留守家庭，构建和谐新农村》(湖北公司)。
- #### 三、最佳员工参与奖(2项)
- 《心系蓝手帕 责任伴我行》(福建公司)；
  - 《动感地带校园创业大赛》(湖南公司)。
- #### 四、最受网友欢迎奖(1项)

- 《创建数字大讲堂 开辟女性E天地》(江苏公司)。

- 总部发展战略部、天津公司、内蒙古公司。
- #### 六、中国移动公益之星(2人)
- 山东公司王大鹏、江苏公司何双全。

# 教育部—中国移动中小小学校长培训项目在云南开班



11月14日，教育部—中国移动中小小学校长培训项目“影子培训”在云南迎来全省各地的32名中小小学校长，他们将进行为期15天的培训。自2006年开始，中国移动每年捐资5000万元与教育部联合实施教育部—中国移动中小小学校长培训项目，累计捐资达3.5亿元。

据了解，除32名中小小学校长将在省内参加影子培训外，21名中小小学校长将赴广东、浙江等东部发达省份参加影子培训，全面帮助参训校长更新教育观念，提升办学教学管理水平。

关注国家教育事业的发展，一直是中国移动公益赞助的重要方向。在云南，中小小学校长培训项目已经成功举办了两期六届培训班，共培训中小小学校长635名；同时，云南省自2009年开始实施网络远程教育培训项目以来，3年已培训中小小学校长1500名。今年的第三期培训将为4个项目县约800名中

小学校长提供远程培训，为约220名中小小学校长提供“影子培训”。三期培训结束后，中国移动将为云南省培训边远山区中小小学校长3155名。在中小小学校长培训学员的选派上，云南省教育厅充分考虑学员在省内的覆盖面、边远农村、少数民族等特点。每年的参训校长均来自云南省16个州(市)的农村中小小学校，参训的校长有白族、布朗、藏族、傣族、哈尼、彝族、普米、回族、纳西、景颇、傈僳、壮族等十多个少数民族。

中国移动相关负责人在开班典礼上表示，将一如既往地给予教育部—中国移动中小小学校长培训项目最大的支持和协助。同时，希望通过培训班的举办和项目的继续深入实施，吸引更多的社会力量一起来关注并支持教育事业，尤其是关注和支持云南省贫困地区农村教育的发展，坚持把公益助教的活动继续办下去，为消除教育鸿沟，促进教育转型尽力。