

国产 4G 网络或年内商用

中国移动 LTE 建设快马加鞭引业界关注



4G 的步伐已悄然逼近。中国移动终端公司高管透露，国产 4G 制式 TD-LTE 的数据卡将在上半年启动友好用户测试，而 TD-LTE 手机终端也会在下半年启动友好用户测试，两者均在今年年内初具商用条件。而有券商推测，鉴于中国移动 4G 网络建设接近初步完成，4G 牌照很可能将在今年正式发牌。有了 4G，别说是用手机上网、刷微博，就连下载高清视频也绰绰有余。

国产 4G 网络或年内商用

笔者了解到，中国移动终端公司副总经理汪恒江透露，TD-LTE 数据卡和 TD-LTE 手机终端均在今年年内达到“初期商用条件”。

据介绍，作为第四代移动通信技术的领跑者，国产 4G LTE 终端分为数据卡和手机终端两种。TD-LTE 数据卡将于 2013 年上半年启动友好用户测试。消息称，数据类产品将在一季度达到能进行友好用户发放水平，二季度基本成熟，具备初期商用条件。TD-LTE

数据类终端以 Mi-Fi(移动路由器)为发展终端，适度发展数据卡。

而 TD-LTE 手机终端则会在下半年启动友好用户测试，其发展速度虽然比数据卡稍晚，但进展同样非常迅速。据介绍，推出产品将在第三季度达到能进行友好用户发放水平，四季度具备初期商用条件。这意味着按照中国移动的规划，2013 年年内，国产 4G 网络和终端均可以达到商用水平。

最快今年年中颁发 4G 牌照

与此同时，工业和信息化部(以下简称“工信部”)通信发展司司长张峰表示，目前 TD-LTE 正在积极推动试验，除南京、上海、厦门、广州、深圳之外，今年将进行扩大规模试验。而在湖南，湖南移动以超常规的方式全力以赴推进 TD-LTE 网络建设，特别是去年 12 月 29 日，株洲移动在红旗路核心机房成功打通了首个 TD-LTE 电话，经技术人员现场测试，各项业务提供性能良好。可以预见，在不久的将来，通过不断加大建设力度，一张覆盖三湘四水的 TD-LTE 网络将带来精彩、高效的数字化信息服务。4G 网络覆盖，无线高速上网、高清视频点播、高清视频监控、I-Pad 互动等业务将构建一幅 4G 时代的绚丽缤纷图景。

对于中国 4G 发展情况，中信建投证券近日发布最新报告预测，中国 4G 的启动时间约为 2013 年第二季度，牌照预计 2013 年中就会发放。该券商预计，TD-LTE 的友好用户测试周期将在 2~3 个月左右，到 2013 年 4 月初所有厂商的设备最终测试结果都会出来。中信建投证券表示，加上 1~2 个月的综合评定，预计在 2013 年 4~6 月开始中国移动 4G 的“盛宴”。

2013 年 TD 手机销量将达 1.2 亿台

据了解，从去年开始，中国移动亦加速了 TD-SCDMA 制式的 3G 发展。根据工信部数据，截至 2012 年底，我国 3G 用户数量达到 2.3 亿户，其中中国移动 TD-SCDMA 用户已达到 8786 万户，占 3G 用户总数比例的 37.7%。全国 3G 基站总数累计达到约 104 万个，其中 TD 基站总数超过了 28 万个。

中国移动终端公司副总经理汪恒江透露，2012 年，TD 终端的销量超过 6000 万台，高于中国移动年初制定的 5500 万台的目标。他表示，2012 年 TD 终端机型丰富，入网款型比 2011 年增长了 65%，达到 451 款。智能手机的比例也在不断攀升，去年第四季度已达 94.4%。汪恒江解释说，2013 年，预计 TD 手机销量将达 1.2 亿台，TD-SCDMA 终端的智能机占比将在 80%以上。

■潘敬文

一封来自 110 指挥中心的表扬信

近日，长沙移动客服部接到一封客户来信。来信客户是手机号为 136****2809 的机主，是长沙市公安局 110 指挥中心的一名员工。拆开一看，两大张 4A 的红色信纸上，洋溢着对长沙移动妙高峰营业厅一名客服人员表扬和谢意。

“尊敬的中国移动长沙公司领导：我是一名普通的手机用户，向领导汇报一下贵公司长沙劳动广场妙高峰服务厅李露同志热情为用户服务的情况……”原来，这位客户要查询三个月前的短信详单，但因为系统原因，其中一个月数据一直调不出来。对于客户来说，这期间的短信详单特别重要，所以先后跑了几趟，直到李露承诺他先通过后台

调试处理，有结果后再通知他来打印详单，他才不再焦虑和来回奔波。正如他在表扬信里讲到的“一张小小的短信详单，折射出的却是你们移动为客户忠诚服务的满腔热情。我的一件小事，在这位移动员工心里却变成了一件大事，李露先后跟我联系沟通了十多次，要解决这个问题，可以想象她还得与你们内部的技术部门沟通多少次啊。”

随后，记者对长沙移动妙高峰营业厅李露做了个简短的采访：

记者：电话得知客户表扬，第一反映是什么？

李露：很惊讶，处理客户的问题是我的职责，况且李先生的问题是我每天面对的众多

问题中一个很小的事情，根本不值一提，更加不值得去表扬。

记者：当李先生向你反映该问题时，他是一种什么状态或情绪？

李露：当李先生向我反映该问题的时候，他整个人感觉非常焦虑，很着急，很希望能够找到一个可以帮助自己的人(这个问题已经缠绕了他 2 个月，而且对他非常重要)，当我答应为他联系后台支撑部门处理时，他脸上露出了笑容，并不断的感谢我。

记者：与客户前后 15 次沟通联系的过程中，害怕没有及时解决受到客户投诉吗？为什么？

李露：李先生人很好，每次给他回电

话，他都很温和地跟我讲话。说实话，前台人员都害怕没有及时解决受到客户投诉，但是工作岗位的职责让我深知，即使是怕，也要保证客户的问题得到完美的解决。

■刘旭

编者感言：每一个平凡的工作岗位，每一次不经意的服务接触，其实在客户心底都是有回应的，这些最终被归为满意或不满意的确切感知，是关乎客户对企业是否热爱、忠诚的重要因素。正因为有了这些客服人员的默默付出，才有了中国移动的金牌服务，而这也是中国移动长久以来保持服务领先的不二砝码。

中国移动 MM 商城应用推荐榜

中国移动手机营业厅——面向中国移动客户提供快速便捷的查询、办理和交费自助服务的客户端软件，具有余额查询、账单查询、套餐余量查询、积分查询、已订业务查询、个人信息查询、套餐及业务办理、交费充值、密码修改、营业厅网点查询、WLAN 热点查询、优惠资讯搜索等功能。

移动解锁——该客户端是一款融个性与唯美于一体的手机解锁软件，拥有它，您将摆脱单调乏味的滑动解锁，真正用上属于自己的个性解锁；拥有它，您将有完全不一样的解锁体验，真正感受到解锁带来的快乐；拥有它，您将有一个用不完的主题库，天天给手机换新装！

窝窝团 - 美食优惠电影——窝窝团精心推出的手机团购软件，具有商品浏览、搜索、购买、支付、窝窝券管理等功能，为用户提供随时随地、方便快捷的手机团购新体验。

PickRide 乐搭——私家车险行，养车费用高企想找人拼车分担油钱，每天坐公交精

疲力竭但是无财力每天打出租车……这些问题将不再是困扰。PickRide 正在全球各地的通勤族、有车族、拼车族、出租车司机和乘客之中迅速流行。PickRide 中文版专为中国的安卓手机用户服务。

布丁怪兽——该游戏需要您通过手指滑动把画面中造型各异的小布丁怪兽们融合在一起形成一个大怪兽，最终将您的同伴从冷血的冰箱主人的魔掌中解救出来。在游戏中，不同的怪兽拥有各自独特的能力，根据能力来解决各种谜题是游戏的最大玩点，也许届时这群小怪兽又将成为一个标志性的萌物。

会说话的汤姆猫 2——汤姆回来了，还带来了全新的冒险旅程！比起系列一，这个版本的界面更立体，还增加了会说话的狗狗本。汤姆是您的宠物猫，他可以在您触摸时作出反应，并且用滑稽的声音完整地复述您说的话。汤姆现在已经是“国际名人”，他搬出了小巷，住进了漂亮的公寓，但汤姆并非一帆风顺，他的邻居本经常戏弄取笑他。

