

业务创新、服务便捷、投身公益、以人为本

2015,中国移动一直在行动

编者按

2015年即将走到尽头,回顾这一年,通信行业热闹非凡,提速降费、流量不清零、打击伪基站等行动一波接着一波,也引发议论声一片。在这样的声音里,中国移动以人性化产品、贴心的服务不断“笼络”用户的心,截至2015年6月底,客户总数超过8.1亿户。展望未来,前行的移动“巨人”还将给我们的生活带来什么变化呢?我们拭目以待。

■杨迪 整理



12月20日11时40分左右,广东深圳市光明新区恒泰裕工业园发生山体滑坡,中国移动迅速启动突发事件保障预案,省市两级联动,争分夺秒确保移动通信网络畅通,为抢险救灾工作保驾护航。

关键词 / 人性

妇产科病房里的一场特殊考试

11月22日,湖南移动2015年第二次面向劳务派遣人员定向招聘的全省考试统一进行,7000多名考生在各自市州分公司的考场里开始考试。但准考证号为102120206的考生没有来到现场,此时的她,正在龙山县人民医院妇产科设置的特殊考室里埋头认真作答。

她叫胡晓,2008年12月劳务派遣至湘西自治州龙山县分公司,至今已近7年时间。2015年她成了一位准妈妈,宝贝预产期为11月29日。在定向招聘方案公布后,她完成了报名、资格审定等环节。也许是宝宝急切地想要跟妈妈见面,11月16日胡晓突然提前出现不稳定的生产征兆,医生要求住院观察。住院意味着无法参加22日的考试,而她的夙愿就是及早正式加入移动大家庭,怎么也无法说服自己放弃这次考试。但是家属也不敢贸然让她坐车前往吉首参加考试,龙山距离吉首市200多公里,全是在崇山峻岭之中的公路,万一在半路因为颠簸等不适突然生产将安危未卜。

当县分公司了解这一特殊情况后,及时安抚员工及家属情绪,县公司负责人专程赴吉首向州公司说明情况,州公司积极向省公司汇报,省公司经过详细了解,充分体现人性化,果断作出决策,首开湖南移动定向招聘考试先例,允许为胡晓一人单独设立一个考场,并派出咨询公司的女性主考官和自治州分公司一名三级经理亲自监考。

就这样,胡晓获得了这次珍贵的考试机会。22日早上8时,监考人员携带试卷从吉首出发,12点到达龙山后赶赴医院,先向医生了解情况,询问胡晓的身体状况是否可以考试,再征求胡晓本人和家属的意见。考试开始前,监考人员手机全部上缴,保安在病房门口站岗,家属在外待命以防突发情况。14:00准时开考,摄像机同步开启记录,这位幸运而坚强的准妈妈坐在病床上一题一题作答,其间还要忍受阵痛和不适,最终按时完成了考试,所有人都长舒了一口气。

“感谢你们不辞辛劳,特地来医院为我女儿安排单独考试……”考试结束后,胡晓的妈妈满是感激,监考人员马不停蹄赶赴吉首,花了近4个小时将这一份试卷和吉首其他279份考卷汇合后,再统一送到省公司。

中国移动文化管理强调在“正德厚生 臻于至善”核心价值观的指引下,充分彰显“以人为本”的理念,把尊重人、关心人、激励人、满足人、发展人作为新时期组织管理的重要目标。而县、州一直到省的各级管理者,充分把以上文化管理运用到企业管理中,用实际行动践行优秀企业文化。

第二天早上,胡晓顺利产下一名女婴;11月26日分数公布,胡晓成功入围。 ■向岚静 王艺霖

关键词 / 数据

0000服务客户超过200亿次

中国移动推出的“透明消费”免费服务举措——增值业务0000统一查询退订自2010年推出以来,日均服务客户超过150万次,累计服务客户已超过200亿次。

“增值业务0000统一查询退订”是针对客户已订购增值业务的便捷查询退订服务。中国移动客户只要发送短信“0000”到10086,即可快速查询到客户截至目前订购的除套餐内包含业务外的包月类增值业务。根据业务查询结果,客户可方便快捷的根据短信提示退订某项、多项或全部已订购的业务。这是中国移动在行业内率先推出的服务举措,切实保障了客户消费的知情权、选择权,为消费者营造了透明、放心的消费环境。

中国移动自2010年初开始,逐一梳理了所有自有业务以及20多万合作业务,并投入大量人力、物力对后台支撑系统持续进行了全面优化升级。

针对垃圾短信,中国移动相关负责人表示中国移动坚决反对侵害客户权益和破坏电信消费环境的行为。2015年1月-11月,共拦截垃圾短信45亿余条,月均4.1亿余条;2015年垃圾短信月均客户投诉量为6.2万件,同比2014年下降30.3%。

广大客户在接收到垃圾短信后,可以通过10086服务热线和10086999免费短信举报平台向中国移动举报垃圾短信,中国移动将有专人专岗受理、跟进处理客户举报信息。中国移动在2012年9月创新提出了不良信息集中治理模式,并设立了中国移动(洛阳)信息安全运营中心。该中心是当前行业最大的不良信息治理专门机构,已配备专业人员600人。

关键词 / 创新

今后,足不出户可办业务

近日,2015全球合作伙伴大会上,中国移动首次向产业链展示其自主研发的基于物联网通信芯片的业务自助开通系统(即Over The Air,以下称OTA)。

业内人士认为,此举开创了物联网业务发展的新模式,用户使用内置此类芯片产品,可以足不出户选择个性化号码和套餐并实现自助缴费和物联网业务开通,省去再跑营业厅的劳顿之苦。

在传统通信市场日益饱和的形势下,为适应物联网市场发展需要,中国移动研发出全球首款集成GSM和SIM功能的物联网通信芯片。和传统通信芯片相比,该款芯片集成GSM通信单元、SIM、存

储、滤波和晶振,物联网终端上无需集成SIM卡座、独立存储等芯片,无需插拔式SIM卡,能够实现物联网终端的“低成本、小体积、高稳定性”。

为进一步提升物联网用户体验,基于物联网通信芯片,中国移动研发了业务自助开通系统,实现了SIM号码数据可通过空中方式写入芯片,并支持用户自助便捷开通物联网业务和自助缴费。

与11月中国移动与日本NTT DOCOMO共同展示的eSIM空中写卡换号不同的是,本次中国移动展示的物联网芯片OTA系统不仅有写号功能,还兼具用户自主选择套餐、业务开通和缴费功能,为促进物联网应

用快速发展和打造产业链共赢平台提出解决方案。

以穿戴式设备儿童定位手表为例,当前市面上该类产品的开通使用方式有两类,一类是用户购买手表后赴营业厅缴费开通业务,开通使用较为繁琐;另一类是终端厂商提前开通,预先缴纳一年的费用,然后进行销售,但由于无法预计销售周期,用户购买时可能已经过去很长一段时间,且用户无法自主选择套餐。中移动研发的业务自助开通系统,可以有效解决上述问题。

用户购买产品后,登录业务开通页面,可以选择自己喜欢的号码、需要的套餐,并实现自助缴费和物联网业务开通,无需再单独去一趟营业厅。

关键词 / 公益

全力保障深圳山体滑坡事故救援通信

12月20日11时40分左右,广东深圳市光明新区恒泰裕工业园发生山体滑坡,事故造成91人失联,33栋建筑被掩埋或受损。面对造成人民生命财产重大损失的严峻灾情,中国移动迅速启动突发事件保障预案,省市两级联动,争分夺秒确保移动通信网络畅通,为抢险救灾工作保驾护航。

事故发生后,中国移动广东公司根据24小时网络监控情况,第一时间派

出三辆应急通信保障车赶往事故区域,并对救援指挥通信做重点保障。事故造成1个基站停电、2个基站退服,经过紧急抢修,受影响通信基站已恢复运行。为应对各种可能出现的断电问题,中国移动广东公司安排3台发电机进驻受灾区域基站,另派3台发电机在警戒线外侧待命,保障周边站点供电。

因各方救援人员进驻带来通话和上网需求激增,中国移动广东公司迅

速组织人员对事故区域的3个基站及周边的10个基站进行网络扩容,并紧急抽调人员和物资,在受灾区域建设1个4G通信基站,重点保障救援指挥部网络需求。

据介绍,受灾区域移动通信网络可承载超6万用户通话、1万用户上网需求,目前整体运行情况平稳,为抢险救灾工作提供了有力支撑。此外,深圳光明龙华区域的4家沟通100服务厅已为受灾群众和救援人员开通绿色通道,可优先办理相关业务。