



中国移动河南有限公司董事长、党组书记、总经理董昕在鹤壁移动分公司九州路营业厅调研。



董昕总经理兴致勃勃地观看营业厅内的文化墙。



工作人员向董昕总经理汇报工作情况。



董昕总经理与鹤壁移动在场工作人员一一握手问好。



董昕总经理和一部分员工座谈。

# 中国移动河南有限公司董事长、党组书记、总经理董昕调研时指出 乐观向上,智慧经营,提升质量, 推动企业保持健康科学发展

晨报讯(记者 柯其其) 11月2日,中国移动河南有限公司董事长、党组书记、总经理董昕视察了鹤壁移动分公司,亲切慰问了坚持工作在服务一线的员工,他勉励广大员工,要牢牢抓住市场发展机遇,搞好服务和创新,为移动通信事业发展作出新的贡献。

当天,董昕视察了鹤壁移动分公司九州路营业厅,他与在场的员工一一握手问好,询问他们的工作、生活情况,现场查看了自助设备、全球通客户专区、活动区等,并向营业员仔细询问了客户需求、放号、新业务发展等各方面的情况。当看到现场营业员熟

练、热情、得体的服务后,董昕非常高兴,他指出,员工展现出了非常好的精神面貌,这离不开鹤壁分公司的团队建设。

在随后的座谈会上,董昕对鹤壁分公司下一步工作提出了进一步的指导意见:

首先要保持良好向上的心态。一方面不要盲目乐观,面对既有成绩避免沾沾自喜,要认识到成绩来之不易。另一方面不盲目悲观。既要看到其他运营商的优势,也要看到自身的优势,要保持对市场的清醒判定。目前市场发展潜力很大,要通过有效的经营措施,拓展市场空间,加快发展步伐;其次要有所侧重,量化目标,智慧经营。在精细化

经营上下工夫;三是加强质量管理,提升企业良好形象。服务质量和网络质量支撑下一步公司继续保持主导运营商地位、保持领先份额的基础,要加强网络覆盖,加大优化力度;四是注重新业务的推广,寻找新办法和新思路,提升新业务推广的能力;五是加强渠道管理,优化渠道结构;六是进一步提高员工队伍素质。员工队伍是企业发展的基础,要进一步提升员工的工作素质,提升队伍的战斗力,使企业的运转更加高效。要关心和关爱员工,关注员工思想动态,探索有效的激励手段,全面提升员工工作激情和活力,推动企业健康科学发展。



在员工文化墙前,董昕总经理挥笔写下:办得很好。

## 没想到这样的小事,老总也关心

晨报记者 柯其其

“我是第一次见到董总,让我意外的是他对业务非常熟悉,还站在客户的角度上提一些热点问题。”11月2日,鹤壁移动分公司九州路营业厅员工张钊说。

当天,中国移动河南有限公司董事长、党组书记、总经理董昕视察了鹤壁移动分公司九州路营业厅,他向营业员张钊询问如何办理12593等业务,又询问通过网上交费,如何在营业厅打印发票等问题。张钊对此一一解答,董昕很满意。

“董总对我们员工很关心,询问我们几点上班,何时下班,工作上或生活中有没有困难。没想到这样的小问题,老总也关心,让我们大家很感动。”张钊说。



董昕总经理和一部分员工座谈。



董昕总经理考察营业厅自助设备。



董昕总经理听取九州路营业厅班长李静的工作汇报。

## 简单的一句话,感觉很贴心

晨报记者 柯其其

“作为九州路营业厅的班长,董总来视察时,我有幸为其介绍营业厅的情况,虽然和董总相处的时间不长,但董总的亲切随和给我留下了极深的印象。”11月2日,鹤壁移动分公司九州路营业厅班长李静说。

李静告诉记者,当天她为董昕总经理介绍了营业厅的各个业务受理区,及推出的“欢乐颂”等活动。“当我为董总介绍G3手机时,我发现董总对这些手机还有资费等情况都很了解。董总对营业厅完善的服务设备和注重细节的服务也给予了认可。在自助缴费服务区内,董总还亲身体验了自助缴费的使用。在全球通VIP服务区,董总对客户经理向客户提供一对一服务表示赞赏,他说这对提升客户满意度很有帮助,充分体现了中国移动通信追求客户满意服务的宗旨。当董总看到我们‘梦飞扬’的班组文化墙时,还询问了我们平时的班后生活,还在班组文化墙上为我们写下了一句话‘办得很好’以此来激励我们更好地工作。”

李静表示,最让她和同事们难忘的是,当董昕总经理来到业务受理台时,还特地询问当天办理的业务量和业务的资费,“还交待我们天冷了,要多注意保暖。虽然是很简单的一句话,对于我们来说却是那么贴心。”

本版主持人  
专版部主任:张景昱  
电话:13839220400  
E-mail:hbrbzbb@126.com