

移动信号无处不在 网络服务值得信赖

晨报讯(记者 柯其其)“网络信号是满格啊,通话的音质跟在市区一样,非常清晰,也没有出现断话的现象。因为参加第四届中国鹤壁民俗文化节的游客特别多,我还以为这么多游客同时通电话,通信网络一定很难畅通,没想到信号一点也不受影响,通话质量还是非常好,鹤壁移动的网络真是好。”近日,市民李大海接受采访时对记者说。

据悉,作为通信保障单位,鹤壁移动公司高度重视第四届中国鹤壁民俗文化节的通信保障工作,针对该活动制订了周密的通信保障方案和应急预案,各专业的现场保障团队、应急保障团队在公司统一指挥下完成了网络保障、业务质量测试等综合任务,可保证3000余名游客同时通电话。

据浚县移动分公司网络维护员乔君巍介绍,为应对民俗文化节期间急剧增长的话务量,鹤壁移动公司在浚县大伾山山门前紧急新建应急通信基站一座,从省公司申请调配应急通信车一辆,对民俗文化节主会场周边的浚县信合、人行、城北等6个基站进行紧急扩容,同时进行多次测试,并针对测试中发现问题及时进行分析、整改,为游客的正常通信提供了保障。

为使突发网络问题及时得到解决,保障网络通信畅通,鹤壁移动公司安排专人对民俗文化节活动地点及周围基站网络指标进行实时监控,一旦发现问题,立即采取应急措施快速解决,进一步确保移动通信网络安全、高质量运行。

据了解,一个好网络的价值,就在于它的覆盖。目前,中国移动网络已经100%覆盖全国县(市),无论是在地下停车场,还是在电梯里;无论是在城市,还是在乡村、在山间、在海上,都有它满格的信号。建设“无处不在”的优质移动通信网络,创建一个能让任何人在任何地点、任何时间进入的,开放、安全的数字信息网络,实现无缝隙的数字网络覆盖,一直以来都是鹤壁移动公司坚持的方向。



一位女士走过应急通信车。

晨报记者 张志嵩 摄

对于鹤壁移动公司来说,卓越的网络质量是企业品牌价值及客户感知的最重要因素。鹤壁移动公司始终把网络质量视为自己的生命线,专注于卓越移动网络的打造。

为持续提高网络运行质量,鹤壁移动公司持续扩大移动网络的覆盖范围,不断追求网络品质,精益求精,打造了一张安全、畅通、稳定的移动通信网络。

为了维护好通信网络,鹤壁移动公司从技术创新与管理创新入手,注重系统化的网络优化和精细化的网络管理,建立起完善的日常网络优化标准化体系,鹤壁移动公司还高度重视网络建设,为保持网络质量的持续领先提供了有力的人才保证。

近年来,随着经济的迅速发展,各类群众性的活动逐年增加,规模越来越大。为保证在

短时间内用户激增的情况下通信仍保持畅通,鹤壁移动公司不断加强应急通信保障专业队伍建设,提高快速响应能力,建立完善的应急保障机制,为保证在任何突发情况时,应急措施能够快速有效开展,鹤壁移动公司每年都组织通信应急演练。每次大型活动前,鹤壁移动公司都做好现场勘查分析,对可能发生的特殊情况做好详细预案,同时在活动结束后对保障方案进行认真评估。

鹤壁移动公司有关负责人表示,将继续秉承“正德厚生,臻于至善”的核心价值观,以“客户至上,服务第一”为理念,尽全力圆满完成第四届中国鹤壁民俗文化节通信保障任务,践行“网络服务始终领先”的承诺,为广大的移动客户提供全方位的、更卓越的网络服务而继续努力!

移动传爱 情暖游客



民俗文化节志愿者服务现场。

晨报讯(记者 柯其其 文/图)“作为中国移动一名普通青年志愿者,在志愿服务活动中,能够为参加第四届中国鹤壁民俗文化节的游客捧上一杯热茶,为他们指路,我感到很自豪。希望在这寒冷天气里能给游客们传递一点温暖,让他们感受到我们民俗文化节的浓浓暖意。”鹤壁移动浚县分公司青年志愿者王菁说。

第四届中国鹤壁民俗文化节期间,鹤壁移动浚县分公司的20余名青年志愿者身披绶带,穿梭在浚县云溪路、宏基路等路段,积极、主动、热情地为外来游客服务。志愿者们一个亲切的微笑,送上一杯热水、一个充电器……让来自四面八方的游客倍感温暖,也展现了鹤壁移动志愿者的良好风貌。

在服务现场,鹤壁移动浚县分公司志愿者们义务讲解、疏导游人,提供旅游咨询,全面周到的服务让游客们赞不绝口。

参加第四届民俗文化节的游客张民安说:“这次到浚县参加文化节,既感受到了民俗文化节与众不同的特色文化和民俗,又感受到了移动通信无处不在的温馨服务,真是不虚此行。”

不花钱 G3固话装到家

晨报讯(记者 柯其其)“早就想给母亲买一部手机,可她年纪大了,用不好。听说现在鹤壁移动公司推出了G3固话,只要缴纳一定的话费,能‘免费’获赠一部G3固话,和移动之家庭成员打电话还长期免费,太实惠了。”2月13日,在鹤壁移动公司华夏南路营业厅办理G3固话的市民王建设说。

王建设告诉记者,自己才搬了新家,一直在犹豫该装什么固话,听朋友介绍,移动的G3移动固话免月租,打多少花多少,还无须布线和交纳初装费,带回家就可以用,方便又实惠。

据营业厅工作人员介绍,G3移动固话业务是基于3G技术的一项新产品,专为家庭、商铺、企业办公而设计,它具有“免月租、免布线、可移动、收发短信”的优点,G3移动固话不收取任何移动固话月租费用,本地接听全免费,市话、长途低至0.1元/分钟。中国移动G3移动固话,通过3G无线技术的应用,摆脱了传统固话线的束缚,实现大部分手机的功能,非常适合家庭用户,尤其是老人及小孩使用。

家住新区的李女士去年冬天开始使用G3移动固话,她感觉特别方便,“以前家里也有固定电话,但只能固定放在一个地方,电话一响,就要赶紧跑去接,有时去迟了,还接不到电话。现在用G3移动固话,电话跟着人走,拿到哪里都可以打,方便。”

鹤壁移动公司有关负责人介绍,G3移动固话带回家就能用,其话机设计还特别贴心,按键大且数字醒目,还设有几档快捷拨号按钮,子女们为父母设置好常联系的几个号码为快捷按钮,父母轻轻一按就可以打电话了,再也不用记一长串的电话号码,非常方便。

据营业厅工作人员介绍,为使广大客户能够体验到最新最便捷的固话技术,目前鹤壁移动公司推出G3移动固话赠送活动。存50元话费,可获得170元话费,还可免费领取G3移动固话一部。目前我市各移动营业厅都设立咨询办理点,您只需要提供身份证即可办理,数量有限,心动的您要快快行动啦!



情系移动 奉献青春 ——访鹤壁移动山城分公司值班长王婷婷

□晨报记者 柯其其

“我到移动公司三年多来,没有什么特别的事迹,只是在平凡的岗位上,从事着平凡的服务工作,用心对待每一个客户,让客户来到营业厅有一种亲切感,如同回到自己的家。”鹤壁移动山城分公司值班长王婷婷说。

2008年8月,王婷婷进入鹤壁移动山城分公司,从最初在红旗街营业厅培训、实习,到成为一名能够胜任工作的营业员,她从多方面严格要求自己。2009年6月,王婷婷调至鹤山区豫鹤营业厅工作,起初豫鹤营业厅只有一个台席,实行一台清工作方式,王婷婷非常努力,在业务和服务方面进步很大,很快她就担任了豫鹤营业厅值班长。

营业前台的工作,归根结底,是和人打交道。和千千万万的客户打交道,不是单靠说几句客气话就能应付得了,营业员必须有良好的整体素质,而素质的高低,又和自身的文化水平、工作能力、待人接物、个人内涵等方面分不开。“每一个人,通过刻苦努力,单纯的业务技能可能会在很短的时间内得以提升,但是,为客户提供服务,仅做到这一点,我认为还远远不够。在为客户进行服务的时候,不单是确保服务到位,还应给客户最佳的服务享受,让他们感觉到接受服务的快乐。我始终认为,没有不讲道理的客户,只有不周到的服务。给客户提供优质文明的服务,不是停留在口头上的空话,说到底,它首先是一种内心的深刻感受,是一种心与心的交流,而不是生硬的词语和格式化的程序。‘您好’、‘请’、‘谢谢’、‘对不起’之类的话谁都会说,但必须

发自内心,走进客户的心,使客户来到移动公司有一种温馨的感觉。”王婷婷说。

王婷婷总是以积极的心态来面对工作,用自己最真诚的微笑迎接每一位进营业厅的客户。因为是社区营业厅,来办理业务的客户都是附近的居民,久而久之有很多客户的名字和电话王婷婷都能记得,也因此赢得了附近居民的好评。

前不久,一位年迈的老人来营业厅交费,因为对话费有疑问,情绪有些激动。王婷婷一面请老人喝水,一面耐心与之交谈。她发现老人的手机是一款高仿手机,她向老人讲解了高仿手机的弊端,并帮助老人将手机卡上的梦网总开关关闭,又与梦网客服联系,经过她的努力,梦网客服最终同意将费用退还给老人,老人为此很感激。在随后的一个下雪天,老人又来到营业厅,对王婷婷说:“丫头,下这么大的雪,路不好走,你就别回家了,去大爷家吃饭吧!”这件小事让王婷婷很感动,也让她深刻体会到:只要你真诚地付出,就一定有真诚的回报。

作为一名营业员,熟悉各种业务,熟练使用各种型号的手机是工作中的必修课。推广新业务时,王婷婷总是先学习,然后将家人当成客户,对其讲解。“最初我给人家讲解时,用的专业术语太多,家人听不大明白,我就一遍遍修改,力争口语化,家人听懂了,我才给客户讲,这样客户也容易听懂。”

由于工作努力,2010年,王婷婷被评为“优秀员工”,她所在的班组也被评为“团员示



王婷婷

范岗”。“我能取得这些成绩,和我家人的支持是分不开的,因为我经常向爸爸讲解移动业务知识,现在爸爸也成了移动公司的义务讲解员了,经常向邻居们讲解移动业务。我所在的营业厅离家比较远,又没有顺路的公交车,老公就成了我的‘专职司机’,每天早上送、下午接,从来没有怨言。晚上下班后有时需要开班会,有时要学习业务,回家总是很晚,而妈妈总是做好饭菜等着我回家一起吃。老公有时开玩笑说:以后我准备把咱家装成移动公司的样子,这样咱们就成了真正的‘移动之家’了!正是有了家人的支持,我才有了更多的精力来好好工作。”王婷婷说,“面对家人的理解,同事的支持,客户的期望,我也有加倍地工作,用我的成绩来回报他们。我也坚信有众多移动人的精诚合作,共同努力,一定会使移动在通信行业中以时代领舞者的姿态起舞飞扬!”

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