

走近鹤壁移动“透明消费”

□晨报记者 柯其其

“现在手机的增值业务非常多,这些业务确实方便了用户。比如手机报,我每天通过手机报了解国内外大事,‘139邮箱’能通知新邮件到达,还有天气预报等。智能手机的功能很多,有时会担心不小心就定制了不需要的业务。现在,鹤壁移动推出了‘透明消费’服务,避免了用户在不知情的情况下花冤枉钱,我们消费也没有后顾之忧了,让我们敢于消费,乐于消费。”2月28日,市民李小海说。

据了解,2011年,中国移动在国内率先推出业务扣费主动提醒和增值业务“0000”统一查询退订,两项“透明消费”服务举措旨在完善消费提醒机制。客户确认订购某项个人增值业务后,在扣费之前,中国移动会通过“10086”给客户发送提醒短信,客户如有疑问,可根据短信提示直接退订,对于客户退订的业务,不予收费。此举充分保障了手机客户的知情权和选择权,让客户明明白白消费。

据鹤壁移动有关负责人介绍,增值业务

“0000”统一查询退订服务,是一项针对客户已订购业务的便捷查询退订服务。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,这包括中国移动的自有业务与合作业务,如手机报、歌曲下载、天气预报等。

此外,通过该服务还可查询集团彩铃、校讯通、农信通、手机邮箱等集团客户常用的业务。根据业务查询结果,客户可方便快捷地根据短信提示退订某项、多项或全部已订购的业务。

目前,这两项“透明消费”服务已经免费向鹤壁移动客户提供,为此,记者采访了部分客户,听他们讲讲这两项“透明消费”服务究竟能带来哪些好处。

记者在鹤壁移动公司华夏南路营业厅,采访了刚刚办理完业务的全球通客户赵先生,他对移动公司的两项“透明消费”服务非常赞赏。

“前不久我办了来电提醒业务,刚办

好该业务,手机就收到‘10086’发来的短信,告诉我业务办理成功,2元/月,24小时内生效,如需退订,发送‘0000’到‘10086’。别小看这条简单的短信,它保障了用户的知情权和选择权,充分体现了企业的责任心,让我们消费者对支出的每一分钱都能心中有数。”

市民小金是一名大三的学生,记者问他目前用了哪几种增值业务?每个月的花费是多少?他当场发送短信“0000”到“10086”,紧接着就收到回复短信,记者记录了这条短信的内容:

尊敬的客户,除套餐内包含的业务外,您正在使用的中国移动包月业务有:1.飞信交友,5元/月;2.手机上网,10元/月;3.无线音乐,10元/月。

在该营业厅里,接受采访的客户都表示,以前不知道自己手机里有什么业务,想查询和退订还要到移动公司营业厅,现在发条短信就清楚了,这样的“透明消费”服务太好了。




杨志勇

工作着 快乐着

——访淇县移动分公司
营销部业务管理员杨志勇

□晨报记者 柯其其

“海尔集团 CEO 张瑞敏说过:‘什么是不简单?能够把简单的事千百遍都做对,就是不简单。什么是不容易?大家公认的非容易的事情认真地做好,就是不容易。’我对这句话深有体会。从我到移动公司上班的第一天起,无论到哪个岗位,我都认认真真、勤勤恳恳地工作,当然回报也很丰厚,我不仅学到了许多知识,还多次被评为优秀员工。”淇县移动分公司营销部业务管理员杨志勇说。

2004年3月,怀揣梦想的杨志勇来到淇县移动分公司,刚到公司不久,就遇到公司开展客户经理劳动竞赛。当时,他任大客户内勤,他将所有的考核数据一一筛选、平均分配,做好考核数据不重复、不遗漏和提前分析等工作。在此次竞赛中,他所在的大客户班组获得了全区第一名。在中高端客户保有工作中,杨志勇每月都把数据进行详细整理,并多次提出合理化建议,有效提高了中高端客户的保有率。

随后,杨志勇被调到大客户经理岗位,他虚心向优秀客户经理学习营销技巧、服务理念。除了加强与客户联络,他还从客户的需求出发,有针对性地加强业务学习,增强为客户服务的技巧,过硬的业务能力使他赢得了客户的信任。

由于工作努力,杨志勇当上了大客户班长,为了把工作做到最好,为了让所在班组服务质量、业务发展,在短期内翻倍,他想了很多办法,为此承受了很大的工作压力。他积极发掘班组每位同事的潜力,根据他们的特点、优势分别成立了多项业务推广小组,让每个人都能发挥特长。

杨志勇还结合现有资源,制定了相应的整改措施。他采取科学的管理方法,简化工作流程,结合班组成员的特长,明确分工,具体工作责任到人。确保做到“事事有人管,人人有活干”,工作不留死角,不留漏洞。通过此方法的实施,班组各项工作有条不紊地进行,收到了良好的效果。

2009年,杨志勇成功竞聘为集团客户经理。其负责的河南新亚服装有限公司拥有员工3000余人,在对单位服务的过程中,杨志勇耐心细致,经过努力,成功开通了新亚公司的 MAS 业务,并与其单位的 ERP 系统相结合,实现了通过手机办理业务,并利用 MAS 进行会议通知、短信提醒,真正将 MAS 业务运用到新亚公司的日常工作中。在服务过程中,杨志勇还介绍新亚公司使用移动公司“动力100”中的企业邮箱。

2010年,新亚公司与广东以纯公司合资在鹤壁产业集聚区成立了河南新纯服装有限公司。在该公司开工前期,杨志勇找到相关负责人积极推介移动公司的集团业务。经过多次沟通,该单位表示办公急需互联网光纤。得到该信息后,杨志勇在第一时间向上级汇报,同时与网络部联系,进行线路勘察,并利用双休日进行线路铺设,从得知客户的需求到客户正常使用互联网光纤办公,仅用了10天时间,受到了用户的好评。

生活中,杨志勇喜欢读书,尤其爱读经营管理方面的书,他还喜欢旅游和交友。他说:“因为想把工作干好,无形中就会给自己施压,这样虽然很忙碌,也很充实。我觉得自己很幸运,干着我喜欢的工作,还能读到好书,身边还有一群好伙伴,我的生活很充实。”

创满意公安 保山城平安

——访春雷派出所所长常现顺

□晨报记者 柯其其



常现顺

个人档案

- ★ 常现顺:春雷派出所所长,鹤壁移动公司VIP客户
- ★ 移动品牌:全球通
- ★ 使用时间:14年
- ★ 座右铭:简单做人,踏实做事

近几年来,春雷派出所所长常现顺的带领下,围绕市公安局及山城区区委、区政府的中心工作,以“两让”为目标,以“两创”为保障,以“四严”为手段,锐意创新、团结协作、拼搏奉献,圆满完成了各项工作任务,有多项工作成绩为全市一流,因而被鹤壁市委授予“文明单位”称号,派出所党委分别被市委、市政法委授予“先进基层党组织”称号。

目前,记者到春雷派出所采访,对常现顺所长及春雷派出所有了进一步了解。常现顺从警25年来,多次立功受奖,并被评为省、市劳动模范。刚参加工作,常现顺就向上级申请到最偏远、最艰苦的地方去,从乡派出所民警做起,把群众满意作为检验工作的标准,工作中吃苦在前,享受在后,在同事和老百姓中赢得了良好的口碑。

2009年底,常现顺被调到原山城公安分局局长。刚一上任,常现顺就到街头巡逻,每晚他拿着手电筒穿梭在辖区的大街小巷。他说:“只有把辖区的整体情况装在心中,处理问题时才能得心应手。”

上任两年多来,常现顺把每周二定为“一把手”接待日,雷打不动地接待,倾听群众的呼声,辖区信访量由此大幅下降。

每次接待时,常现顺不接待完最后一名群众就不吃午饭也不休息。他还非常细心地

准备好零钱,给没有带路费的来访者买车票,给没地方吃饭的来访者买饭。

2011年是警务机制改革后的开局之年,春雷派出所根据辖区实际情况,明确工作思路,完善运行机制,强化技能培训,提升民警素质,先后制定了《接处警规定》、《接处警警情衔接、反馈机制》、《警情分析研判机制》等十余个工作制度,使各项工作无缝衔接、有序推进。

同时,该所按照刘卫华副市长的要求,强力推进“一警一站、三站一室、两室一队”的社区警务工作模式,“侦技合一”的刑侦工作模式和“交通执勤与事故处理合一”的交警工作模式。一是成立了两个专职接处警巡防中队,24小时值守街头,并按照“高峰站点、平峰巡线、有警即处、无警查纠”的工作原则,最大限度地吧警力放在街上,大大提高了接处警速度和街面见警率。采取该措施以来,春雷派出所接警8000余起,未发生一起推诿、扯皮事件,未发生一起因出警处置不及时而引起群众投诉的事件;建设了8个警务室,设立了24个社区民警工作站,并投资80万元完善了硬件建设,使警务室全部达到“六有、四统一”标准。24名社区民警“笔记本电脑、数码相机、录音笔”三件套配备齐全,每个警务室配备一辆捷达轿车或面

包车,每名社区民警市局给配备一辆电动车,确保社区民警集中下辖区有机动车,单个下辖区有电动车,使民警真正深入辖区、深入居民中,听民意、解民忧,进一步搞好警民关系;使民警综合素质得到进一步提升。

通过培训、传、帮、带等措施,该所整体作战优势明显,对辖区治安的管控能力明显提升,辖区治安形势进一步好转。

全市公安系统“交通勤务与事故处理合一”工作模式现场会在春雷派出所召开,他们的此项工作在警务机制改革运行机制督察工作中位居全市第一,其先进经验在全市公安机关中得以推广。

春雷派出所连续8年保持现行命案100%的破案率。在“清网行动”中,该所历经203天鏖战,16天攻坚,抓获网上逃犯38名,超额完成任务。在行动最后16天的冲刺阶段,该所创造了6天抓获5名命案积案逃犯、破获4起命案积案、消除3起重大疑难信访案件、24小时接连抓捕2名命案积案逃犯的奇迹,被推荐为全省先进集体。

常现顺说,身为派出所的一把手,他的工作目标就是要打造一支让犯罪分子惧怕、人民喜爱、政治过硬、业务精通、风清气正、勇争一流的公安团队,让山城更平安,让群众更满意。

本版主持人

专版部主任:张景昱

电话:13839220400

E-mail:hbrzbzb@126.com