

信息惠民暖菏泽,让生活充满“无限”想象

——菏泽移动精心打造优质服务,助力建设智慧菏泽

客户的需求,就是移动的追求。受惠于民,惠之于民。多年来,菏泽移动深暗“只有为老百姓提供优质的服务才能最终使企业得到生存与发展”这一道理,通过夯实网络基础,全面提升“2G、3G(TD-SCDMA)、无线局域网WLAN、4G(TD-LTE)试验网”四网融合的多层次、广覆盖、多热点的无线网络,时刻心系居民生活,拓展电费、公积金、车主服务等智慧应用服务民生,推动产业转型升级,为早日实现“幸福菏泽”的美好愿景注入强劲动力。

本报记者 陈晨

网络无缝覆盖 沟通无处不在 将信息高速公路延伸到农村

梁鲁强是菏泽市鄄城县红船镇的一名普通农民,26岁刚刚得子的他,决定不再外出打工,而是选择在家里养猪致富。“前几天在镇里碰见了做客户服务的红船镇移动营业厅主任孙则柳,就咨询了一下上网业务。”既年轻又准备创业的梁鲁强,最担心的就是镇里不通网络,而菏泽移动网络以自然村的网络高覆盖率,轻松解决了梁鲁强目前的大难题。

17日上午,梁鲁强拨通了营业厅的电话,希望菏泽移动网络的工作人员尽快给家里拉上网线,让他惊喜的是,当天下午工作人员就来家里安装了WLAN无线宽带,用上了移动网络。“刚接上网,下个电影几分钟就下载完毕,实在太方便了。”梁鲁强高兴得说。

“最高带宽达8兆,下载速度每秒速度1兆左右,”安装宽带的移动公司工作人员自信得说,移动的网速能做到。

鄄城县红船镇拥有人口35000人,移动网络覆盖率达100%,红船镇营业厅主任孙则柳说:“红船镇有不少板材加工厂,对于他们来说,能不能实时

查询价格,跟市场很重要。”

据了解,红船镇仅是菏泽市的一个普通乡镇,在郓城、定陶等县城,同样有移动网络覆盖,实现了服务网点从城市到农村全覆盖,农村服务网点达到“一镇一厅、一村一站”。

在网络覆盖上,移动自信的提出口号:让家家拥有移动信号!截至目前,菏泽市累计投资30余亿元用于网络建设和优化,建设2G基站2800余处,3G基站800余处,传输光缆2万公里,网络容量达950万户。

同时,菏泽移动对一些网络覆盖不好的地方进行补点,引进先进技术,通过新建拉远、借助室分设备灵活安装板状天线、安装手机伴侣等措施,有效解决部分室内信号弱覆盖等问题,在建设的同时,不断加强网络优化和维护,通过优化调整现有基站、天馈整治、网络干扰整治、数据业务整治等措施,重点提升接通率、掉话率、数据业务速率等重点指标。

世上无难事,只怕有心人,目前菏泽移动各项网络指标运行平稳,均处于全国一流水平,基本实现了移动网络的无缝覆盖。



拓展智慧应用服务民生 电费、公积金、车主服务,移动心系居民生活

经常出差的菏泽市民刘小姐对每月缴电费都很头疼,每月缴费高峰期不仅要在营业厅排好长的队,费时费力;而且一旦长时间出差在外地,来不及缴费的时候,还会出现欠费停电的困扰。

当刘小姐在得知手机也能缴电费的时候,顿时体验,只要编辑自己电表的“户号”到10086123,免费开通“电费查缴”业务每个月电费月账单就会以短信的方式发送到手机上,刘小姐只需要回复短信,就能够自动通过手机话费余额进行缴费了,“整个过程不超过2分钟,十分的方便快捷”刘小姐高兴地说。现在刘小姐深深的喜欢上了手机支付的形式,不仅再也不用去营业厅排队缴电费了,而且买彩票、上网购物也都喜欢通过手机进行支付。

家住菏泽定陶县的张先生,想在菏泽市区买套房子,为孩子结婚作为婚房。但房子选好之后,进行付款时却出现了问题。原来张先生希望使用自己的住

房公积金进行购房,但住房公积金每月缴存金额、当前剩余余额和怎么使用却不太清楚,为此张先生经常去住房公积金管理中心排队询问,还由于信息不清楚,和单位产生了矛盾。

后来,张先生听同事说订购了“菏泽公积金”业务,可以每月以短信的形式定时收到自己的公积金信息,当月缴存明细和余额一目了然,而且还不收取任何费用。于是,张先生在同事的指导下,编辑短信7241到10086,开通了“菏泽公积金”业务,并在短信提示中绑定自己身份证号。果然,在每月中旬左右,张先生就会按时收到自己的公积金信息,而且还能够不定期的收到各种公积金政策信息,张先生再也不用为自己公积金的事来回奔波了。“现在房子也买了,正等着孩子结婚入住呢,这还多亏移动的信息惠民啊。”张先生笑着说。

牡丹区谭先生是城区一单位的中层管理人员,通过自己的奋斗在菏泽买了汽车代步,谭先生天性爱车,刚买车的头一年什

么都新鲜,特别是对交通呀、车讯呀有事没事儿都爱去查一查看一看。时间一长,爱车已完全融入到生活中,加上事业发展迅速,生活节奏越来越快,对爱车的“关注”也逐步减少。两年过去了,直到谭先生去车管所办理年检手续时,才“悲催”的发现自己的爱车有好几条电子警察违法抓拍记录。

这一处理,耽误了年检时间不说还得专门请假去办手续。当时他就想,要是有人能提前告诉他爱车的违法情况,车辆年检程序那该多好啊。偶然一次,朋友看到谭先生又在为此发牢骚,就向他推荐了移动车主服务,他抱着试一试的心态,发送短信7311到10086开通车主服务,发现车主服务业务不仅仅会及时提供车辆违法提醒,还有最新交通管理措施、路况信息、行车安全及天气变化等提醒。谭先生每天开车上路都能感受信息服务给他带来省时省力省心的感觉,几个月过去,谭先生对车主服务真是越来越喜欢了。



无线上网,让生活更自在 菏泽移动WLAN成宽带上网新时尚

菏泽市鄄城县有一个远近闻名的网购村,自从实现3G+WLAN网络覆盖后,已成为名副其实的“无线信息村”。农户只要在电脑USB口插入一个无线网卡或者直接使用笔记本电脑就能实现高速上网,有效解决了村民居住分散网络布线费用高、电话线接入上网速度慢等问题。

使用菏泽移动WLAN,所有设备上网(台式机、笔记本电脑、手机、智能终端),只需一个手机号码全搞定,上网速度最高可达54M,还可全省、全国漫游使用。按使用时间来计费,每月最低20元包120小时上网时长,最高50元包500小时上网时长,相当于每小时1毛钱。

一个人如果用老办法上网,他需要交三份钱:在家里宽带上网,交一份钱;经常出差,笔记本电脑用一个上网卡,交一份钱;手机上网,交一份钱。这样

算下来,每月至少需要上百元。

而使用移动WLAN,上网速度最高可达54M,一个月费用最低20元起,并且手机号就是使用帐号,电脑、手机上网都能用。针对手机WLAN上网,菏泽移动推出了“手机自动登录功能”,一次性设置好后,以后再上网就可一键登录。

而对于追求时尚的年轻人来说,移动WLAN是不被上网流量所困的第一选择。“微博要时时更新。每次出差或逛街,我喜欢把看到的有趣场景用手机即时拍,发微博与大家共享。WLAN网络是最好选择,既快又省钱!”25岁的张思彤说。

据了解,目前菏泽市移动网络拥有WLAN热点6185处,安装AP52701个。其中住宅小区热点626处,AP 22517个,公共区域909处,AP 4199个,集团客户热点534处,AP 5527个,农村热点3841处,AP12374个。

让移动用户无后顾之忧 菏泽移动用行动诠释优质服务承诺

众所周知,长期以来移动公司经过多年的深耕细作,已经形成了较好的产品品牌。但是菏泽移动公司认为,要在市场上赢得竞争,还必须不断提升移动品牌的美誉度,提高客户的满意度,赢得客户的忠诚度,而各类品牌的基础就是菏泽移动的无形网络。“网络就是企业的生命线!”菏泽移动要做家家户户的朋友和芳邻,成为提高菏泽人们生产、生活质量须臾不可分的好帮手。

菏泽移动始终把网络质量看做企业发展的“生命线”。为了提升客户体验,建立了以客户感知为标准的网络质量保障体系,从语音、短彩信、上网感知等多个维度全方位提升客户满意度。主动接受社会监督,通过参加媒体热线节目、建立网络服务微博等方式,加强与客户的沟通,第一时间回应客户关切;对客户投诉实行“一单到底”、挂牌督办,投诉解决及时率达99.81%。

同时,菏泽移动十分重视客户和移动公司之间的渠道畅通,及时解决客户反映的问题,构建了多渠道客户咨询受理体系,客户有任何问题,可以通过营业厅、10086、13518601860总经理热线等多种渠道反映,移动公司将在第一时间给予解答。

现在的菏泽移动公司不只满足于微笑服务、热情服务,更致力于发现客户的潜在需求,为客户提供深层次的服务……