

# 移动让生活更美好

本报专访东营移动公司党委书记、总经理解建华

本报记者 郝文杰



## 200万东营人选择的背后

齐鲁晚报:2011年,东营移动用户数量突破200万,东营市的常住人口才200万,从数量上讲相当于每个人都是咱们的客户。为什么东营人会有这样的选择,背后又有什么样的内幕?

解建华:呵呵,没有什么内幕。200万不只是一个简单的数字积累,业绩的背后,折射出的是东营移动先进的技术实力和强大的服务能力。如果说有内幕的话,那就是我们的技术实力和服务能力吧。

网络建设方面,我们的网络容量达到310万门,近1500个基站,实现了近100%的高覆盖率。716处

WLAN网络热点,带来高速无线宽带的顺畅便利。让老百姓切身感受到,移动的技术和服务信得过。

在服务方面,我们800多名专业、敬业的员工组成的全方位的专业服务队伍,打造了“满意100”这一省级服务名牌。人性化的服务拉近了移动与东营百姓之间的距离。

为了方便客户不同的需求,我们的业务推陈出新,彩铃、彩信、手机报、飞信、手机电视等一系列新业务满足客户多样化的综合信息需求。客户需要什么,我们就推出什么样的服务。

为了降低客户的消费资费,东

营移动积极推广家庭网、村级网、集团网,大幅度降低网内通话单价,率先启动了长途资费降价工程,推出长途一费制,让广大客户享受到实实在在的实惠。

东营移动不断完善市、县、乡镇、村四级服务网络,率先在全市所有建制乡镇建成了自办营业厅,渠道网点累计达到5000多处。让客户“不出乡村,不出社区”就能享受到方便快捷的服务。方便快捷的电子渠道,更是让客户动动手指就可以轻松办理业务。

这些技术实力和服务能力,让移动赢得东营百姓的认可和信赖。

## 让客户明明白白消费 严防手机诈骗

齐鲁晚报:您刚才讲到了资费。资费也是百姓最关注的话题之一,您能不能具体介绍一下,东营移动在资费方面做的工作。

解建华:移动通信业务资费一直是用户关心的热点问题,为使用户买得放心、用得舒心,东营移动从客户利益出发,重点针对影响消费者权益的明白消费等热点问题推出以“诚信”为核心,体现公正、透明、便捷、责任的八项服务承诺。

东营市各自办营业厅和各级代理网点明码标价,做到所有资费上墙。主动向物价部门报备各项收费标准,率先作出“收费误差,双倍返还”的服务承诺,主动接受政府、客户对公司价格诚信的监督。

同时,通过价格表、资费单页、话费网上查询、详单自助打印等多种获取话费信息的方式,向广大客户宣传资费标准,给客户提供长话、市话,各项数据业务详细清单,维护了用户消费知情权。多年来,诚信为本的经营理念、诚信服务赢得了油城220多万用户的认可与赞许。

在手机使用率越来越高的今天,一些不法分子也乘机借助移动通信手段,通过群发的方式大量发布不良信息,骗取用户钱财,扰乱社会秩序。

为了净化市场,东营移动加强非法信息管制,营造绿色文明通信环境。一是从自身做起,加强自律,规范经营行为,切实保障客户权益,努力

为广大客户创造绿色文明的通信环境。二是规范合作伙伴行为,通过完善业务流程,杜绝非法订阅,对于发送政府明令管制的手机短信息,以及批量发送各类非法广告信息的手机和违规业务合作单位,我公司将予以立即停机或关闭。三就是加强信息化管理手段建设,推出信息管家业务,实现了客户对短信息的自主管理。四是加强与相关部门的联系,共同推动垃圾信息治理。对于接到举报的涉黑、涉黄、诈骗等违法短信息和各类非法广告短信息,及时向公安、工商管理部门报告,并配合工商管理部门依法查处,有效维护了客户的合法权益。

## 口碑就是企业品牌 用真心付出赢得信赖

齐鲁晚报:服务除了必要的技术手段,更重要的是人的因素。东营移动这么多营业网点,这么庞大的员工队伍,怎么来保证服务的质量?

解建华:信息时代,服务为本。为了不断提升服务水平,东营移动通过各种方式,不断强化硬件设施建设,提升管理支撑水平,打造卓越服务团队,形成了以客户经理、渠道经理、营业人员为主体的星级客户服务队伍。

员工是企业的基石,是满意服务的基础。东营移动对员工的培训高度重视,在

引进国内外先进的服务理念的基础上,制定了全市、县区、营业部、营业厅多层次分级培训体系,建立电子培训体系,通过加强业务培训,不断提高一线人员客户服务能力。开展“星级营业部”、“星级营业厅”、“星级员工”评比活动,强烈激发了员工工作的积极性和主动性,服务热情高涨。

东营移动还不断完善服务监督评价体系,适时调整服务检查标准和评优管理办法,制定满意度提升及短板改善措施,建立投诉热

点督办制度,有效控制投诉数量,提高投诉第一解决率,客户满意度逐年提高。

沟通从心开始,细节感动你我。东营移动将“细节”精神贯穿于服务的每一个环节,让客户在不知不觉中欣赏、感动、融入!

值此5.17电信日来临之际,东营移动推出系列回馈活动,特别针对10年老客户,只要在网10年以上,每月增加10块钱,就可获赠每月6000分钟通话时长,真真正正地将实惠回馈给多年支持移动的客户。

## 无线城市建设

### 服务百姓支持黄蓝战略

齐鲁晚报:东营也在推进“无线城市”建设,“无线城市”会给百姓的生活带来什么样的变化?

解建华:在十年前开始有无线城市概念的时候,很多人都把WiFi作为基本的接入方式。实际上通过这些年的研究发现,移动通信的2G网络、3G网络和LTE网络,都将是无线城市的重要接入技术。

随着各种具备WiFi上网功能的移动终端的逐步普及,人们在生活中对互联网的需求越来越大。重点公共区域的人员流动性强、业务辐射面广,传播效率高,适合WiFi终端尤其是WiFi手机用户的培养与发展。

无线城市是指用多种无线接入技术使整个城市可以随时随地根据需要进行接入和管理的这么一种运作,它应该是把政府、企业、群众的日常生活紧密相关地联系在一起。

无线城市的主要应用场景,包括很多方面:有公共的社会管理,有各行各业的信息化应用,还有在老百姓生活中的应用。比如交通部门对交通管理就需要对交通流量进行控制,对交通的运行效率进行控制,老百姓生活也离不开无线城市的各种应用,例如医疗、日常的公众服务、社会生活的水电气热等。

无线城市最重要的意义就是提高效率、降低成本、减少排放。当前在环境保护、可持续发展大背景下,怎样千方百计地

提高效率,怎样千方百计降低成本,同样也千方百计降低排放,这就是各行各业的当务之急。

齐鲁晚报:东营移动在推进东营“无线城市”建设方面扮演了什么样的角色?

解建华:2010年,东营市被省政府批准为全省“无线城市群”的七个试点城市之一。东营移动公司被确定为我市无线城市建设的独家承建单位,并确立了以TD+WLAN作为无线城市建设的主体技术。为此,东营移动计划投资近10亿元进行无线城市基础网络建设。截至目前,已建设TD基站500余个,实现了全市乡镇以上区域的覆盖;建设WLAN热点700余处,针对人员密集、流动性强、上网需求高、彰显城市形象的区域,如飞机场、车站、医院、商场、高校、旅游景点以及重要商业区域。为无线城市的具体应用打下了坚实的网络基础。

今年4月份,移动公司与商业大厦联合推出全市首家免费上网商场,在商场内,市民在购物之余,可通过手机、手提电脑、IPAD等WIFI终端登陆WLAN,实现随时随地享受高速上网服务。

无线城市建设,应用是关键,东营移动偕同产业链上下游企业,积极参与公安、教育、农业、金融、电力等各行业信息化建设,开发了政务通、警务通、校讯通、农信通等标准行业信息化服务。

