

# 履行企业社会责任 助力构建智慧城市

本报专访中国移动山东有限公司威海分公司总经理孙茂琰

□本报记者 王帅

作为威海市政协委员,中国移动山东有限公司威海分公司总经理孙茂琰提交了《关于推进“12349”居家服务信息平台建设的建议》。

中国移动通信集团山东有限公司威海分公司自成立以来,秉承“正德厚生,臻于至善”的核心价值观,始终以服务威海经济社会发展、服务广大客户为己任,打造按需应用的数字生态系统,以专家品质创造“移动新生活”;密切关注和提升业务与服务质量,营造健康、安全、放心的消费环境与应用环境;积极投身社会公益事业,真诚关爱弱势群体,扶危济困,支持教育和公益环保行为,在威海移动通信大发展的进程中,始终发挥着主导作用。

如何取得骄人的成绩,未来又如何实现新的跨越,本报记者专访了中国移动通信集团山东有限公司威海分公司总经理孙茂琰。



►孙茂琰在市政协十二届二次会议议政会上发言。 记者 王震 摄

## ☞多方满足特殊群体用户需求

**齐鲁晚报:**最近新华社连续多篇稿件对贵公司参与打造的“12349”居家服务信息平台建设情况进行了报道,引起广泛好评。您在本次市政协议政会议上也提交了《关于推进“12349”居家服务信息平台建设的建议》,请您谈谈贵公司是如何考虑老年人、儿童等特殊群体的需求,为他们服务的?

**孙茂琰:**我们在积极推广惠及广大用户信息化应用的同时,深入考虑老年人、儿童等特殊群体的需求,为其定制丰富实用的通信与信息服务,使信息化成果惠及更广泛的人群。

针对老年人,威海市开通了“12349”居家服务信息平台,该项目由市民政局和环翠区政府主导,由中国移动威海分公司和

祥云实业公司共同打造。它依托移动通信网络,建立了老年紧急救助系统,将60周岁以上老年人的健康档案及其家人信息登记入网,并免费发放特制的“社区通”话机。一旦老人身体不适,只需按一下话机的“SOS”键,就能迅速联通呼叫中心,启动救援。“12349”呼叫中心自去年8月运营以来,已成功救助了20几位突发疾病的老人。依托这一平台,进一步扩展了养老服务、家政服务、购物送餐、订票代驾等有偿服务和政务资讯、法律咨询等公益服务共10余类项目。

截至目前,已发展入网用户1.7万户,呼叫中心接入量达6万余次。在“12349”登记的加盟企业、中介机构、政府部门和义工团体等超过1000家,各类服务项目

业务量增幅均在20%以上。

“12349”呼叫中心将网络信息技术用于居家服务,有效保障了老年群体的救急解困,整合了各类社会服务资源,打造了简便、快捷的便民服务平台,值得大力推广,所以,我在本次市政协会议上提交了《关于推进“12349”居家服务信息平台建设的建议》,建议逐步将“12349”居家服务信息平台推向全市,惠及更多的社会百姓。

针对儿童人群,我们积极推进校园信息化建设,推出校讯通业务,实现了家长、老师、孩子三者的无障碍互动沟通,架起一座便捷的沟通桥梁,为家长关爱孩子提供了贴心助手、为学生安全提供了安全保障、为构建和谐校园做出了积极贡献。

## ☞投资20多亿元打造优质畅通网络

**齐鲁晚报:**选择一部手机,首先是选择一个网络。有业界专家说,中国移动可以在长时间内赢得广大手机用户的信赖,关键原因在于中国移动有一个优质的通信网络。在威海,贵公司是怎样持续打造稳定一流网络质量的?

**孙茂琰:**网络是通信企业的生命线,是为客户提供优质服务的重要保障,更是实现社会信息化的基石。我们累计投资20多亿元用于网络的建设和发展,在威海织就了一张对外四通八达、对内无缝覆盖、地上地下立体交

叉、海路陆路高效畅通的现代化精品通信网络。目前,2G网络全市人口和地理覆盖率均达到99.9%以上,网络规模和各项网络运行指标均达到国际领先水平。

移动通信网络已成为信息发布与沟通的重要渠道,在重大活动和突发事件下,公众对通信的需求更为迫切。威海移动全面构建应急通信保障体系,努力各项重大活动和盛会提供通信保障服务,加强应对突发事件和雨雪旱涝等自然灾害的能力。近年来,

在人居节、国际铁人三项赛以及特大暴风雪、特大风暴潮等重大活动和事件中,移动人发扬“特别能吃苦,特别能战斗”的精神活跃在通信保障的第一线,提供了安全畅通的通信保障。

选择一个移动通信网络,要看它的网络覆盖面和网络质量,网络覆盖决定了移动通信的本质。无缝的覆盖、优质的信号,让市民的沟通更自由更顺畅,是我们网络质量提升工作的初衷,客户的赞扬才是对我们工作的最大褒奖。

## ☞以“客户为根”践行“服务为本”

**齐鲁晚报:**金杯银杯不如客户的口碑,目前,在社会上威海移动网络好、服务优、业务全、计费准已成为广大客户的共识,贵公司是怎样持续不断地为消费者提供更好服务的?

**孙茂琰:**企业文明是一个企业价值观的体现,企业文明的体现不仅仅在于企业内部的和谐,更在于要将文明贯穿在服务客户、服务社会的过程中。我们秉持“客户为根,服务为本”的理念,主动采取措施及时回应客户诉求,努力提供便捷服务,切实保障客户权益。

一是业务全。在全球通、动感地带、神州行三大品牌下,我们先后开发了数十种本地资费业务,为全市客户量身打造个性化、差异化的优惠产品。还开发建设了三种虚拟短号网:“村级亲情网”、“家庭网”、“集团网”,越来越多的客户享受到威海移动虚拟网的通话优惠和短号拨打的便捷。

二是计费准。早在多年前,我们就在业内率先向社会承诺“计费差错,双倍赔偿”,用户可通过客户话费查询热线、营业厅、网上查询、短信息查询、账单

邮寄等多种方式查询各种话费,市话、长途话费、短信、移动梦网等业务也均可查到详细清单。

三是服务优。实施“三个三”服务工程,即:三个一服务准则:在第一时间,第一责任人,一次解决消费者的问题;三个百分百服务目标:消费者的问题百分百要得到解决;解决的问题百分百要回复到消费者,回复消费者的问题要百分百让消费者满意;三种感觉服务结果:接触要让消费者感觉到亲切,过程要让消费者感觉到愉悦,结束要让消费者感到惊喜。

## ☞“无线城市” 让信息化生活触手可及

**齐鲁晚报:**2011年9月16日,贵公司与市政府联合举办了“畅享无线城市新生活—威海‘无线城市’开通仪式”,被认为是威海信息化进程中具有里程碑意义的一件大事,标志着威海市在提升城市管理的信息化水平方面进入了一个崭新的阶段。无线城市已启动一年多了,如今的运行情况如何?市民能享受什么样的便利服务?

**孙茂琰:**“无线城市”建设被誉为继“水、电、气、路”之后的第五大城市公共基础设施,它的构建正逐渐改变着居民的生活、生产方式,对建立一个更加高效、便利的城市管理运行体系也起到很

大的促进作用,是城市加快经济转型升级的一项战略举措。

我们利用自身的信息技术优势,积极推动“无线城市”建设,将“无线城市”和政务、公共事业、交通、医疗、教育、就业、金融、消费购物等等紧密联系起来,同时大力推进手机媒体化和多用途化。

山东移动在全省范围内开通了无线城市门户网。威海移动客户只要用手机或电脑登录这一门户网(手机登录wap.sd.10086.cn/wxcs,电脑登录www.sd.10086.cn/sdwxc),即可查询水电燃气、个人医保、公积金、交通出行、健康医疗、消费打折等80多项信息并获得服务,让信息化生活触手可及。

## ☞乐于奉献 勇担社会责任

**齐鲁晚报:**为助力构建和谐社会,贵公司始终坚持参与公益事业,请您谈谈是如何用实际行动承担社会责任的?

**孙茂琰:**企业是社会的细胞,社会是企业的依托。作为中央国有企业,我们立足于“正德厚生、臻于至善”的文化价值观,时刻牢记使命,报效祖国,服务社会,带头做企业社会责任的倡导者、实践者和推动者。

近两年来,我们坚持连续开展“移动让农村生活更美好”送文化、送电影下乡活动,累积演出放映567场次,与共青团威海市委等单位共同举办了威海市青年集体婚礼,与驻威高校等单位联合开展了“放飞梦想”绿色手机文化创作传播活动,深入开展帮扶贫困村、联系敬老院、设立高校助学站等活动;与此同时,我们还积极在同行业内开展电信基础设施共建共享工作,节省了大量公共资源。有效开展绿色行动计划,节能减排取得显著成效。积极参与威海优秀文化体育活动,用实际行动向社会各界展示了一个优秀企业公民的责任心。

**齐鲁晚报:**感谢您接受我们的采访,祝愿中国移动威海分公司在未来的日子里取得更加辉煌的业绩!

**孙茂琰:**感谢媒体朋友对我们长期以来的关注和支持。谢谢!

企业的发展,离不开市委、市政府的正确领导,离不开社会各界和广大客户的关爱支持,离不开威海和谐优越的创业环境。在今后的工作中,我们将继续秉承“根植威海、服务威海、奉献威海”的企业发展观,持续追踪最先进的通信技术,充分发挥自身的网络优势、规模优势、服务优势、资源优势和品牌优势,全方位满足威海经济社会发展和人民群众对信息化的需求。

从2013年开始,我们将以每年5亿元的投资规模,用2-3年的时间,实现全市无线宽带网络的全覆盖,重点打造智慧政务、智慧民生、智慧企业,培育和推广成熟的无线宽带应用和信息服务产品,初步建成一个信息高度共享、政务高效透明、商务便捷诚信的“智慧威海”。

230万用户的信任,使我们常怀感恩之心,我们将用实际行动,向客户向社会交上了一份满意的答卷;230万用户的责任,更将激发我们不断进取,追求卓越,为建设创新开放宜居幸福的新威海做出应有的贡献!