

移动4G 畅行中原

2014,4G商用元年,信息爆炸带动消费转型,网络变革迫在眉睫。2014,也是推进信息消费的重要一年。我国将信息消费提升为国家战略,“宽带中国”建设如火如荼。信息消费将成为产业发展的巨大推动力,一场4G之战已经打响。放眼中原大地,移动4G带来的,不仅是手机“高铁”时代,更是一个因4G而变革的新通信时代。河南移动凭借网络覆盖、终端种类、客户数量等多方优势,在2G、3G的基础上大力发展4G网络,致力于打造“智慧中原”“宽带中原”。

在网络建设方面,河南移动面对4G建设“经验少、实践少、要求高”等前所未有的严峻挑战和考验,克服时间紧、任务重、技术难度高等多方面困难。坚定“及早部署、积极创新、攻坚克难、加强把控”十六字原则。大干快上,全力推进4G网络建设。2014年3月河南移动顺利完成4G一期工程,工程进度在全集团并列第3。郑州、洛阳两市更是在3个月内完成5000多个基站建设,月均建站1300个以上,建站速度前所未有。作为农村人口占全省人口70%以上的农业大省,实现4G网络在乡镇的全面覆盖成为4G网络建设中不可忽视的重点。针对这个情况,河南移动抢先布局,超前储备,在4G二期启动后不到一个月的时间,将5000多个3G基站快速升级为4G基站,实现全部乡镇和重要农村热点的4G有效覆盖。同时积极探索农村低成本建网模式,新的建网模式较传统方式覆盖增加20%—40%。逐步实施农村4G网络热点覆盖、热点连续覆盖及全覆盖。目前,河南移动4G网络已经实现全省市、县城区连续覆盖,并延伸到了部分乡镇和农村。预计到2014年年底,4G网络将实现全省所有城市、县城、乡镇、部分行政村全覆盖以及高铁、高速公路和景区的全覆盖。基站总量将超过4.3万个,整体4G基站规模将位居全国前列。

在客户服务方面,河南移动常年致力于为消费者提供更优质更具人性化的服务。自2003年6月19日正式组建以来,河南移动客户服务中心已从成立之初的不到400名座席发展到今天拥有4000余人的大团队,服务格局也从当初的单一化转变为如今的专业化。除了通信业务方面的贴心服务,客户服务中心12580热线还为用户提供生活方面的专属咨询。自2013年以来,12580服务产品继续拓展客户衣食住行服务空间,推出的服务产品更加贴近客户生活,提供挪车服务、预约挂号、中招成绩查询、高考信息查询等便民业务。在为广大客户带来便利的同时,河南移动客户服务中心紧跟时代步伐,积极探索互联网营销服务新模式,拓展传统服务渠道,筑添便民服务新窗口。在保证传统语音优质服务的基础上,适时拓展服务渠道,从互联网企业中收集优秀服务案例,借鉴成功经验,加强企业建设。随



河南移动客户服务中心开设4G专席,让客户贴心享受4G服务

着信息化时代的发展,转型是电信服务发展的必由之路。河南移动第一时间开通“河南移动10086”官方微博和“中国移动河南10086微信营业厅”,随时随地为客户提供专属服务。目前,“河南移动10086”官方微博拥有粉丝137万,月发布微博约240条,博文曝光量日均4.7万。“中国移动河南10086微信营业厅”关注客户达100万,绑定客户约45万,微信群发信息有效到达率100%,全新的服务模式增加了河南移动与客户的互动,也为客户带来了全新服务体验,河南移动正以多样化的新媒体移动互联开启服务更加广阔的天空。

在市场营销方面,随着智能手机的日渐普及,手机不只是一个单纯的通讯工具。如何进行4G市场

营销和推广,推进4G手机的普及,怎样引导用户体验4G业务,进而由2G/3G向4G迁移是市场转型时期运营商不得不思考的关键问题。面对通信行业新形势、产业新业态、市场发展新局面,河南移动确定了以“存量经营、流量经营、集客经营”为核心的新“三新”经营模式,铸造了服务、业务和网络领先的核心竞争能力。河南移动抢抓机遇,坚定不移地加快4G营销推广,不断加大4G前置营销力度,优化渠道配置,丰富4G产品体系和营销体系,使河南省4G市场发展保持良好态势。在河南移动,有4支客户经理队伍,大客户经理、集团客户经理、社区经理和电话经理,他们是前置营销的主力军,他们紧抓2G/3G客户全

面加快向4G迁移升级的有限时间窗口,瞄准公司2G/3G高流量客户、高价值客户和集团客户,主动出击,从“坐销”转变为“行销”,针对目标客户群加大4G终端销售,通过4G终端、业务和服务来稳定和保有存量客户,进而提升客户的价值。

自1999年成立以来,河南移动凭借着好网络、优服务获得了社会各界的一致认可和好评。先后获得“全国文明单位”“全国用户满意服务企业”“全国五一劳动奖状”等各项荣誉。如今,河南移动将继续秉承着踏实肯干、敬业奉献的精神,加快4G网络建设优化步伐,积极推动河南地区经济发展,为客户带来更快更好的上网体验。

## “五有”建设快乐小家

### 河南移动扎实推进“职工小家”建设

□ 李琼

近年来,河南移动工会在上级工会和公司党组的领导下,按照“建家就是建企业”的指导思想,结合企业实际和员工需求,借助“五有”工作法,扎实推进“职工小家”建设,成效显著。如今,“职工小家”建设已经成为促进河南移动转型发展的正能量和推动力,形成了大家小家一起抓、建设管理成闭环、工作推进有体系、企业员工共成长的良好局面。

#### 有定位规划 “小家”市县乡三级全覆盖

2007年以来,河南移动工会根据上级工会的精神和要求,在“职工之家”建设中,按照分层建设、分级管理的原则,明确了地市级分公司重点建设“职工之家”,县(区)级分公司建设“职工小家”,1800多个乡镇营业部建设“职工小小家”的总体定位。三个层级、三个定位,实现了建家工作在市、县、乡三级机构的全覆盖。

河南移动“职工小家”建设规划中积累了四项成功经验。一是深入基层。河南移动工会深入开展“走基层、听心声、转作风”活动,在4年内先后走访了全省18个地市分公司、111个县(区)分公司和500多个乡镇营业部。二是紧贴形势。经过充分调研和深入分析,“小家”建设的重点是瞄准员工关注的就餐和健身两个关键环节,“小小家”建设则由突出工会软实力建设转变为乡镇员工生活设施的硬件建设,借助“小家”真正成为员工办实事、做好事、解难事。三是制订规划。按照逐级推进、分步实施的原则,制定2008年的小家建设的

“235工程”,2011年的《小小家建设三年规划》。四是资源支撑。河南移动成立了工会主席为组长,工会委员、行政领导为成员的创建工作小组,形成党政工齐抓,省市县联动的良好局面。

#### 有标准要求 “软硬”兼顾员工受益

“小家”建什么?怎么建?有什么标准和要求?这绝非拍脑袋就能决策出的。经过深入调研和实践探索,河南移动工会逐步明确了“小家”建设的主要标准——在县级的“职工小家”将乒乓球室、健身房、阅览室和员工餐厅“三室一厅”作为规定项目,有条件的单位力争实现“五室一厅”;乡镇的“小小家”建设主要以整洁、实用为原则,以“五小、八件套”为标准。在硬件到位的基础上,一方面落实各项制度,确保管理规范有序;另一方面加强物品保管,建立档案登记。

经过几年来的坚持与努力,河南移动的“职工小家”形成了建设、管理、使用三位一体的模式,做到了软硬兼顾、员工受益。

#### 有举措方法 提速“小小家”建设

自2010年起,河南移动重点加强了乡镇营业部的“职工小小家”建设。建家初期,各单位都面临着缺资金、缺场地、缺方法等实际困难。为破解难题,河南移

动工会在实践中积极探索,形成了“药引子、1+1、现场会”等特色工作方法,推动“小小家”建设驶入快车道。

为解决资金问题,河南移动工会采取药引子的方式,从紧张的工会经费中先后分批出资650万元为乡镇“小小家”配发了冰箱、空调、洗衣机、消毒柜等设备,并带动地市和县级分会形成上下联动、以点带面的良好格局。为破解办公条件紧张和建家场地需求之间的矛盾,部分基层单位在乡镇办公场所附近再租赁一处房屋,采取1+1的模式解决了“小小家”建设缺乏场地的实际困难。为传播工作经验和方法,河南移动工会通过现场会的模式,三年内先后在各地市召开了六次“小小家”建设现场推进会,进行经验分享,激发了建设热潮。

#### 有考评激励 为建家工作添动力

河南移动工会将“小家”建设纳入了年度绩效考核,并在每年开展“模范小小家”的达标评选工作。

从选树、推荐、激励三个维度出发,河南移动工会按照“一市一先进、一县双标杆”的思路,树立了一大批“职工小家”建设中的先进典型,形成了争当先进、踊跃建家的良好氛围。在年度职代会上,河南移动工会还会对建家工作先进单位进行现场表彰,形成推动工作的正能量。据统计,三年来累计用于奖励的建家经费超过100万元,通过评选、表彰、激励等方式,为建家工作增添了动力。

#### 有成果收益 员工满意企业发展

几年来,通过实施“职工小家”建设,河南移动的企业凝聚力进一步增强,员工工作积极性得到有效调动,满意度也大幅提升。

在硬件方面,市县乡各级公司的员工生活环境明显改善,大家的归属感和自豪感明显提高。在软件方面,各级工会采取活动吸引热情、奖励调动干劲的方式,丰富员工业余文化生活。目前,河南移动乡镇营业部员工的生活环境已发生全新变化,广大基层员工安居乐业,直接推动了河南移动的持续健康发展。数据显示,河南移动2011年至2013年度的员工满意度成绩优异,位居集团前列。

截至目前,河南移动工会所属的111个县(区)分会中,累计荣获省级及以上“模范职工小家”称号的有84个,创建率达76%;1800多个乡镇营业部“职工小小家”当中,共有900个达到河南移动模范标准,建家工作进入了良性的发展轨道,形成了闭环的工作体系,真正成为一项党政支持、基层满意、员工认可的民心工程,实现了企业发展和员工成长的双丰收。河南移动工会将按照抓两头带中间的思路,在乡镇“小小家”建设稳步推进的同时,重点瞄准县级的职工小家,进一步创新思路、丰富内涵,推动“小家”建设二次起航,努力把“职工小家”打造成为河南移动工会的新品牌,助力公司转型发展。



4G网络已经覆盖河南郑州地铁



“4G真好用!”河南移动客户经理正在向客户介绍4G,得到客户连连称赞



河南移动基站建设人员全力以赴建设4G基站建设