

沟通有限 服务无限

——商丘移动服务监督员聘请暨座谈会侧记

文/本报记者 张川 谢海芳 图/本报记者 石松 通讯员 刘焕

客户的心声,是企业发展的
重要保证。倾听客户的心声,是企
业完善自我,提升服务水平的有力表现。

3月10日上午,为更好地打
造优质服务,关注社会活动,满足
客户需求,转变服务意识,树立
“客户为根服务为本”的全新服务
理念,商丘移动特在3·15来临前
夕,举行了服务监督员聘请暨座
谈会,以开诚布公的态度,倾听客
户的心声,诚心自觉地接受客户
的监督,切实推动商丘移动服务
再上新台阶。

★回眸 2010 成绩斐然★

“2010年,商丘移动各项工
作总体态势良好,全年完成运营
收入14.92亿元,完成全年目标
的101.5%。完成净利润4.87亿
元,完成全年目标的101.89%。
固定资产原值达到19.25亿元;
全年上缴国家税金达到2.14亿
元。”商丘移动公司总经理王昌
印首先用一组颇具说服力的数据
向到场的服务监督员以及新闻媒
体概括了2010年商丘移动的经
营发展状况。

2010年全年,商丘移动累计
净增客户33.62万户,计费客户总
量达到325.44万户;净增市场份
额达到70.99%,期末市场份额达
到84.65%。集团客户达到1.9万
家,成员数量达到77.7万户。圈定
家庭数量达32.39万户,移动之家
对中高端客户覆盖率达到
59.15%。不断创新集团信息化业
务,为市委组织部组建的组织系
统专网顺利通过了中央组织部的
验收,是目前全省第一张功能最
全、质量最好的地市级组织专网;
与市商业银行联合推出的移动手
机支付水费业务,开创了手机支
付业务在商丘应用的先河。

在网络迅猛发展的2010年,
商丘移动在网络规模上也是迈上
了新的台阶。顺利完成了
GSM14B、15A、TD三期等工程建
设任务,全年累计新建基站460
个,基站总数达到1846个;新建
光缆线路1830皮长公里,光缆线
路达到14628皮长公里,传输设
备共计1050台,集团专线共计
2608条,网络支撑能力有了较大
提升。通过开展“网络质量再提升
活动”,各项网络指标得到明显优
化,客户的网络满意度持续领先。

对于电信企业而言,服务历
来是立足之本,是强化客户维系、
改善客户感知、提高在网客户黏
性等情感忠诚的关键。从服务性
企业的特点来看,消费者是其最
宝贵、最核心的资源,服务是最基
础、最重要的职责。商丘移动作为
商丘重要骨干企业,为客户提供
便捷、高效的服务,是企业应当承
担的社会责任,同时也是企业实
现可持续发展、追求卓越的必然
要求。

在2010年的3·15消费者
权益日期间,商丘移动主动参



商丘移动公司总经理王昌印在座谈会上讲话

与3·15广场咨询活动,现场向广大客
户宣传相关的移动通信知识和业务常
识;积极开展“流程穿越看服务,走进源
头看品质”视察活动,邀请地方政府领
导、人大代表、保护消费者权益先进个人
以及新闻媒体到公司参观视察,现场体
验各项服务活动;全面落实总经理接待
日活动。公司管理层和各县分公司经理
亲自到一线营业岗位,与客户进行面对
面交流,解答客户疑问。2010年,在
5·17电信日期间,以“满意100五周
年,便捷服务更精彩”为主题,邀请30
多名客户参与“走进中国移动”互动体
验活动,亲身体验电子渠道办理、垃圾
短信自主屏蔽拦截等6项服务举措具体
内容,使客户更加深入、更加贴近、更
加真实地感受中国移动的服务文化。

同时,商丘移动还推行专属服务,
提升服务感知。不断深化全球通VIP
俱乐部活动的内涵,围绕女性、商务、亲
子、文娱4个主题,先后邀请了谢丽
君、李子勋、郗波等知名专家、学者莅
临商丘,为全球通客户带来了前沿的理
论和知识;成功组建了全球通VIP网
球俱乐部,为广大热爱网球运动的全球
通客户搭建了一个促进友谊、切磋球艺
的平台。针对高价值,联合社会优质资源
共同启动了“联盟商家”客户回馈活
动,使广大高价值客户享受到了更丰
富、更周到的专属服务。

★真诚沟通 完善服务★

作为我市通信服务行业的领跑者,
商丘移动通信公司自1999年成立以来,
一直秉承“正德厚生,臻于至善”的核
心价值观,以诚信服务为基础,着力打造



王昌印(右二)陪同服务监督员参观机房

意服务、精品服务。今年以来,商丘移动
在继续深入开展行风建设工作,树立良
好的自律意识、社会责任意识,讲诚信
经营、讲和谐服务,讲社会效益、讲科学
发展。“在为客户提供‘便捷、高效’服
务的核心基础上,我们将逐步把‘满意
100’打造成商丘移动优秀服务品质的
象征,对外提升服务水平,对内优化流
程机制,推进服务向卓越的方向迈进。”
王昌印在座谈会上说道。

为更好地打造优质服务,此次商
丘移动聘请了包括市委、市人大、市
政府、市政协、驻商部队、市工商局、
市消协、市技术监督局、市国税局、
市地税局、新闻媒体、集团客户及重
要客户在内的21人作为服务监督员,
并为他们颁发了服务监督员聘书,以
开诚布公的态度接受监督。

认定后的服务监督员,除了会
颁发聘书外,还会有专门的服务监督员
胸卡。据现场工作人员介绍,服务监督
员的主要职责就是围绕提高服务质量、
规范服务流程、优化营业厅环境和解
决客户反映强烈的热点、难点问题,
配合移动公司,参与服务质量、企业形
象、客户投诉、营销活动、网络覆盖
的推广等方面的调查、评议活动。

在座谈会上,多名服务监督员踊
跃发言,在对商丘移动努力促进服务
工作给予肯定的同时,也就日常生活中
各自遇到的问题提出了建议。

商丘市消费者协会秘书长马久
银首先发言。他以一个移动老客户的身
份对移动公司多年的发展和服务给予
了肯定,并提出了自己的几点建议。“
以前手机老是会收到垃圾短信,这
几年好了许多,但是在拦截垃圾短信
方面,还有一部



商丘市消费者协会秘书长马久银(右一)在座谈会上发表意见

分遗漏,希望商丘移动能加大技术力
度,完善服务。”

对此,商丘移动副总经理刘昌
晔在现场认真做出了回应:“作为社
会普遍关注的垃圾短信,我们商丘
移动一直在加大技术力度。若是合
作伙伴的行为,我们会立即终止合
作;若是个人行为,我们会停止该号
码的短信功能。此外,若是收到垃
圾短信,客户可以直接连同发送者
号码转发到10086999,移动公司
会联合公安方面严厉查处。”刘昌
晔的一番话,赢得了满堂喝彩。

“虽然移动的产品和服务已经
很完善了,但是作为教育行业的一
员,结合切身实际,我希望商丘移
动能够结合高校的实际,制定更加
个性化的服务。”服务监督员王峰
在座谈会上说道。

一句句夸赞饱含服务监督员
的心声,一条条建议蕴含着对商
丘移动的殷殷之情。21名服务监
督员共同表示,在一年聘期里,
会及时传递客户心声,及时反映
热点、难点问题,共同打造商
丘移动的美好明天。

随后,在现场工作人员的带
领下,服务监督员分别走进了商
丘移动机房和营业厅。在机房里,
看到整齐的基站控制器,听到工
作人员的认真讲解,服务监督员
对移动的工作有了更深入的了解。
来到营业厅,温馨的问候,甜美
的微笑,周到的服务,无时无刻
不展现出了移动的良好形象。

王昌印表示:“3·15消费者
权益日再过几天就要到了,我们
将以此为契机进一步倾听客户
声音,更好地改进服务,营造放
心消费的和谐环境,以优质服
务和产品回报广大客户和社会,
为商丘市和谐进步作出应有的
贡献!”



王昌印为服务监督员颁发聘书