勇担社会责任 真诚回报社会

——记商丘移动通信公司总经理王昌印

文/图 本报记者 祁 博

王昌印总经理视察营业厅

人物档案

王昌印自2007年任中国移动通信集团河南有限公司商丘分公司总经理以来，坚持秉承“正德厚生，臻于至善”的企业核心价值观，勇于承担各项社会责任，真诚回报社会的支持和关爱。带领广大员工创新推出以信息化为核心的企业社会责任发展模式，将经济责任、社会责任和环境责任融入企业的发展模式，积极为“经济强市、文化名市、和谐兴市”建设大局服务，坚持管理创新、业务创新、服务创新和技术创新，满足了社会各界日益旺盛的移动通信消费需求，助推了我市信息化的起飞，受到各界好评。

2010年，商丘移动累计净增客户33.62万户，客户总量突破325万户，运营收入较上年增长4.34%，新建基站257个，固定资产原值达到19亿元，上缴国家税金达到2亿多元。公司先后荣获“省级文明单位”、“全国诚信·维权示范单位”、“全国用户满意服务企业”、“全国巾帼文明岗”、“全国青年文明号”等称号。

员工为西南旱区捐款

公司爱心志愿者为孤寡老人送爱心

公司爱心志愿者向孩子们捐赠书籍

开拓创新，以信息化助力全市经济发展

当前，信息化和工业化的融合是移动通讯行业发展趋势。为了带领商丘移动快速发展，王昌印深知随势而行的重要性。近年来，王昌印带领商丘移动从电子政务建设入手，逐步深入推进企业和公共事业的信息化建设，以信息化助力全市经济发展，同时也使公司得到了巨大的发展。

在政府信息化方面，王昌印根据市委、市政府的要求，将三大系统建设逐步由市向县(区)、乡推进。去年，公司承建的电子政务门户网站与政务公开项目在省电子政务门户暨政务公开工作评比活动中获第六名。截至去年年底，已完成了夏邑党政项目的语音和互联网业务调测以及梁园区政府党政项目框架协议和具体业务协议的签署；市委党务网项目已完成了应用项目集成及市政务中心、100多个局委、9个县市区党委的网络建设，并完成了基于党务网的督察专网、组织专网、纪委专网的建设。当前，该项目安全包合作协议的修订已完成；行政效能电子监察项目已完成了市县行政单位及重点乡镇374个单位的接入，行政审批、行政征收、公共资源交易、电子监察四大政务系统联网应用正式上线。同时，为各市直单位搭建了集团专网、互联网、IP-PBX语音网三位一体的网络架构，实现了对市直单位的基础网络和业务系统覆盖。

在企业信息化方面，王昌印要求公司对重点企业、行业的信息化应用进行深入开发。商丘移动积极与永煤、神火等大型集团合作，为其深度开发信息化业务，节约了经营成本。同时，针对烟草、电力等重点行业开展了行业综合信息化业务开发与推广，有效提高了重点行业的信息化水平。

公共事业信息化方面，信息化覆盖面不断扩大，信息化应用逐步延伸。现已实现了“水、电、气、医疗、养老、住房”的移动信息化接入，手机支付水费业务正式上线应用，实现了移动支付业务在我市的突破。

今年，我市与河南移动签订了《战略合作协议》。按照协议内容，未来5年内，河南移动将投资超过26亿元，在商丘开展十九大项信息化工程建设，助力我市的信息化建设。为深入落实协议的相关要求和重要内容，2011年，王昌印要求商丘移动继续加大信息化的推广应用，不断创新信息化手段，提高信息提供能力，为我市信息化建设作出更多贡献。

一是加快政府信息化的建设步伐。继续加快“政务公开及辅助办公平台”、“党务网”、“行政效能电子监察系统”三大系统由市向县(区)、乡推进。二是加强企业信息化的推广应用。与工信局合作打造商丘中小企业服务平台，为打造中小企业服务平台奠定网络基础。三是围绕“三农”，持续推动农业信息化产品深度运用，打造“大农村信息服务平台”，整合农信通等资源，实现农村种植、安防、医疗、教育、农机、供销、农业生产的信息化。借助新农村建设，加快农村信息化光纤网络布局。

殚精竭虑，建设现代移动通信网

在任职中国移动通信集团河南有限公司工程建设中心总经理期间，王昌印就深深地体会到网络建设的重要性，他认为，网络是通信企业的生命线，也是地方经济发展的助推器。就任商丘移动总经理后，他要求商丘移动要紧紧围绕“网络质量、网络建设、共建共享”三项主要工作，在优化网络结构，扩大网络规模方面加倍努力，进而为商丘市的发展建设一张高质量、高水平的移动通信网络。在近年来的工作中，王昌印从网络运行质量，网络工程建设，网络共享方面，积极运筹，既发展了商丘移动，更服务了商丘建设。

一是千方百计地提高网络运行质量。王昌印要求公司上下在坚持日常优化常抓不懈的同时，更提出了开展借鉴优化经验，抓住症结、集中攻关，有针对性地开展劣势指标专项优化活动。组织开展网络质量提升大会战活动，向社会各界征集关于网络质量方面的意见和建议，各项网络指标得到了显著提升。

二是千方百计地加快网络工程建设。去年，商丘移动在全省率先完成了弱覆盖和网络扩容(14B)工程的设备安装调测和建设工作，完成比例达到100%。同时，在TD网络建设方面，王昌印认真落实市委常委、统战部长、副市长曾昭宝在全市TD-SCDMA重点工程建设工作会议上的重要讲话精神，动员一切力量，想尽一切办法，加快工程建设步伐，到今年年初，TD四期226个基站的站址勘测工作已全部完成。已建成的TD三期网络运行良好，TD掉话率0.09%，接通率达到99.56%，均优于省公司规定的挑战目标。

三是积极稳妥地做好共建共享工作。商丘移动一直以来都高度重视共建共享工作，积极与其他运营商沟通、协商，推进共建共享工作全面展开。目前，已实现共享资源45个，节约基站接入杆路60公里，加快了工程建设进度，节约了大量建设资金。同时，积极协调联通、电信、有线电视网络公司签订了商丘电信基础设施共享框架协议，明确了本地共建共享工作的合作机制，建立了以对等互换为基本原则的共建共享流程，详细制定了共建共享基础设施维护管理办法，为下一步共建共享工作的开展打下了良好的基础。

在网络迅猛发展的2010年，王昌印带领的商丘移动在网络规模上迈上了新的台阶。顺利完成了GSM14B、15A、TD三期等工程建设任务，网络支撑能力有了较大提升。

今年，王昌印将带领商丘移动在加强网络预防性维护，确保网络安全运行的同时，积极克服各种困难，解决各种难题，继续加快网络建设特别是TD网络的建设，进一步提高网络优化能力，提升网络运行质量，为我市经济社会发展创造有利的通信条件。一是加快15A网络工程建设进度。二是加快TD工程建设进度。2011年，公司将继续认真落实曾昭宝副市长在全市TD-SCDMA重点工程建设工作会上的讲话精神，按“建设一个，优化一个”的原则，加快施工进度，争取在最短时间里完成TD四期基站的建设和优化工作，早日迎接我市3G时代的到来。三是加快无线城市建设进度。根据社会发展的需要，在加快TD建设的同时，积极部署WLAN，将TD和WLAN有效结合起来，加快推进无线城市的建设和发展。

全心全意，以客户为中心

一直以来，王昌印始终坚持以客户为中心的服务理念。他带领公司不断加快营业网点建设，完善服务体系，优化服务流程，增强服务意识，进而提高客户服务水平，努力把移动营业网点打造成我市服务工作的窗口，积极展示我市良好的城市形象。

一是面向市场，不断加快营业网点建设。从2009年4月份开始，王昌印带领商丘移动逐步加大营业网点的建设力度。截至去年10月份，公司联合社会资源新建了近400家村级营业网点，新建了100多个合作营业网点，为客户办理业务提供了很大的方便。

二是借助品牌，为客户提供个性化服务。针对全球通品牌专门开展了以“女性”、“商务”、“亲子”、“文娱”为主题的全球通VIP俱乐部活动，邀请知名学者、专家为我市的企业家、市民讲座，深受广大市民欢迎。

三是开展“满意100”活动，拉近与客户的距离。借助“3.15”消费者权益保护日和“5.17”世界电信日，商丘移动积极开展了“走进中国移动”、“流程穿越看服务，走进源头看品质”、“面对面服务咨询”、“总经理接待日”等活动，面对面地与客户交流沟通，赢得了广大客户的一致好评。

在去年的“3·15”消费者权益日期间，商丘移动主动参与“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及新闻媒体到公司参观视察。为了全面落实总经理接待日活动，王昌印身先士卒，并要求公司管理层和各县分公司经理亲自到一线营业岗位，解答客户疑问。在“5·17”电信日期间，邀请30多名客户参与互动体验活动，体验电子渠道办理、垃圾短信自主屏蔽拦截等六项服务举措的具体内容。

“2011年，商丘移动将会进一步加快营业网点的建设步伐，特别是加快农村的营业网点建设，为客户办理业务创造更好的条件。”王昌印坚定地说。同时，商丘移动还将深入推进“便捷服务，满意100”服务主题活动，加强服务创新，充分征集客户的建议，着重改善服务短板，提高营业厅服务形象，提高客户满意度。

一是不断加快营业网点的建设。在城区，不断优化营业网点的布局结构，改善营业网点的外部形象，提高营业网点的服务能力，努力把城区营业网点打造成我市环境的亮点和窗口；在农村，加快农村营业网点的建设，扩大营业网点的覆盖范围，为广大农村客户办理业务提供方便，为进一步加快农村信息化的推广打好基础。二是不断提高客户服务水平。坚持客户为根，服务为本，持续开展“便捷服务，满意100”主题服务活动，围绕客户关注的焦点问题，如营业厅排队、服务便捷性、设备故障维修及时率等开展专项流程穿越活动，不断优化服务流程；坚持开展“走进中国移动”、“总经理接待日”等活动，拉近与客户的距离，深入了解客户的意见和建议，积极改善服务短板，不断提高服务水平。

常怀感恩之心，真情回报社会

一个人要有善良之心，一个企业要有社会责任感。在企业自身取得巨大成就的同时，王昌印带领下的商丘移动满怀承担社会责任的博大胸襟，满怀争当构建和谐社会前驱的澎湃激情，真心回报社会，赢得了商丘社会各界的好口碑。

2008年5月12日，汶川大地震发生后，商丘移动紧急调集网络技术精英参加省公司救灾突击队，支援灾区通信保障工作。同时，商丘移动全体员工捐款8.2万元，以力所能及的行动为支援灾区奉献爱心和力量。

去年6月3日晚，商丘市遭遇特大狂风、雷电、暴雨袭击，王昌印要求商丘移动干部员工在第一时间投入到抢险救灾的工作之中。在倒塌的房屋、树木将道路几乎全部毁坏的情况下，商丘移动人在泥浆没至膝盖，流进雨靴，在每走一步都十分吃力的情况下，在蚊虫叮咬、浑身上下湿漉漉的情况下，克服重重困难，率先全面恢复通信，为抢险救灾工作修筑起一道坚固的“移动”长城。

还有在全国十运会“华夏文明之火”采集仪、大京九铁路沿线市长联席会议、华商文化节期间……在社会重大事件的每一处，都有商丘移动人的身影，有商丘移动畅通无阻的网络。

商丘移动不仅在危难时刻从未忘记国企的使命与重任，事实上，当人们惯于将企业与利益联系在一起时，王昌印带领的商丘引动以社会责任为己任的步伐却从未有过停歇。翻开商丘移动热心公益事业的档案簿，那记载着关于责任与爱心的道道耀眼光环足以感动每个人的心灵——

2006年9月8日，在第22个教师节来临之际，公司筹集20多万元，在柘城县胡襄镇李关小学、虞城县利民镇胡庄小学等14个农村小学建立电脑阅览室，帮助农村小学发展远程教育、电脑培训等。

2007年6月13日，移动在永城市酇阳乡中心小学举办全市首个“中国移动爱心图书馆”捐赠仪式，将2689册图书送到了酇阳乡中心小学师生的手中。

2008年7月21日，商丘移动组织开展签名活动，为徐楼村的40多名留守儿童送去学习用品和奥运福娃，并邀请他们在“心愿墙”上书写对北京奥运的美好祝福。

2009年8月27日，公司与129位员工与贫困留守儿童结成帮扶对子，并为他们捐赠5000多元的学习用品，以实际行动为留守儿童送关爱。

2007年至今，商丘移动主动与贫困村柘城县胡芹村结成帮扶对子，捐资10万元帮其建设公路，投资3万多元为其开展技术培训、抢收播种等，帮助其脱贫致富，因帮扶工作成绩突出，商丘移动被省文明办授予“结对帮扶农村精神文明建设先进单位”……在王昌印就任商丘移动总经理其间，商丘移动在社会公益事业上留给商丘人太多太多难以磨灭的印记，任岁月变迁，王昌印和商丘移动的爱心和善心将永远印刻在商丘的历史上，铭记在那些被帮助者的心头。

服务两会代表

公司礼仪队服务华商文化节

绿箱子环保活动

移动支付水费业务开通

基站维护