



讲诚信 促消费 惠民生

纪念2013年3·15国际消费者权益日活动

优势网络 无线覆盖 中国移动 优服务 打造精品网络

远隔千里 交流0距离

时速超过300公里的高铁上,小王接到客户电话:“老总看过合同了,什么时候过来签一下……”

巍峨的珠峰上,驴友老胡打通了俱乐部的电话:“我在6000米高空向大家报喜,我们成功登顶!”

新年钟声响起,远在西藏的志愿者小张收到妈妈的彩信关怀:“亲爱的儿子,新年快乐!……”

这些温馨的瞬间,这样胜利的时刻,中国移动,始终在背后默默支持、力保畅通。

在多年的运营过程中,中国移动不断加强覆盖建设,采取优化手段与建设手段并行的方式,以提升网络质量为核心、以您的感知为验收标准,建造精品网络。

在国内,中国移动的网络遍及广大城市与农村,为了解决末梢覆盖难题,技术人员更是改变以往的平面网络优化方式,创造性地建成了包括双频网、微蜂窝、室内分布系统、街道站等在内的全方位、立体化、智能化、多层次的移动通信网络,让精品网络深入高层楼宇、机场、铁路、高速公路、大型桥梁、地铁、隧道、航道、近海等热点和难点区域,逐步实现网络从优秀向卓越网络的发展。在国外,中国移动与237个国家和地区的405家运营商建立漫游合作关系,一边享受异域风情,一边也能享受高质量的通话。

质量是关键,中国移动通过网络结构优化、语音数据均衡优化、四网协同优化等各类专项,对网络结构进行了全面升级改造,实现网络质量、网络感知的进一步提升,网络接通率超过96%,短信接通率超过98%,掉话率低于0.9%。力争通话成功率、语音清晰度等重要指标达到全国、国际一流水平。

无论是乘坐电梯还是身处地下室,或是驾车行驶在高速公路上,漫步于街头巷尾……您会发现,移动电话信号始终伴随,3G网络信号时刻紧跟。远隔千里无阻隔,就是中国移动努力的方向。

远大工程 助力城市发展

故事1:保障房网络更有保障

“住进了新家,配套比我想象的还要好,手机信号一直满格!”

2012年年初,位于曹路的大型保障房基地开始陆续竣工,随着居民不断的入住,无线信号问题也越来越受到关注。由于保障房基地在前期建设时并未考虑无线通信的配套建设,而且占地很大,导致无线信号较弱。

中国移动急客户所急,通过大范围的细致测试和现场环境查勘,制定了全面的覆盖方案,及时与保障房的开发商取得了联系,积极落实基站建设的站址,仅用了4个月的时间变开通了2个



春节期间,维护人员实时监控网络情况,确保市民通信

网络,是一个城市智慧程度的标准,在上海建设智慧城市的今天,如何建设一个安全、稳定、快速的网络,便成了这个智慧城市的重中之重。中国移动以2G网络为基础、3G网络为核心、WLAN网络为辅助、4G网络为发展方向,打造无缝的四网协同覆盖,通过一系列卓有成效的网络建设举措,从大局出发,小处着手,向智慧城市的目标阔步前行。

基站,大大改善了区域内的信号。为了避免以后保障房出现类似的问题,确保其拥有良好的基础通信环境,中国移动还主动跟进一些大型基地的信号覆盖配套建设情况,如目前马上就要建设完毕的迪斯尼保障房基地以及三林大型保障房基地,在房屋建设时,中国移动已经同步建设信号覆盖设施,保证新入住的客户都可以正常的进行无线通话。

故事2:无线金融城 尽在陆家嘴

“午休时的一大概意享受,就是靠在绿地的长椅上,用免费WLAN信号上网了。”

2010年,上海提出“智慧城市”建设规划,全市各区纷纷行动,拉开了建设各具特色的“智慧城区”的大幕。次年,上海市政府与中国移动签署《共建智慧城市战略合作协议》,作为上海“智慧城市”建设重要战略伙伴和“无线城市”建设主力军,中国移动上海公司承诺3年内将投入超过130亿元,以建设精品无线城市来助力上海“智慧城市”建设。

在浦东新区这块上海发展的前沿阵地,中国移动率先提出了以陆家嘴“无线金融城”建设,来承载上海市政府、浦东新区政府,各类金融机构和从业人员对于金融领域无线信息应用的美好憧憬和理想。

无线金融城项目意义重大,但也面临着时间紧、任务重、难度高的巨大挑战。2012年,中国移动联合陆家嘴管委会,对陆家嘴金融区制定了详细的网络覆盖方案,包括提供了2G、3G、WLAN、4G的四网融合,满足了陆家嘴区域各类客户的信号需求。

值得一提的是,陆家嘴的WLAN无线宽带完全采用免费方式供公众使用,无论您是用手机还是平板电脑,之哟啊搜索到CMCC-LJZ的信号,就可免费使用移动WLAN网络了。这一信号也成为陆家嘴白领津津乐道

陆家嘴无线金融城的项目完成之后,中国移动将继续投身于公益事业,在全市所有的公园、图书馆等公共区域也都向公众免费开放WLAN网络,将公益网络的概念被进一步的扩大。

故事3:迪斯尼 打造无线梦幻乐园

“迪斯尼都来上海了,4G还会远吗?”

2011年4月,全球第六个迪斯尼乐园正式落户上海,作为迪斯尼主要通信服务商的中国移动上海公司全力为园区提供移动信息服务。

在2012到2015年园区建设期间,中国移动通过卓越的信息化业务设计实现迪士尼千人团队的办公需求,集多媒体(语音、数据、视频)、多网络(2G、3G、WLAN、4G)为一体,打造大园区级的统一通讯和沟通协作平台;针对迪士尼项目的个性化需求,移动还开发了例如:客流引导、小区短信、智能停车、一卡通、园区游乐设施预约、即拍即传等先进应用。

移动致力以高新技术帮助迪斯尼打造精彩的无线梦幻主题乐园,未来移动中国4G必将为迪斯尼园区工作人员和游客带来超凡的无线互动体验。

中国移动上海公司“首席技师”出炉

追求卓越创佳绩,用心践行优服务。日前,中国移动上海公司评出第一批“首席技师”,他们以自己的用心、爱心、贴心,换来客户的放心、安心、舒心,是“优服务”中涌现的先进典型。同时,移动还宣布开创“首席技师工作室”,不断推动企业服务再上新台阶。

首席

景伟娟:18年零投诉



有这么一个人,柔弱的身躯内蕴藏着神奇的力量——棘手的问题在她手中悄然冰释,连续18年零投诉。她,就是全国劳动模范、九江路营业厅经理景伟娟。

景伟娟先后创造“接一呼二”、“三先三后”、“三三制”、“一杯水”等服务模式;开展了“零距离关怀贴近客户”、“零中断优质服务保障客户”、“零时延快速响应客户”服务活动,针对弱势群体,推出了“聋哑客户服务四步曲”;当初营业厅一些投诉客户如今都成了忠实的“回头客”。劳模专席、英语专席、爱心专席成为九江营业厅的三大服务特色,受到了社会各界的广泛好评。

首席

卢小麟:守护网络生命线



动力能源是整个通信网络的关键基础设施,是通信生产的“血液”,是移动事业的生命线。在守护这条生命线队伍中活跃着一位资深专家——卢小麟。他始终奋战在动力能源第一线,精通整流器、蓄电池、UPS、开关电源、柴油发电机等各类通信电源设备,从零部件到电路图,从工作原理到控制回路,凭借精益求精的工作态度、高超娴熟的专业技能、坚韧不拔的意志品质,探索了一套独特的工作方法,直接主持和参与了上海移动多项动力技术改造和专业工程。

首席

张瑾:诚心 细心 专心



张瑾在23年的工作实践中,总结形成了客户服务“三心”的体会:诚心、细心、专心。诚心,服务之要,以诚为本,一切从客户出发;细心,拓展服务内容,注重细节技术,完善服务体系;专心,完善自我,精益求精,彰显专业品质。田子坊是上海寥寥仅存的典型里弄建筑群,高端游客和人士多,是著名旅游景点。田子坊“T+W”业务是中国移动上海公司推出的双层网业务,在完成移动3G信号覆盖后,公司针对园区专门推出了FTTB+WLAN集团业务。如何最大限度地保护田子坊的历史风貌是项目最大难题。为此,张瑾开动脑筋、思考攻关,采用先进的无线网桥接入方式,对外部设备天线进行美化,保留了园区海派风格,赢得了物业和租户的赞誉。

首席

徐晓东:勇攀高峰新能手



“技术流”徐晓东,牵头完成磁悬浮专网优化课题,率先解决了时速430公里的磁悬浮列车上移动通信信号覆盖问题,填补了国际移动通信领域的一大空白;完成了2个居民小区3G覆盖测试报告与地铁1/2/4号线3G覆盖评估和整改建议的修改审核,攻克了加载TD与GSM互操作参数后BlackBerry手机频繁死机等难题。凭着对科技前沿的敏锐把握,对科研事业的不懈探索,他奋战在无线通信网络优化第一线,先后获得了“上海市技术能手”、“中国移动集团优秀技术支援专家”、上海移动十周年银质勋章等荣誉称号。



标有CMCC标识的无线宽带网络覆盖全市各处