

金盛华莅临移动“探索讲堂”指导学子 保持良好心态 考出优异成绩

本报讯 5月17日下午,南阳移动动感地带“探索讲堂”邀请金盛华,莅临市5中,为该校1500余名学生进行考前心理辅导讲座。

金盛华为北京师范大学心理学教授,中国社会心理学常务理事,兼理论与教学研究专业委员会主任,并担任《心理探索》、《社会心理研究》等杂志的编委。他长

期从事心理学和教育理论与实践方面的研究,在社会心理学理论、教育社会心理学、教育理论与实践、人力资源管理与人际关系等领域颇有建树,受到同行和教育一线校长及教师的广泛认同。

为了帮助莘莘学子在高考中取得好成绩,南阳移动特邀金盛华来宛,为考生进行高考前心理辅导。

金教授的讲座热情而幽默。他结合典型个案,生动阐明了“举重若轻”心态对考生应考的重要性。别开生面的场上互动,使在场学子对高考期间的心理调节有了更深的认识。同时,针对高考应试,报院校及专业等问题的解答,得到同学们的喜爱,讲座在热烈的掌声中落下帷幕。(本报记者)



南阳移动公司总经理王保全(左二)与客户面对面交流。



市民走进移动,体验G3业务。



体验自助服务,尽享方便快捷。

G3 精彩抢先看 3G 生活指日待

——南阳移动开展“走进中国移动,走近G3”客户互动体验活动纪实

本报记者 柏伴雷
通讯员 徐莹 刘春静

绵绵细雨阻挡不了市民体验G3的热情。5月15日上午,在第41个世界电信日前夕,我市通信行业旗舰品牌南阳移动,诚邀近60名社会各界人士,走进我市移动标杆营业厅——人民路营业厅,感受优质服务,掌握丰富业务,了解领先技术,学习企业文化,先睹第三代移动通信技术——TD-SCDMA的魅力,见证了南阳移动首次进行G3业务演示的历史性时刻。

体验之 优质服务

走进南阳移动人民路营业厅,体验者们顿感心情舒畅。这里装修格调高雅,区域分布合理,服务细致周到。立足消费者需求,营业厅偌大的两

建议,并认真对待每条建议,将意见征集作为服务文化传播、服务建设提升工作的有效手段,由专人进行整理、分析、回复,择优贯彻落实。如今,普及全市移动营业厅的自助清单打印、各县(市)城区主营业厅的24小时自助缴费机即为此而增设。现在客户手机停机亦可拨打100861、13800138000完成话费查询及充值,同时可在停机状态下拨打110、120等紧急特服号码。

服务永无止境。在没有最好、只有更好的理念引导下,南阳移动不懈努力,始终坚持在以客户需求为目标的服务提升道路上。2006年,中国移动即开始着手“满意100”服务建设,继2007年“诚信服务 满意100”主题活动、2008年“金牌服务 满意100”服务活动后,2009年,中国移动又全面开展了“便捷服务 满意100”主题活动,围绕客户“便捷、高效”的核心诉求,推出六项便捷服务举措,并通过“走进中国移动,走近G3”客户体验、建立

生活在一个无处不在的网络之中,很多事情都可以通过手机实现,一部手机不仅仅是一部手机,方寸之间,电脑屏、电视屏和手机屏可以“合三为一”。

注解G3众了然

针对客户广为关注的焦点问题,南阳移动公司总经理王保全对G3进行了全面注解。

G3是英文3rd Generation的缩写,指第三代移动通信技术。相对第一代模拟制式手机(1G)和第二代GSM、CDMA等数字手机(2G),第三代手机,是指将无线通信与国际互联网等多媒体通信结合的新一代移动通信系统。

G3是中国移动的3G业务品牌标志。“G3”造型取义中国太极,以中间一点逐渐向外延展,寓意3G生活不断变化和精彩无限的外延;其核心视觉元素源自中国传统文化中最具代表性的水墨丹青和朱红印章,以现代手法加以简约

的平稳过渡,将2G网络和TD网络融合组网,从而实现现有客户“不换号、不换卡、不登记”,只需一部双模TD手机,下一秒,11位的移动号码就将被赋予更丰富的内涵,全新的3G生活就此开启,3G特色服务尽可一手掌握。

同时,在暂无TD网络的区域,TD手机仍可正常使用现有GSM网络的各项业务。而在使用3G业务时,平时使用短信、彩信等2G功能的时候,移动成熟的2G网络依然能给您提供可靠的通信保障。使用什么网络,享受什么业务,决定权都在客户自己手中。

G3亮点惹人赞

座谈会现场,体验者们各抒己见,谈体会,提建议。围绕活动主题,讨论最多的话题集中在G3业务亮点上。

在演示人员的生动讲解下,体验者们豁然开朗。3G最大的特点就是支持高速度多媒体数据业务。我市是TD三期工程城市之一。按计划,我市的TD网络建设将于今年10月前建成。届时,南阳移动会给使用3G的客户带来最大的实惠和便捷。45种最新特色业务让客户乐在其中,尽享便捷。通过TD网络,客户可以用手机方便快捷地浏览网络信息资源,流畅地观看网络视频内容,快速下载音乐,享受手机上的“宽带冲浪”,还可以借助TD无线数据卡,享受无线宽带业务。TD的无线宽带速率可达2.8Mbps,而现在的家用宽带一般只在1Mbps~1.5Mbps。对于集团客户,更可以充分发挥TD网络高带宽的特点,充分满足企业高带宽和移动性的需求。

体验之 客户感受

参观过后,在亲身感受移动工作人员为广大移动客户提供尽善尽美的通信服务所付出的诸多努力后,“感谢移动”成为体验者在客户意见调查函上使用最多的词语!许多客户通过这种方式,向南阳移动表达了自己对移动服务的满意。

客户座谈会上,大家畅所欲言,普遍认为本次活动进一步拉近了企业与客户之间的距离,让更多的消费者从中受益。市消协秘书长荆东凤说,南阳移动给大家的工作、生活带来了极大的方便,各行各业,每个老百姓都离不开。随着移动服务的不断优化,其投诉率越来越低,消费者满意度越来越高。移动信号有保障,话费缴纳途径多,业务丰富多彩,让大家用得放心。尤其值得一提的是,南阳移动成立10年来,不断加大了对南阳经济、社会发展的投入力度,在农村通工程、信息化建设、助学助教、抗震救灾、关爱农村留守儿童等公益事业方面开展了大量的工作,并用百分之百的努力,着力为客户营造放心透明的消费环境,助力和谐社会建设,赢得了广大客户的信赖和支持。

体验者代表孙先生深情回顾了自自己作为移动忠实客户,在使用移动卡品8年来的切身感受。他说,对南阳移动以往的服务,我十分满意,对南阳移动即将开展的G3业务,我充满信心。

体验者王女士说,南阳移动的通信技术给我们的生活、工作带来了种种神奇魅力和便利快捷的享受,为南阳的经济发展和信息化建设作出了有目共睹的贡献。我们渴望着,能尽快享受到由我国自主创新的TD标准为基础的移动G3服务,带领我们走进3G时代。

活动结束后,体验者们充满期待,畅想未来,在不久的将来,随时随地在观看电影、玩网络游戏、下载软件、视频通话等在科幻电影里频现的情景将成为现实。有了G3,距离不再成为阻碍,梦想从此触手可及。

本版摄影:张翌



举办座谈会,开门听言纳谏。



业务办理台席,提供优质服务。



员工代表宣誓,争做服务明星。



细微之处见真诚,优质服务众人赞。



客户代表发言,盛赞“金牌”服务。



南阳移动公司总经理王保全(右一)在客户互动体验活动启动仪式上致辞。

层空间被精良规划为自助缴费区、自助终端体验区、全球通专区、人工业务受理区四大区域。自助缴费机操作简单,其中自助缴费、e100介绍、话费信息、业务办理、营销活动、资费导购6大版块清晰明了,还可直接打印发票,方便快捷;自助终端体验区做了隔断,充分照顾客户的心理需求,保护客户隐私。电子化服务方便了客户,丰富了移动的服务方式,大大提高了业务办理的效率,满足了客户的不同需要;全球通专区专席专人服务,让客户尽享尊贵;人工业务受理区内设排队叫号机、休息等候区,背投电视上播映着精彩的宣传片,让客户感觉宾至如归。

参观结束,体验者们热情议论,畅谈体会。赵先生兴致勃勃,盛赞自助缴费机:“我输入了需要缴费的手机号码,然后在纸币入口放入现金,缴费立刻完成,整个过程还不到一分钟。”体验者王女士说:“我最喜欢电子渠道,即便在家,也可享受积分兑换足不出户的方便。在‘积分商城’页面,选定心仪礼品,进行积分兑换。移动公司在5天之内,就能送至我手中,充分利用了互联网时代的特点,帮助我们实现了以指代步的消费愿望。”

南阳移动把“便民、为民、利民”作为出发点,坚持面向社会,多途径、全方位,广泛征集客户意见、感受、

“移动之家”客户俱乐部、开展“身边的移动,心中的故事”便捷服务有奖意见征集/征文活动,将企业与客户间的沟通机制长效化、人性化。通过加强与客户面对面的交流、心与心的沟通,不断提升服务质量,提升客户满意度,南阳移动公司努力把“满意100”打造成中国移动的特色服务品牌。

体验之 G3精彩

今年,被称为我国的3G元年,TD业务的丰富多彩吸引着无数人聚焦于此,渴望了解、体验3G业务。随着我市TD建设进程的加速度,G3正在揭开神秘面纱,精彩、高效的数字化信息生活正向我们款款走来。

当日上午10时30分,互动体验活动进入客户们期待已久的座谈会环节。两位工作人员各自手持G3演示手机,依次演示了视频通话、手机看电视、无线上网等G3业务,现场一度沸腾。体验者们争先恐后,先行感受G3的精彩。

备受关注的3G从未离客户如此之近。远程视频、手机上网、视频留言、手机看电视……惊喜连连冲击,体验者们感慨不已:进入3G时代后,人们将

化设计,进而运用变幻的色彩进行延展。“3”颇像一轮东升红日,体现了中国移动积极支持国家自主创新科技,推动TD-SCDMA发展到新的阶段,架起全新沟通平台,为客户提供精彩、高效的数字化信息生活。“G3”标识尽显中国元素魅力,世界瞩目3G时代东方曙光。

TD-SCDMA作为我国第一个拥有自主知识产权的国际3G标准,不仅支持现有2G业务,还能提供高速下载服务,实现视频通话、手机看电视、多媒体彩铃等。同时,TD-SCDMA技术对于提高我国综合防务能力、保障国家安全具有重要意义。

2009年,中国移动将投资588亿元,新建3G基站约6万个,实现网络覆盖全国238个地级城市的业务热点区,占全国地级城市数量的70%以上,其中东部省的地市将实现全覆盖。南阳市区预计今年底将具备实现TD商用条件。

“三不”原则零门槛

2009年注定是不平凡的一年,3G的出现将彻底颠覆我们使用手机的方式。3G来了,普通市民最为关注的是使用问题。王保全总经理介绍,中国移动积极响应国家号召,为实现2G到3G

