



十年真情相伴 移动改变生活

移动十年 “十个关键词”

- 分营上市 ● 金牌网络 ● 沟通从心开始 ● 责任海南 ● 手机文学
- 正德厚生 臻于至善 ● 绿色行动计划 ● 村村通工程 ● 移动信息专家 ● G3商用

从1999年10月28日境外上市到现在，中国移动海南公司走过了十年，回首十年走过的道路，几多感慨，几多欢欣，有太多的话要说，在这里，我们拈出十个关键词，希望勾勒出一个企业十年成长进步的轮廓，记录下一串或深或浅的脚印。



分营上市

1999年7月18日，海南移动从原有的体制中分离，开始了属于自己的独立航程。同年10月28日，海南移动分别在纽约、香港成功上市，成为中国移动（香港）有限公司的全资子公司。

境外上市带来管理体制和机制的巨大变化，许多新理念和新技术密集涌入，就连司空见惯的大红印章也改成了蓝色椭圆形，初生的海南移动告别了三波兼收的旧体制，建立了现代企业制度，释放出巨大的活力，在被淘淘的市场大潮中，书写了浓墨重彩的时代华章。

金牌网络

移动通信市场的竞争，首先是通信网络的竞争。1999年，海南移动刚起步就输在了网络上；在移动系统内部的测评中，海南移动网络质量的几项重要指标均为全国倒数第一；在海南移动通信市场竞争格局中，海南移动在广大农村区域的市场占有率不到竞争对手的一半。

面对现实，海南移动做出了一个重要的决策：投入巨资扩容改造，三年打造一张海南移动的“金牌网”，跻身全国前五名！从2000年4月起，海南移动进行了大规模的网络改造，展开了全员参与的网络大会战。当年投资6亿元，相当于重建一张移动通信网。

这次扩容改造的成效，可以用“脱胎换骨”来形容。从网络质量全国倒数到各项重要指标均为全国前三，只用了短短七个月的时间。从此，移动公司在海南的网络领先地位一直保持至今。

优秀网络带来源源不断的客户。在此后的这些年里，中国移动海南公司一刻也没有放松网络建设和网络优化工作。经过十年的努力，一张大网覆盖了海南的深山海岛，黎村与黎寨。

2008年，被移动人称为“二次创业”的3G（TD-SCDMA）网络建设拉开了序幕。2009年4月，仅用了57天的时间，中国移动海南公司就建成了覆盖全省的3G网络覆盖，创造了3G建设的“博鳌速度”。

沟通从心开始

中国移动长期坚持服务领先战略，以“沟通从心开始”的服务理念，不断追求服务创新，不仅为行业树立了标杆，也成为其它窗口行业竞相学习的榜样。

2001年，海南移动确定为“服务关怀年”，公司发起“万言实建议”活动，收到来自各界客户的意见建议四千多条，并即改即办，社会反响强烈。

2002年，海南移动确定为“服务升年”，并正式推出“满意百分百”服务工程。当年11月，海南移动首次荣获“全国用户满意企业”的殊荣。到2009年，中国移动海南公司已经连续8年荣获这一称号。

2003年，首次安装电子叫号系统，真正实践一对一的客户服务。在全省营业厅推行办理业务“免填单”服务。在业内率先推出“话费承诺，双倍返还”承诺。

2004年，贯彻“以客为尊”的服务理念，为客户提供差异化服务。这一年，三亚全球通VIP俱乐部会所、美兰机场和凤凰机场贵宾厅相继落成开业。

2005年，组织开展业务流程穿越，通过实际客户体验推动各级管理人员和普通员工转变观念，从客户角度出发优化流程设计。

2006年，推出实名制第一次确认、无障服务订等服务举措，规范定制业务。

2007年，推出了“诚信服务 满意100”的服务口号，推出诚信服务“八项承诺”，在治理SP、规范定制业务、透明消费等方面做出了表率。

2008年，开展“金牌服务 满意100”主题活动，以奥运精神激励服务创新。

2009年，推出“便捷服务 满意100”主题活动，大力推行多种电子渠道以方便客户。

责任海南

“责任海南”是海南移动在2005年提出的公益活动主题口号。在公司发展的各个阶段，海南移动都把社会责任放在突出的位置，自觉履行社会责任，做优秀的企业公民，为海南发展贡献一份力量。

号码义拍：2001年3月，海南移动开展了“号码义拍”活动，将所得款项80万元悉数捐给希望工程基金会，建设了4所“全球通希望小学”。这一年的10月，海南遭遇百年罕见的洪灾，海南移动再次出手，开展宣传号码义拍赈灾，筹款68万元。

“救命井”：2005年5月，海南移动出资在旱情最严重的文昌、澄迈打挖深机井，被当地百姓称为“救命井”。

2B铅笔：2004年高考前夕，海南移动专门派人到上海购买40000支2B铅笔派发给考生考生，消除假2B铅笔给考生及家长的疑虑。从这一年开始，高考服务成为海南移动每年的“必修课”，且每年都有新服务。

深山搜救：2005年10月6日，13名游客在五指山迷路遇险，海南移动组织有关专家，对迷路学生和游客的手机号码进行卫星定位监测，确定他们的位置后成功实施搜救。

全球通积分助学：从2006年下半年开始，海南移动向全球通客户发出捐赠积分倡议，同时拿出相应配套资金，援助海南当地贫困地区的失学儿童。近两年时间里共有两万多全球通客户参与，共筹集助学基金9万余元，买乐东、屯昌、保亭等十多个县的乡村小学捐赠桌椅1200套，图书11000余册，体育器材400多件。

手机文学

2004年3月，由海南移动发起的首届“全球通”短信文学大赛在全国引起较大反响。在之后的四年里，在中国移动集团公司的指导下，由短信文学大赛延伸而来的“拇指手机文学”微雪应运而生，影响深远。它不仅成为中国移动一项前景广阔的产业业务，而且成为中国移动倡导绿色手机文化的一面旗帜。

海南移动积极参与海南当地文化建设。2002年1月，海南移动出资主办了国家芭蕾舞团《红色娘子军》“回故乡”演出活动，这部享誉世界的红色经典作品得以首次回到红色娘子军的故乡琼山，至今让人记忆犹新；2005年，海南移动出资赞助“琼海海南歌谣征集推广”活动，取得极大反响；2006年起，海南移动每年组织文化下乡、电影下乡活动，为农村百姓送去精神食粮。

正德厚生 臻于至善

2006年，中国移动集团公司推出了以“正德厚生，臻于至善”为核心的企业文化体系。

中国移动以“正德厚生，臻于至善”为核心价值观，传承着中国深厚的文化底蕴，又凸显了现代进取精神，既体现了中国移动的如有所成，又阐释了中国移动的历史使命。“正德厚生”，是中国移动的行为规范和社会责任的宣言，表达了企业对自我的最高要求，充盈着人对自身严格的责任意识。“臻于至善”，是一种永无止境、创新超越的进取状态和因追求卓越而孜孜不倦的进取精神，它标示了中国移动成为行业乃至所有企业公认典范的自我定位。

“正德厚生，臻于至善”的核心价值观在移动公司内部产生了广泛的认同感和影响力。就在这一年，中国移动发布了电信行业首份《企业社会责任报告》。

绿色行动计划

在2009年的博鳌亚洲论坛年会上期间，一个不足十平方米的通信基站曾引起芬兰总理、韩国副部长

的驻足参观，这是一个浓缩了国际先进节能技术的“绿色基站”。

绿色节能基站，是中国移动“绿色行动计划”的一个例证。

“绿箱子环保计划”

从2005年12月份开始，中国移动联合设备供应商，在全国范围内开展了“绿箱子环保计划”，回收废旧电池和手机配件。2008年，“绿箱子环保计划”在海南继续行到深化，全年总共回收废旧手机电池4123块、废旧手机配件428个，废旧普通电池1253枚，“绿箱子环保计划”在海南深入人心。

绿色能源

2007年，中国移动海南公司对三亚多基站进行了太阳能电源的改造，将太阳能作为基站的备用电源，从而降低了基站的故障几率和维护成本。两年的运行实践证明，三亚多基站安装的太阳能电源系统运行稳定，基础运行良好，为下一阶段的批量使用提供了支持。

分布式基站技术

在我国自主创新的第三代移动通信（TD-SCDMA）网络建设中，中国移动大量采用先进的分布式基站技术。分布式基站采用射频模块远端技术，无需机房，可节约基站房屋面积达80%以上，建设周期缩短达30%。

绿色办公

中国移动大力推广办公自动化、手机办公、综合信息网、视频会议等“绿色办公”手段，收到明显成效。



村村通工程

中国移动海南公司投入巨资用于“村村通电话”工程建设，致力填补广大农村地区的数字鸿沟，为农民致富奔小康提供通信服务。

西沙基站开通：海南是海洋大省，在万里海疆进行网络覆盖的任务异常艰巨。2003年4月，海南移动开通了西沙永兴岛基站，圆了西沙军民期盼了16年的通信梦。2008年1月，又相继在西沙群岛五个岛屿开通基站。这意味着在广阔的南海上，中国移动信号将传输得更远更清晰。驻岛官兵及在附近海域作业的渔民的内通更加方便快捷，同时也为海上台风抢险、海上救援以及西沙旅游和渔业资源的开发创造了良好的基础条件。

王下乡基站开通：海南移动投资200万元，在蒙一岭腹地建设通信基站，2004年8月9日，有“海南小西藏”之称的昌江王下乡通了手机。西沙基站和下乡基站的建成，标志着海南移动通信网络建设“上山下海”战略取得阶段性成果，这也是中国移动为万里海疆和“村村通电话”工程所做出的贡献。

移动信息专家

“动力100”是中国移动推出的集团客户业务标识，“动力”源于实力、科技与创新，信息动力将推动政府效能，助力企业创新和中小企业成长，协同伙伴共赢；“100”为圆满极致，是对客户创造效能、实践价值的承诺，并信息创造百分动力、百倍效能。

中国移动海南公司大力推广政务信息化，行业信息化和农业信息化解决方案，积极推广“动力100”，为更多的集团客户提供更广泛、更深层次的个性化服务，为推进全省信息化进程，打造“数字海南”作出了贡献。

在政府信息化方面，公司为政府机关单位提供了移动办公、移动电子政务工程，协助政府提高效率，倡导环保行政。在企业信息化方面，移动OEA、企业邮箱等业务的推出，使企业用户也享受到移动数据业务带来的方便、快捷的工作环境。中国移动海南公司还与澄迈电力合作，通过M2M应用，安装

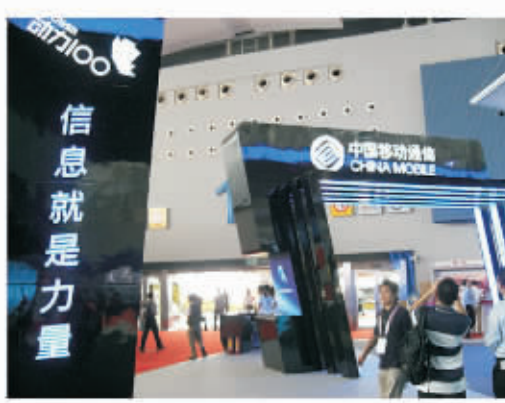
G3商用

TD-SCDMA是国际电信联盟确定的世界三大3G主流标准之一，也是世界移动通信史上的第一个中国人提出的标准，作为我国自主创新标志性成果，它点燃了中国人信息强国的梦，被誉为“中国骄傲”。2008年，建设TD-SCDMA网络的重任落在了中国移动肩上。

打通首个视频电话：作为全国第二批实施TD建设省份，2008年末开始，中国移动海南公司正式启动TD网络建设。用三个月时间完成了海口、三亚、博鳌地区的工程建设任务。2009年3月18日上午，海南首个3G视频电话成功接通，标志着海南通信事业迈入全新的3G时代。公司计划用三年时间建成一张覆盖广泛、业务多样、客户感知良好的3G（TD-SCDMA）网络。

G3首次亮相：2009年4月，博鳌亚洲论坛年会如期举行，连续多年为年会提供通信保障的中国移动海南公司，今年首次为来自世界各地的嘉宾和媒体记者提供了G3特色服务。视频电话、高速无线上网等多项G3应用受到嘉宾和记者的好评。

G3第一批放号：2009年6月份开始，中国移动G3专享号段188开始在海南放号，一万个全新靓号悉数亮相，受到客户追捧。客户可以体验可视电话、多媒体彩铃、高速无线上网等G3特色业务，便捷地享受3G时代的精彩信息生活。



电力抄表电子监控点100个，遍布琼州偏远县村，达到降低企业运营成本，提高企业生产效率的目的。

2009年1月，中国移动海南公司联合省农业厅、海洋渔业厅与省林业厅在澄迈县举办了农信通合作项目启动仪式，在全省推广“农信通”项目。截止今年9月份，海南省的农信通用户已逾5万户，越来越多的农民享受到信息化带来的便利。

图片说明：

- 1、西沙永兴岛上的移动通信基站
- 2、“全球通积分助学”捐赠仪式
- 3、在北京饭店举行拇指手机文学大赛颁奖仪式
- 4、芬兰总理和国资委李荣耿主任在博鳌论坛年会上使用G3视频电话（新华社供图）
- 5、青春之歌——中国移动海南公司客户服务中心的青年员工参加“迎奥运健步行”活动