

首届e拇指美景发现之旅 资助旅友“创意”游海南

# 中国移动海南公司30万元寻找玩转海南的“驴友”

一场总“悬赏”费用高达30万元、免费游海南的活动几乎引爆了全国。由海南移动通信与海南移动在全国率先推出的“首届e拇指美景发现之旅”活动吸引了越来越多的人的关注和参与。有关专家宣称，“碎片阅读”将成为人们获取知识与信息的主要渠道之一。

同时，中国移动还以手机阅读作为企业承担社会责任、传播人类文明、推动节能减排和绿色环保的重要领域。

今年5月5日，中国移动手机阅读正式上线。统计表明，手机阅读的客户端应用软件已经覆盖超过400款市面主流型号的手机。截止今年9月仅短短5个月就已拥有超过700万活跃用户，拥有超过6万册图书。

正如手机改变了人们的生活方式，短信改变了人们的沟通方式，手机阅读正改变着人们的阅读方式。通过满足人们随时随地、随身的阅读需求，成为移动互联网时代的一种全新的阅读习惯和模式。

除了手机支付、手机阅读，“手机视频”也开始走进寻常百姓家，并为广大用户的“碎片时间”带来更丰富的多媒体体验。随着手机的升级换代和网络技术的不断发展，中国移动开启了手机视频的崭新时代，用户可以通过手机在线观看电视直播节目，还可以点播、下载观看其他视频精彩节目内容。

手机视频使得手机真正成为广大用户的随身影院和数字电视。不少发烧友表示，相信随着3G时代的到来，手机视频也会进入一个全新的境界，更大的屏幕，更快的网络速度，能带来更多新潮的生活方式，实现更加丰富的个人应用和更加丰富多彩的多媒体娱乐服务。

全国手机文学创作产生了深远影响。在国际旅游岛建设的开局之年，海南移动经过6个月的酝酿和筹备，让e拇指完成了一次重大的转型升级：从手机文学过渡到旅游文化，直接服务于国际旅游岛建设。

海南移动总经理陆冰认为，升级后的e拇指新平台，将依托e拇指文化资源优势，深度挖掘旅游资源，传播海南旅游文化，依托中国移动网络和客户的规模优势，为游客提供全方位一站式的旅游信息服务。

e拇指的此次转型，不仅是海南移动贴近大众需求，集中自身优势服务用户的一项业务创新，更是海南移动作为一个负责任的企业，整合各方资源服务社会的一个典范。

**发现之旅助推国际旅游岛建设**

今年9月，一群天涯社区的网友相聚海南岛，开启了e拇指的“寻蝶之旅”。他们一行人在海口集结，走过了儋州古盐田、尖峰岭、莺歌海盐场、三亚湾、五指山蝴蝶牧场、陵水香水湾……天涯网友“醉红尘”作为“寻蝶之旅”的网友代表，表达了自己对e拇指的感谢；这次活动中，他与他的同伴发现了很多美景、美食，他感谢同行的伙伴，感谢e拇指，并期待再次重逢……

2010年9月30日，中国移动e拇指新平台上线暨“首届e拇指美景发现之旅”启动仪式在海口举行。

为了丰富活动内容，活动主办方特别邀请了余秋雨、余光中担任总顾问，并由海南省旅游协会会长陈桂波、《天涯》杂志主编李少君、天涯社区总编辑胡彬、《散文海外版》总编甘以雯、《中国国家地理》总编王健军、《中国国家地理》签约摄影师王建军、《中国国家地理》签约摄影师等业界知名人士担任专家评委。

活动主办方惊喜连连。省长助理、省旅游委主任陆志远在活动启动仪式上连发了五个“感动”来表达他的心情，并对海南移动助力国际旅游岛建设的此举表示了充分的肯定。他说：“海南的美景需要挖掘，需要包装，希望全社会都参与到这一活动中，全民共建阳光海南，共建国际旅游岛。希望通过这一新平台，让更多的驴友、游客到海南发展美景、美食、美食之美，丰富海南国际旅游岛旅游新产品，丰富海南旅游文化。”

据了解，海南移动将在未来3年之内连续举办“发现海南之美”的系列赛事，以此鼓励国内外游客来发现、传播和分享海南的美景、美食和美食，创建一个全力助推海南国际旅游岛建设的信息平台。(王景 孙明)

# 省钱行家 生活管家 信息专家 乐活玩家

## ——中国移动海南公司业务发展史

吴钟斌 孙明 王景/文

### 实惠省钱行家 用有限价格享受无限服务

上世纪90年代初，当老百姓还习惯用“万元户”来称呼有钱人时，砖头一样的大哥大是一小部分人炫耀的资本。其时，它的功能和收费情况是：打电话、接电话，市话8毛钱一分钟，长途2块钱一分钟，双向收费。但当1部手机变成了8亿部，由时耗消费走向了大众消费时，我们已越来越无法确切说出打出或接收电话的资费了，或许是几分钱，或许是免费的。与此同时，手机的功能也升级了N代，包罗万象。

1999年从原体制中剥离后，海南移动与全国各省的移动公司一样，开始了属于自己的独立航程，投身于一个未知的市场，迎接的同样是深不可测的竞争。靠便民和实惠说话，海南移动撑起了海南移动通信行业的大半边天，在海南人民心中树立了一个丰碑。

海南移动市场经营部高级项目经理阮俊以中国移动的“动感地带”品牌为例，简单算了一笔账：月租15元的网聊套餐，含120条短信、飞信交友功能费、50M国内手机上网流量，省内被叫免费，省内主叫基本通话费0.28元/分钟。海南大学生小郭用的就是“动感地带”，她说：“这样的套餐非常划算，既能满足与同学们之间短信联系的需要，接听还免费，可以随时随地与家里人聊聊。”

另外，还有像超值版全球通畅听100套餐、神州行家园卡新海南通套餐等等，如此“量贩式”的消费计划，每一项优惠资费套餐都能实实在在地帮助客户省钱。

为老百姓量身定做资费套餐，做用户的省钱行家。2007年6月25日，这是一个历史性的时刻——海南移动通信资费实行重大改革，省内被叫全免正式登上历史舞台，三大品牌全部推出了省内被叫免费的套餐。

海南移动市场经营部总经理吉万山在接受采访时表示，当发现一个客户的手机资费过高时，公司客户经理会主动联系并建议客户选择更合适的套餐，这是一个负责任的电信运营企业应尽的义务。

自诞生那一天起，随着业务产品线的不断延伸和完善，海南移动一步一个台阶，让用户用有限的价格享受无限的服务。阮俊笑言：“过去，精打细算的是客户，而现在，精打细算的是移动。没有人会拒绝‘物美价廉’，这就是移动的市场原则。”



不是与生俱来的，全部是过去十年间悄然养成的。移动互联网，让海南的百姓从此挥手告别了苍白的手机屏幕，成为“数字达人”。

如今，全国移动电话的用户数已超过8亿，互联网的使用人数已超过了3.38亿。由这两组数据得出的结论是：互联网和无线通信网已成为人们获取信息和进行人际沟通不可或缺的工具。这两者都有着庞大的市场基础，它们的结合被许多通信业界人士普遍看好。中国移动正是凭借这种优良的无线通信基因，借助数字和网络虚拟技术来逐步改变着人们的生活。

而随着实时便捷的信息获取和传递成为推动政府机构、企事业单位效率提升与业务增长的核心能力，信息化随时随地、随心的信息交互能力对社会信息化助推作用也日趋显著。

依托于成熟的信息技术和广泛的行业信息化需求，海南移动近年来还成功开辟出另一条更深、更广的移动互联网道路——大力推广政务信息化，行业信息化解决方案，为更多的集团客户提供更广泛、更深层次的个性化服务。公司负责人表示，海南移动将从效率、创新、竞争、共赢四个层面助力各行各业推进信息化进程，倾力打造“数字海南”作贡献。

在政府信息化方面，海南移动为各级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，海南移动推出了一系列合作项目——农信通、农信通，使企业用户享受到了移动数据业务带来的方便和快捷。

一个典型的例子是，海南移动与儋州电力合作，通过M2M物联网应用，安装电力抄表电子监控点200个，遍布儋州偏远乡村。儋州电力负责人表示，这个看似简单的东西，大大降低了企业运营成本，提高了工作效率。

2009年1月，海南移动联合省农业厅、海洋渔业厅与省林业厅举办了农信通合作项目启动仪式，在全省开始推行“农信通”项目。“农信通”作为一项“惠民”工程，以服务三农为目标，通过短信、语音、互联网等方式，提供政

策法规、农业科技、市场供求、价格行情等信息，满足农产品产销、农村政务管理和农民关注的民生问题等信息化需求。截止今年9月份，海南省的农信通用户已逾32万户。

无论是农信通、农信通、农信通，还是政务通，越来越多的海南人享受到了海南移动这些新业务带来的便利，越来越多人生活与这些业务深深地交织在一起，并因此而改变。

### 全能信息专家 新科技力量引领新生活

在移动通信领域，中国移动毫无疑问是专业的。但时至今日，一个“移动通信专家”的称号已经不能满足它所涵盖的丰富业务，用“移动信息专家”更合适。当我们已经习惯移动业务带来的改变时，随着3G时代的到来，一些更新潮的手机支付方式，正在悄悄地渗入到社会生活当中。

以往，用户缴话费往往要到营业厅办理或购买充值卡，自从有了“手机钱包”——用户只需申请开通，就能通过随身携带的手机轻松完成付费了。经常出差到各地调研市场的海南春光负责人表示，这个看似简单的东西，对于平时工作非常忙，即收到了欠费短信提醒，有时仍会误缴话费，但有了手机钱包，就可以随时随地缴费，不再担心了。

由手机钱包进一步发展的“手机支付”也正逐渐推广开来。去年，上海世博局和中国移动联合推出“世博手机票”：中国移动用户在申请开通世博手机票业务后，即可购买世博电子票，享受“一机在手，购票无忧，园区畅游”的服务。

相信在不久的将来，手机支付功能将会扩展到公交、地铁、电力、燃气、电视、物业等方方面面。到那时，刷卡就变成“刷卡”了。

不仅仅是手机支付，因为新科技的力量，手机阅读也成为了一种新潮的生活方式。中国移动的“手机阅读”业务，旨在创新产品形态，打造无缝阅读体验，以手机为基础载体，满足用户

### 互动乐活玩家 激越海南岛旅游文化热情

当短信投票、手机音乐、手机游戏把我们的神经调动起来，带进一个新鲜活力的虚拟小世界时，也许我们还不太注意到，一家通信运营商正在悄悄“走上”一条文化之路。

2004年5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。大赛的初衷是响应中央号召，引领健康文化，打压不良信息，净化网络空间。在之后的四年里，在中国移动通信集团公司的指导下，由短信文学大赛延伸而来的“e拇指手机文学”做得风生水起，影响深远。

从2005年初开始，在中国移动通信集团公司的统一规划下，海南移动投资建设面向全国的“e拇指手机文学平台”。从最初的短信创作到e拇指日志，再到e拇指书库，e拇指的每一项产品创新，都是传统文化与现代通信技术发展相结合的结果，成为中国移动迈向“移动信息专家”的先行者，成为无线阅读的知名品牌。自诞生伊始，e拇指始终倡导绿色手机文化，以引领健康信息消费为宗旨，弘扬先进文化，唱响主旋律，得到了工业和信息化部、中国移动通信集团公司、广大手机用户及众多媒体的大力支持。

这项海南移动为之骄傲的业务创新，在面临海南国际旅游岛建设的巨大契机时，又做出了迅速反应——选择转型升级，由e拇指手机文学平台转化为e拇指旅游文化平台，以专业的信息布控技术，汇集更多、更权威的海南旅游文化信息。

去年，进入海南的各地游客已突破2000万人次，可以预见，随着海南国际旅游岛建设的加快推进，进入海南的游客将越来越多。无论是国内游客，还是国际游客，只要拿出随身携带的手机，e拇指订购旅游服务的产品，所有你想要的都尽现眼前。

翻看海南移动的业务发展史，不难发现——它已然成为海南移动通信史的一个标签。同样也有理由相信，这个标签仍将继续创造更多“不可能”——这些“不可能”将继续改变着人们的生活方式。



如何做好客户服务工作、提升客户的品牌忠诚度，吸引更多的客户，成为海南移动面临的主要问题。对比国内外通信行业和其它竞争较为激烈的行业，海南移动已经走到了差异化品牌营销的路口，需要运用高人一筹的品牌营销战略。

“因为竞争，管理得更规范，因为竞争，支撑系统变得更完善；因为竞争，服务也变得更加上乘。”阮俊说，“移动经历过改革的阵痛，但有一个理念是不变的，那就是让所有的百姓都拥有一个理想手机，并且方便使用手机新业务，如通过手机上互联网、打可视电话、看手机电视、移动支付等，让手机不止是‘移动电话’。”

未来，阮俊认为，海南国际旅游岛的建设，对向“移动信息专家”转型中的海南移动，可谓是一千载难逢的机遇。

### 数字生活管家 移动互联网告别传统生活

还记得第一次买手机的情景吗？第一次发短信是在什么时候？第一次手机上网又是什么时候？第一次听到悦耳的彩铃呢？

通信技术进步悄然改变着我们的生活。我们习惯了早晨的手机闹铃，习惯了在车上阅读手机报，习惯了与朋友飞信聊天，习惯了用手机查询信息和下载铃声，习惯了打手机查询电影放映时间……

供职在海南某报社的资深记者刘斌（化名）曾长期观察与跟踪移动通信市场的变迁，他清楚地记得这些年来与手机打交道的种种细节。刘斌说，不知道从哪一天开始，突然发觉，生活中离开了手机有很多不便，很多生活习惯因手机而改变。他直言：“哪一天忘了带手机，肯定会变得六神无主。”

在全省，有许许多多的“刘斌们”。这些习

# 一个“老兵”眼中的市场变迁

## ——访中国移动海南公司市场经营部高级项目经理阮俊

孙明 吴钟斌/文

作为2001年首次公开招聘的员工之一，阮俊是海南移动市场经营部“老兵”了。从一名数据业务管理员到高级项目经理，他见证了海南移动这些年来市场发展点点滴滴的变化。

1999年，海南移动通信有限责任公司正式成立，标志着海南移动通信行业进入现代企业制度为目标、以公司制为组织形式的现代通信企业开始独立运营。

阮俊回忆，2000年以前，“移动”是个单不二的概念——移动电话。那时候，手机贵，资费贵，连短信都很少有人发。而随着客户数量的一次次突破性增长，品牌的力量开始彰显。

身处市场经营部，除了分析市场需求、制定营销策略等听起来比较“玄乎”的工作之外，阮俊笑言自己也曾是海南移动街头推广大军中的一员。

“虽然当时更多的只是市场调研，但这种零距离接触市场的感受，有利于更好地提供满足客户需求的产品。”

随着近十年来快速的发展，人们开始惊喜地感受到了海南移动的变化，包括阮俊在内，人们越来越少地去为打电话花多少钱一分钟，接听多少钱一分而纠结，开始越来越在乎——随身带着移动手机除了打电话，还能用来做什么。

阮俊说，在了解市场需求的基础上创新品牌运营，是海南移动在移动通信市场上带动市场快速发展的一大法宝。2003年，“动感地带”品牌刚诞生，海南移动就尝试全力打造面向年轻时尚人群的品牌体系，如今已带动100万客户加入动感地带，使之成为校园学生及社会年轻群体消费的首选通信品牌。此外，通过积极、掌

控、品位的品牌定位，利用海南独特的高尔夫俱乐部等高端资源，“全球通”品牌成功吸引了100多万高端客户加盟，使之成为移动通信行业的第一品牌。“神州行”品牌则通过树立“轻松由我”的消费理念，成功打入老百姓市场，吸引了200多万客户加入，成为移动通信市场客户数量最大的品牌。

如今，全球通、动感地带、神州行已直抵人心，成为中国移动三大最成功、也是最靓丽的品牌。

短短几年间，“移动”彻底变成了一个热门词。但品牌运营成功的背后，阮俊表示，公司这年的发展，很大程度上是托了市场竞争的福。

随着市场的进一步饱和，市场竞争的进一步加剧，移动通信市场一时弥漫着价格战的狼烟。

### 中国移动海南公司业务发展部分大事记

- 1992年2月20日 海南省模拟移动电话工程开通，省委书记邓鸿勋、省长刘剑锋等领导先后出席开通典礼并参观中国移动通信机房。
- 1993年9月26日 全省移动电话号码由6位升7位获得成功。
- 1994年6月20日 全省最后一个县城的移动电话基站白沙移动电话基站竣工开通，宣告全省19个市县城区和东线高速公路沿途乡镇及主要经济开发区全部实现移动电话联网。
- 1995年5月12日 在海口戏院公开拍卖即将开通的数字移动电话吉祥号码，其中“918888”拍得9.8888万元。
- 1996年4月8日 通信申告服务台139000112开通，负责受理全省用户对使用移动通信业务及移动通信各项工作的投诉、申告及查询。一年后升格为客服中心。
- 1997年12月26日 正式启用138“全球通”数字移动电话网号，这标志着我省移动通信的发展史上又树立了一块新的里程碑。
- 1998年9月11日 海口地区开办170移动电话实时话费查询业务。
- 1999年7月16日 经信息产业部批准，海南移动通信公司正式启用，海南GSM数字移动电话号码从10位升为11位。
- 2000年7月6日 “神州行”首发，标志第二个全国性品牌正式运营。
- 2001年3月21日 推出集团客户V网业务，集团业务有了第一款上网及应用的产品。6月开始在全省范围内实施全球通正式奖励服务计划，积分回馈模式正式登场。
- 2002年5月17日 GPRS手机上网业务正式商用。
- 2003年3月1日 “动感地带”品牌正式商用。
- 2004年4月17日 “全球通”VIP高尔夫俱乐部成立。
- 2005年1月1日 开通“彩铃”新业务。
- 2006年6月18日 启用全国统一客户服务热线10086。7月，与银联联手推出“移动支付”。
- 2007年2月 12580综合信息服务开通。6月，飞信业务正式开通商用。8月28日，与《海南日报》合作推出海南手机报，海南首个“第五媒体”诞生。
- 2009年3月18日 打通首个3G(TD-SCDMA)视频电话，当年即服务论坛年会。
- 2010年1月1日 开始全面实施移动电话拨打国内长途(不含台湾长途)电话资费一费制，资费结构由原来“基本通话费+长途通话费”的计费方式简化为“长途通话费”的计费方式。9月1日起，开始全面推行移动客户实名制登记工作。(孙明 王景 撰)



本版其他图片由欧燕燕提供