

# 满意源自持续努力

昨日，海南省通信管理局委托第三方测评咨询公司对新年度客户服务满意度调查进行了详细解读。在本次测评中，海南移动取得了佳绩。

据测评显示，早在2009年起，原信息产业部就决定对电信业务经营者的售后服务质量状况实行用户满意度评价制度。用户满意度评价是在用户对满意度评价的定量或服务质量科学指标体系，用户满意度评价在许多国家已实行多年，是通过用户对调查数据评价数据，通过计算机模型计算出测评结果的科学量化的评价方法。

满意度评价是一种手段，也是一种承诺。运营商应不断提高、持续提升。在持续提升网络质量、业务质量、服务质量的不断努力中，记者走访了此次测评中交出优秀成绩单的海南移动，深入了解了他们各个环节上关于“满意”的特别认知和行动。

海南移动网络部网络规划室主任李强介绍，海南移动始终把提升客户满意度作为对客户的第一承诺。“我们的动力来自于多年来数百万用户的信任和支持，这份信任使服务战线上的每位员工都不断地自我加压，每个营业员都争做您的贴心人，最终更好地实现服务客户心愿，服务为本持续理念。”

在海南移动，自2010年开展2011年特别开展的“服务提升提升大会战”，就是这份自我加压的集中体现。大会战重点从提升服务、基础服务和增值业务服务等三个方面着手，设置了多项考核指标，如通

信自由、客户自助、服务时长和工作效率提升，提升客户满意度、降低投诉率、提升客户满意度、提升10000热线接通率等等。

随着通信业的快速发展，网络技术的不断演进，越来越多的消费者对网络质量、网络提升、应用服务等都提出了多样的需求。海南移动为了在激烈的竞争中留住客户，业务与服务不断推陈出新。自2007年以来，各通信运营商即开通了彩铃、游戏等一些列应用产品如雨后春笋般登台亮相。而业务不是一旦出了，随即出现的客户投诉、投诉率之高涨，也同时，各运营商的服务窗口都承受着“不能承受之重”。

海南移动网络部网络规划室主任李强介绍，提升客户服务的标准出前，客户对于业务的投诉与日俱增，这些需求大部分集中在10000热线上，热线的服务人员也因此转变了工作方法，做到与时俱进。这几年来，在海南移动10000热线最直接的改变就是从较为被动的业务解答转变为主动服务，有针对性地解决问题。

如今的通信市场上，业务同质化、服务同质化日益严重。提升服务质量之后，网络质量仍然是消费者选择运营商的首要考量。在日前海南移动举办的“提升客户满意度”的专题培训中，128名一线保障技术人员则熟练的技术、准确的行动、高效的执行力诠释了海南移动在提升客户满意度方面的努力。据海南移动网络部网络规划室主任李强介绍，海南移动网络质量的规划和部署已经实现了

从追求覆盖指标到追求客户满意的转变。在边远海岛、山区腹地，只要有人员群众需要通信的地方，海南移动都有责任去覆盖。

据了解，海南移动在全省所有市、县、乡镇、行政村的覆盖率达到100%，全省人口覆盖率达到了99.8%以上，主要交通干线实现连续覆盖，城市和重点地区实现立体覆盖，环岛高速路、西沙群岛主要岛屿、南沙群岛我驻军驻地已实现了良好覆盖。

海南移动服务领先的成果源自于领先服务的期望。也最终成就了“服务领先、领先服务”的目标。“领先”来自于全心的付出和投入，来自于日复一日的艰辛和努力。希望在海南省通信行业内的指导和监督下，我省通信行业在今后的客户服务方面都能够为消费者“满意”的回应。



## “普遍服务”看移动 海南移动实现最远“盲区”覆盖

9月9日，中秋佳节，中国移动移动通信系统工程建设仪式在京举行，正式宣布我国西沙群岛海空官兵驻守的岛礁已全部开通中国移动手机服务。

为了这一天，海南移动与有关部门克服重重困难，八赴南沙，也因此，远离祖国大陆的岛礁终于有了手机信号。

西沙群岛在祖国南海的最南端，是南海诸岛中岛礁最多、散布范围最广的一组珊瑚岛礁群，水域面积达到16万平方公里。海南移动而言，这是其网络覆盖的最后一“盲点”。经过十余年的不懈努力，海南移动终于“点亮”了6000余个基站，无数个大小基站和直放站，基本实现了全省全覆盖。

白海礁而面积更为宽广的南沙，其后发展目前一直是海南移动心头之痛。一碗粥有表而，海南是一个海洋大省，直接或间接与海洋产业发生关系的人口多达200万人。移动人坚定地认为，不能解决南沙群岛的信号覆盖，移动就不是一个完整的网络。

两个年度中，海南移动先后派出8批次70名工程技术人员赴南沙，建设覆盖3000公里，共建设8个移动通信基站。如今，南沙移动通信基站已全部建成，手机信号覆盖我海军驻守的南沙群岛及周边岛礁，空陆官兵和驻守该岛礁的渔民均可使用手机通信。

南沙有多远？海南移动的一位网络工程人员告诉我们：乘坐渔船和补给船从湛江出发，在海上颠簸几个小时才能到达，而成年累月的补给船起程到了远涉海洋的大海深处，像树叶一样被波浪流，海上恶劣天气更加难熬。就在这样艰苦的条件下，海南移动用四年时间完成了基础建设任务，圆了南沙官兵及驻守渔民手机自由通信的梦想。

## 选对套餐 省钱一半

过日子就要精打细算，人人都想省两费，但是怎么样才能做到科学合理，既保证使用舒心，还保证省心呢？

其实很简单，跟中国移动聊聊！只要分析你的日常消费情况，再选出适合的套餐，那就省钱省钱两不误！

- 省内亲朋好友打电话，用“亲亲网”，1元包打60分钟，3元包打200分钟，超出1分8分钱/分钟。
- 省内拨打国内长途，用“6元长途套餐”，不分时段，长途只要1毛钱/分钟（不含长途费另计）。
- 喜欢手机上网，用“移动数据流量10元套餐”，每月10元即可享受70M/30M的数据流量。
- 短信发得多，用“短信套餐”元欢送礼包”，1元就能发30条短信，超值省钱。

只要因地制宜，和谁都能省钱！



省钱有妙招



## 一天的工作从微笑开始

海南移动营业厅总是给人“标准化”的印象：标准的装修，标准的制服，甚至微笑和问候都是标准。不过，如果你来到海南移动位于文昌市文城镇文昌商业街的文建营业厅，就会发现一些“不标准”的细节：饮水机与饮水机一个手边的下置饮水机，提醒你“累了请喝杯水休息一下”；手机架与手机架的花边设计也是手写的；每日有保洁员的手帕……这样个性化服务无处不在，这些温馨体贴的小细节，一看就是来自女孩子的精心巧手，能看出山来，他们是把营业厅当成了自家的客厅，细心地照顾着这里的一切。

不光是自己动手，还要动员客户动手。在文建营业厅，有专门为客户设置的“涂鸦区”和“寄语区”，写写画画，刻画心声，让享受也成了乐趣。

“一开始你也不会发现，文建营业厅的‘不标准’还不止这些。比如遇到客户抱怨，一般的做法不外乎标准解释、总结报告、反思日等等。文建营业厅的员工却会从游戏中开始。每天的值长都会设计新鲜的内容和大家分享。舒舒服服，甜甜蜜蜜，正说反做，抢凳子等等。玩过之后才进入工作环节，开展业务培训。开会完后，离开营业厅去吃饭，带着愉快的心情，一天的工作开始了。在文建营业厅，工作是一个充满动力的旅程。

文昌的美景很美，文建营业厅班组有七人组成，7名员工，也都爱美，她们给班组起了一个好听的名称——“微笑天使”。



NO.1 PENINSULA  
城中双海湾 景区独墅群

# 半岛壹號

炫彩开盘 || OPEN FIRE  
世界级湾区藏墅

调控之际，开盘在即，创海南高端别墅销售奇迹  
圣诞前夕完成内部认购**31套**，总销金额逾**2亿元**

元旦游艇会期间，限时推出特大优惠

团购最高赠送单套142万装修基金

182m<sup>2</sup>/248m<sup>2</sup>/308m<sup>2</sup>温泉别墅，现房呈现！

品质保障，郑重承诺：两年无理由退房！

海滩独墅：  
0898 67693333 67490033

项目地址：海口市西海岸盈滨半岛永庆东路（国家4A级旅游度假区）  
投资商：新理益地产投资股份有限公司 开发商：海南盈滨置业有限公司

www.luxury-assets.com