

揭秘成就中国移动“十大榜样品牌”的组织算法



压题图片:这是网络维护人员在珠峰大本营基站开展日常维护。

12月15日,在中央广播电视总台品牌强国盛典活动中,中国移动斩获“2019十大年度榜样品牌”。

此次十大年度榜样品牌评选,是由近100名推选委员会委员严格专业审视投票产生,其中不乏政界、行业协会、国家智库、学界重量级知名人士。我国有1800万个注册商标,中国移动能从浩如烟海的同行中脱颖而出,难度可见一斑。

那么,在中国移动这个拥有近10亿客户的公司内部,是否有不同于同行的组织算法,使其终成品牌榜样?中国移动杨杰董事长的获奖感言一语道破天机:“品牌的建立、名片的打造需要持续的品质保障。中国移动20年来一直致力于用最先进的信息技术服务经济社会民生,用最优质的网络、最好的服务回馈客户”。

先进的信息技术、优质的网络、贴心的服务,无疑是成就中国移动品牌的三个关键组织算法。

先进的信息技术

纵观人类社会发史,每一次科学技术的飞跃,都支撑了社会生产效率的大幅提高。中国移动显然深谙科技创新是公司发展内生动力之道,用科技创新为其品牌建设输入源源不断的动力。

2019年5月30日,中国移动与清华大学牵手成立联合研究院,在未来移动通信网络、工业互联网、人工智能等领域开展科研合作,这样的场景对于中国移动来说并不鲜见。目前,中国移动专职研发团队超过1.5万人,累计承担了165个国家重大科研项目,专利申请超过1.7万件。面向全球成立5G联合创新中心,建成25个开放实验室。

众所周知,中国移动在助力我国实现1G空白、2G跟随、3G突破、4G同步、5G引领历史性跨越中发挥了主力作用。3G时代,推动我国具有自主知识产权的

TD-SCDMA成为三大3G国际标准之一。4G时代,推动我国主导的4G TD-LTE实现全球规模商用,作为第一单位承担的“第四代移动通信系统(TD-LTE)关键技术与应用”荣获2016年国家科学技术进步特等奖。

如今,在5G研发和产业化中,成为首个主导5G系统架构标准制定的中国公司,在3GPP和ITU等重要国际标准化组织中担任领导职务和报告人超过30人,牵头58个关键标准项目,累计提交标准提案3000余篇,5G专利公开量1700余篇,在全球运营商中位居前列。

优质的网络

能力决定品质,作为电信运营商,优质网络是品牌最有力的背书。中国移动凭借持续不断的网络质量耕耘,将“网络质量好”打造为一张靓丽的品牌“名片”。

正如颁奖词所说:“它为移动而生,呼叫时人在天边,满格时近在眼前;它伴互联生长,把众里寻他千百度,变成海角天涯一线牵;它伸出臂膀化作一张无限的网,世间万物,宛在网中央。”

早在2000年成立之初,中国移动就响亮地提出“网络质量是通信企业的生命线”。20年来,其网络历经低速1G模拟网向高速5G数字网跨越,成为全球规模最大、覆盖全国99%以上人口的世界一流精品网,拥有400多万个基站,相当于全球基站总数的30%。远到海南三沙,高到世界屋脊珠峰,从繁华的都市,到偏僻的山村,其网络无处不在。

优质网络的背后,是对中国移动网络规划、建设和优化能力的巨大考验。面对多网并存、协同十分复杂的移动通信网络,中国移动下足了功夫。以4G为例,中国移动成功打造出全球规模最大、性能最优、场景最复杂的4G精品网络。为了在全球运

营里程最长、运营时速最高、承载运量最大的我国高铁上覆盖4G网络,中国移动与高铁建设同步规划、同步开通、同步优化,高铁骨干线路语音接通率达到94.5%,网络平均下载速率超过20Mbps。中国移动建设的地铁4G网,已实现对23个城市83条地铁线路的网络覆盖,总覆盖里程近3000公里,平均下载速率达到45Mbps以上。

如今,中国移动作为5G网络建设的主导者,正在全力开展5G网络建设,已开通超过5万个5G基站,在全国超过50个城市实现5G商用。2020年,其5G网络将覆盖全国所有地级以上城市。

贴心的服务

品牌的含金量集中于品牌品质,品牌品质体现于客户感知。中国移动在其组织算法中,有一段被程序固化的代码,就是坚持“客户为根、服务为本”服务理念,为客户提供最好的服务。

面向个人、家庭、政企客户群体,中国移动加快数字化服务布局,相继组建了咪咕公司、物联网公司、互联网公司等专业化公司,形成业务“孵化”快速通道,在移动互联网、物联网、位置服务、电子商务等领域,提供丰富多样的数字化服务。

在服务转型升级方面,中国移动也是多有动作,相继推出“话费误差,双倍返还”、“业务扣费主动提醒和增值业务0000统一查询退订”、“1/2/3元区国际漫游语音新资费”、“3/6/9元包3M国际漫游流量新资费”、“查网龄,送流量”、“营业厅排队挑战10分钟”、“快装快修,超时赔付”、“不换号、不换卡、快速开通3G/4G/5G”、“满意服务365”、“关爱弱势群体”等一系列服务举措。

如今,遍布全国的实体营业厅,方便快捷的网上营业厅、24小时在线的10086、营业厅客户端、微信营业厅等,为客户提供全渠道、全方位服务。全网客户服务热线15

秒接通率持续保持在85%以上,在营业厅配置的新型自助设备为客户提供6大类33小类业务自助办理服务。

榜样的力量

罗马不是一天建成的,每一个榜样品牌的背后,必然有许多不为人知的艰辛和考验。探究中国移动品牌成就之道,不难发现在每一次艰难的抉择中,中国移动将最先进的信息技术、最优质的网络、最好的服务,作为组织算法程序的“过滤器”,作出了一次次正确的选择——

2000年,在成立初期资金资源十分有限时,中国移动瞄准网络全覆盖的目标,创全球运营商之先河地开启了投资颇大的室内覆盖网建设;

2003年,在人们对客户品牌概念颇感陌生时,中国移动率先针对年轻一族推出“动感地带”客户品牌,并随后构建了“全球通”、“动感地带”、“神州行”三大客户品牌体系;

2004年,在城市网络建设如火如荼时,中国移动选择在广袤的农村地区同步开展网络建设,随后的15年间累计投入超过538亿元用于“村村通电话”工程建设和电信普遍服务试点,用于缩小城乡数字鸿沟。

2009年,在国家需要推进3G TD-SCDMA建设运营时,中国移动义无反顾地承担起这一历史重任;

2010年,当有人把客户服务视为成本和负担时候,中国移动提出“客户为根、服务为本”服务理念,提出要全力提升客户满意度;

2011年,当有人在保质量还是保速度、保企业还是保客户中犹豫不决时,中国移动坚定地提出“两个毫不犹豫”:当质量与速度发生矛盾时,毫不犹豫保证质量;当企业利益和客户利益发生矛盾时,毫不犹豫保护客户利益。

2019年,在数字中国建设需要加快5G商用步伐时,中国移动在获得5G牌照以后加快推进5G网络建设。

……

在这些选择之外,中国移动并不是没有别的选择,比如选择把资本投入到收益高的大城市建设网络,把营销费用花费到见效更快的手机补贴上,把服务客户的成本推到资费价格上,但是这些都被中国移动的三个组织算法程序过滤掉了。归根到底,就像城市建设,选择一开始建设高楼大厦还是先建好一个城市里看不见的下水道,体现的是一个组织的责任担当,这才是榜样品牌力量的核心所在。

正如中国移动杨杰董事长在获奖感言中所言:“这个奖杯很重,很沉,是一份责任和信任”,“承载着广大客户的信任和厚爱,激励我们不忘初心,砥砺前行,更好的为广大人民群众美好数字生活做出贡献”。我们有理由期待,中国移动将履行品牌强国使命,发挥好榜样品牌的力量,带领更多中国品牌在世界舞台上更加夺目闪亮!

入选十大年度榜样品牌,中国移动为什么「能」?

品牌是企业的重要资产,是企业发展水平的重要体现。中央广播电视总台2019中国品牌强国盛典发布了“十大年度榜样品牌”,中国移动成功入选。我国有注册商标超过1800万个,从浩如烟海的同行者中脱颖而出,中国移动为什么“能”?

品牌塑造非一日之功。在2019中国品牌强国盛典颁奖礼上,中国移动党组书记、董事长杨杰发表获奖感言,“品牌的建立、名片的打造需要持续的品质保障。中国移动20年来一直致力于用最先进的信息技术服务经济社会民生,用最优质的网络、最好的服务回馈客户。”对品牌的高度重视,贯穿着中国移动发展全过程。世纪之交,中国移动全球通、动感地带、神州行三大客户品牌相继诞生,成为行业客户细分和品牌构建的典范。支撑三大客户品牌风行全国的,正是中国移动对最新进的信息技术、最优质的网络、最好的服务孜孜不倦的追求。

盘点2019年度关键词,“5G”无法绕过。作为新一代移动通信技术的主要方向,5G正引领新一轮科技革命和产业变革,将助力经济社会数字化、网络化、智能化发展迈上新台阶,成为高质量发展的重要引擎。5G将成为社会信息流动的主动脉、产业转型升级的加速器、构建数字社会的新基石。在此背景之下,作为我国基础电信企业领头羊,中国移动在我国5G发展事业中发挥着“主力军”的作用,受到主流权威媒体的关注和肯定在情理之中。

“1G空白、2G跟随、3G突破、4G同步、5G引领”,寥寥数语勾勒出我国移动通信技术的发展历程。从“空白”到“引领”,关键转折发生在3G、4G时代,中国移动扛起了我国自主知识产权的3G TD-SCDMA发展重任、推动我国主导的4G TD-LTE实现全球规模应用,为中国通信业的崛起做出了突出贡献。2016年度国家科技进步特等奖授予了“第四代移动通信系统(TD-LTE)关键技术与应用”项目,领衔者正是中国移动。在5G发展上,中国移动同样发挥着关键作用。从5G场景需求定义、核心技术研发、国际标准制定、产业生态构建到应用业务创新,都能看到中国移动活跃的身影。

在5G标准制定方面,中国移动在3GPP和ITU等重要国际标准化组织中牵头58个关键项目,在全球运营商中位居首位,体现了我国在5G国际化领域的贡献和影响力。在5G产业引导方面,中国移动落实国家部署,联合合作伙伴加快推动2.6GHz频段产业生态成熟,与3.5GHz频段已基本同步。在5G建设和应用方面,中国移动推出“5G+”计划,2019年开通5G基站超过5万个,在全国超过50个城市提供5G商用服务,推动5G融入百业、服务大众。

在2019中国品牌强国盛典颁奖礼上,中国移动党组书记、董事长杨杰介绍说,目前中国移动已建设超过400万的基站,相当于全球基站总数的30%,覆盖99%以上的人口。在中国,人们早就已经习惯网络信号无处不在,随时随地打电话上网。前不久,浙江传媒学院一位女老师在美国游玩,因为当地信号太差、长时间断网,引发了失联的误会。不少身处海外的网友在这则新闻下留言,吐槽自己所在城市的网络信号差。有国内网友感叹,原来手机信号好并不是理所当然的,看过新闻,对国内电信运营商的好感也增加了几分。

2017年取消手机国内长途和漫游费,2018年取消流量“漫游”费,2019年携号转网服务正式推出……人民有需求,政府有部署,企业有落实。近年来,基础电信运营企业按照国家统一部署深入推进网络提速降费,为促进移动互联网发展,推动信息消费升级做出了贡献,真切切改变了人们的生活方式。

在信息通信领域,人们最能感受到时代变化和科技进步。高铁、扫码支付、共享单车和网购有“新四大发明”之称,后三个“发明”的兴起,都离不开优质的通信网络。无处不在的网络,让人们随时随地追剧、刷抖音已成常态。可以说,我国通信行业所取得的成就,无论在全球范围与其他国家比,还是在全国范围内和其他行业比,都是光彩夺目的。

荣誉代表鲜花和掌声,更意味着信任和责任。加快5G发展步伐、助力高质量发展,已成为当下全社会对通信行业的共同期待。我们看到,一年来中国移动加快5G网络建设、创新5G行业应用、焕新三大客户品牌,努力肩负起5G发展“国家队”、“主力军”的重任,取得了阶段性成就。道阻且长,行则将至,我们期盼中国移动继续不忘初心、砥砺前行,为人民群众美好数字生活做出更大贡献。期待中国通信品牌在世界舞台上更加闪亮夺目!

声明

乃东鸿福通建设工程有限公司不慎,将建筑业企业资质证书(编号:D354012054)的副本(编号:DF354012054)丢失,声明作废。

特此声明

乃东鸿福通建设工程有限公司
2019年12月27日

变更公告

西藏弘欲建筑劳务有限公司经研究决议,拟将公司建筑业企业资质证书详细地址由西藏自治区拉萨市城西区哈达滨海花园西区5排15单元3号变更为“西藏自治区拉萨市曲水县茶热乡柏林村5组安居房B04”

特此公告

西藏弘欲建筑劳务有限公司
2019年12月27日

变更公告

西藏宇浩建筑劳务有限公司经研究决议,拟将公司建筑业企业资质证书详细地址由西藏自治区拉萨市城西区哈达滨海花园西区5排15单元9号变更为“西藏自治区拉萨市曲水县茶热乡柏林村5组安居房B03”

特此公告

西藏宇浩建筑劳务有限公司
2019年12月27日

变更公告

西藏隆成建筑工程有限公司经研究决议,拟将公司安全生产许可证主要负责人由黄喜书变更为“刘伟”,单位地址由西藏自治区拉萨市堆龙德庆区乃琼镇乃琼村四组经济预留房地块的住房三楼5号房变更为“西藏自治区拉萨市城西区金珠西路哈达滨海花园西区3排2栋6单元6层11号”

特此公告

西藏隆成建筑工程有限公司
2019年12月27日

变更公告

西藏隆成建筑工程有限公司经研究决议,拟将公司建筑业企业资质证书法定代表人由黄喜书变更为“刘伟”,注册资本由贰仟万圆整人民币变更为“壹亿圆整”人民币,详细地址由西藏自治区拉萨市堆龙德庆区乃琼镇乃琼村四组经济预留房地块的住房三楼5号房变更为“西藏自治区拉萨市城西区金珠西路哈达滨海花园西区3排2栋6单元6层11号”。

特此公告

西藏隆成建筑工程有限公司
2019年12月27日

西藏雪域矿泉水有限责任公司 关于召开股东大会的公告

中国烟草总公司西藏自治区公司:
重庆新天广告有限公司:

鉴于拉萨市中级人民法院2019年6月6日依法作出关于西藏雪域矿泉水有限公司解散的判决((2019)藏01民初4号),现我司即将进入公司清算程序,定于2020年1月10日上午10:00点召开股东会,商议公司清算事宜。请中国烟草总公司西藏自治区公司、重庆新天广告有限公司两位股东请于本公告见报后,于2020年1月10日上午10:00点前往中国烟草总公司西藏自治区公司1204会议室参加股东会议。若未能按时参加的,视为放弃权利,我司将依法作出清算事宜的相关决议。

特此公告

联系人:王玉茹

联系电话:0891-6597332;19961005582

西藏雪域矿泉水有限责任公司
2019年12月27日

西藏日报、西藏商报广告刊登咨询热线: 0891-6349996 6322866