苏州移动开展装维人员技能大比武对战高温

"清风无力屠得热，落日着翅飞上山"，又到了一年里最热难当的时候。为进一步提升一线员工的技能水平，激发广大员工学习技术、钻研业务的热情，加快技能型人才队伍建设，更好地为高品质网络维护提供有力保障，苏州移动开展了装维人员技能大比武比赛。

入伏后天气越来越热，大家只想静静地享受"空调 WiFi 西瓜"。不曾想，畅通的网络背后，是一群移动人在默默耕耘。在这样的烈热高温下，每天都有十余名一线网络维护人员战斗在大街小巷。为了千万用户的畅通网络，他们顶着高温，钻研技能，与时间赛跑，服务客户得到好评。此次装维人员技能大比武比赛，就是对装维人员理论与实操水平的检验与成果展示。

赛场上，各位选手认真解答了现场评委提出的问题，熟练地完成了每一个项目，你争我赶，各显神通。参赛选手们技能比拼，在比赛开始后以最快的速度完成了一个又一个项目。据参赛选手说："我早在一周前就开始了此次比赛的准备工作，从理论知识到现场实操，结合日常维护工作反复练习。参加这次比赛很有意义，大家既熟练了操作，也加深了理解，为今年的高温保障工作做好了充分的准备。"

本次技能大比武活动，不仅在专业技能上展现出苏州移动装维人员精湛的业务水平，同时也发现了平时工作中的不足，为今后的工作指明了努力的方向。接下来的高温网络维护工作，苏州移动将继续秉持"值得依赖品质，服务创造价值"的服务宗旨，勇争一流，为更好地服务客户而继续前行。

（苏州移动）

苏州移动全面构建远程视频监控助力安全水上运输

随着运输事业的发展，水路要求水运物的相互沟通，高速畅通，对危险品车船码头要求进行实时监管。但航道的面积广大，难以覆盖，现场监管耗费大量人力物力。苏州移动与吴江某市航道管理处合作，通过网络视频监控，进一步加强对河道口管理，保障水上运输安全。

苏州移动与吴江某市航道管理处应用最新的无线通信技术、计算机技术、智能技术，以网络视频监控为监管手段，建立立体联合、立体防护的立体的监控防护。双方根据危化品码头行业监管及安全防范要求，实时对危化品码头各个场所进行高清视频监控，提升各项管理水平。航道处的相关负责人说："有了云视频监控，大大提高了港口监管的工作效率，通过实时查看视频，全天候 24 小时监控可以对危化品码头进行有效监管。"

苏州移动将继续秉持加强与各单位的合作，精准掌握客户需求，推动移动业务的长效发展，进一步加强与政府部门联动能力，切实为各行业提升处理各项突发事件的应急反应能力与安全管控能力。

（袁天虎）

苏州移动开展党员先锋公益社区行

"小伙子，谢谢你教会了我用微信，回家我就能跟女儿视频了。你们移动这个活动办得真好，贴心。"城市苏州社区的居民们开心地说道。最近的活动，就是苏州移动近日开展的党员先锋公益社区行，旨在进一步增强基层党组织活力，积极践行社会公益，树立良好企业形象。

苏州移动积极探索"党建＋生产"深度融合模式，加快"四有员一岗位"先锋引领，组织党员来到城市苏州社区、孔雀社区开展公益评测。活动现场，苏州移动党员志愿者为社区老年人进行了智能手机实用培训，为老人安装实用的软件，带来了微信视频通话、朋友圈视频及短视频使用讲解，并积极为老人体验智能产品，还详细地向居民普及了老年人预防诈骗宣传。

在户外服务现场，苏州移动党员先锋为社区居民提供了手机贴膜服务，还邀请"便民服务团队"为社区居民提供磨剪、修鞋、维修、磨刀等服务。晚上，苏州移动在社区播放露天电影活动，活动结束后，为每位参加活动的老人发放了肥皂、毛巾、花露水等清凉小礼品。社区居民徐大伯激动地说："这些移动的孩子真是好样的，我耳朵不好，他们耐心地讲了一遍又一遍，终于把我教会了，以后我也可以用手机看看新闻了。"

在社区公益服务后，苏州移动党员先锋与社区党员共同学习了"习近平新时代中国特色社会主义思想三十讲"。此次公益社区行和联合学习活动形式新颖，为苏州共建奠定了良好的基础。此外，此次活动彰显了苏州移动的"便民服务进社区"品牌，树立了良好的社会形象。

（苏青　唐方城）

客户满意是我们不懈的追求

小陈是苏州移动投诉处理监控中心的一名员工，通过电话为客户解答疑难，传递着移动公司"优质服务，满意 100"的理念。

最近，家住在苏州的小王遇到了问题，上网看手机视频，电话也打不通了，但是过了一个晚上，第二天手机就欠费停机了。查询话单发现手机自动发送了 2000 多条短信，而且每分钟都有十几条，这可吓坏了小王。

"喂，您好，这里是苏州移动客服中心，请问有什么可以帮您？"接到小王电话的服务话务员小陈，听到小王描述事情的经过后，小陈仔细查询了他的短信详单，发现在前晚产生了大量的短信发送和接收记录，且发送、接收号码都是一样的，就连信息长度也是一样的。小陈耐心地解释："先生，您不要着急，我已经查询过您的短信详单了，确实如您所说发送了大量的信息出去。我相信这并不是您本人有意为之的，毕竟这么高频率的下发记录，人为的可能性不大。"

小王听小陈客服人员的话语温柔，不像刚开始那样生气和急躁了。小陈言机性强地说道："王先生，根据您以往的消费情况和短信发送记录来看，这些信息应该是手机上的某个程序出现故障自动发送的，而且您应该前几天收到了不少系统下发的信息吧？"小王突然想起确实收到了很多推荐下载软件的信息，但自己并没有回复任何的内容。小陈翻查下发的代码查询到是 M+ 业务平台的信息，即小王开通了手机和家庭号码免费业务，询问后得知小王原先通过手机和家庭号下载过小游戏和小应用。为了确保今后不会再自动发送信息，小陈为小王关闭了 M+ 功能并建议小王去手机里面卸载，检测手机并删除软件和垃圾。

小王心里悬着的石头终于落下了，感激地感谢小陈的帮忙。小陈笑着说道："为您服务是我的荣幸，客户百分之百的满意是我们前进的动力。"

（刘其成）

中国移动
China Mobile
www.10086.cn
热线 短信 10086

中国平安跻身《财富》世界 500 强第 29 位　居全球金融企业第 5 位

7 月 19 日，2018 年度《财富》世界 500 强排行榜揭晓，中国平安凭借稳健的业务模式、持续稳健的业绩增长，名列全球榜单第 29 位，较 2017 年上升 10 位，在中国入围企业中排名第 7 位，蝉联中国内地混合所有制企业第一。同时，在全球金融企业排名中，中国平安名列第 5 位。

《财富》世界 500 强排名，以公司年度收入和利润为主要评定依据。根据 2018 年榜单，中国平安 2017 年营业收入达 1441.97 亿美元（9745.70 亿元人民币），利润 131.84 亿美元（890.88 亿元人民币）。

2017 年，全球经济持续改善，中国经济保持稳中向好态势。中国平安紧跟国家战略步伐，坚持"保险姓保"理念，坚持创新引领发展，深化"金融＋科技"，聚焦于大金融资产、大医疗健康两大产业，取得了靓丽的业绩。2017 年，中国平安营业收入达人民币 9745.70 亿元，同比增长 25%；净利润为人民币 999.78 亿元，同比增长 38.2%；归属于母公司股东净利润人民币 890.88 亿元，同比强劲增长 42.8%；公司总资产超 6.49 万亿元，较年初增长 16.4%。截至 2017 年末，集团个人客户数较年初增长 26.4% 至 1.66 亿。同时，集团超过 40.4% 的新增客户来自于集团互联网用户，新增客户中有 1,872 万互联网用户。

得益于对前沿科技的探索和创新技术的应用，平安不断提高和优化客户服务水平，打造极致服务体验。例如，平安产险在全球业内首推"510 城市极速现场查勘"及"一键理赔"服务，车险客户可在 5~10 分钟内享受理赔全流程服务的体验；平安人寿推出"AI 客服"服务，智能识别客户及需求有效解决传统保险业务上认证慢、理赔慢等痛点；平安养老险通过使用人脸识别技术、电子签名和大数据分析等科技手段，在养老金运营管理应用中取得了突破。2017 年，中国平安的 NPS 客户净推荐值较 2014 年推出时提升了 28 个百分点，达到 36%。

与此同时，中国平安以智能认知、人工智能、区块链、云技术、安全等核心技术为基础，围绕用户"医、食、住、行"等生活场景，构建"金融服务、医疗健康、汽车服务、房产服务、智慧城市"等五大生态圈，用户规模和活跃度再创新高提升，公司科技创新和科技能力向社会输出服务，扩大服务范围的同时也获得经济和收入。

在实现卓越业绩增长的同时，中国平安积极履行社会责任。多年来在教育扶贫、环境保护及志愿者服务等公益事业中持续投入，深耕发展。今年，中国平安积极响应党中央推进精准扶贫号召，启动了总投入为 100 亿元的"三村工程"扶贫战略，面向"村官、村医、村教"三个方向，实施产业扶贫、健康扶贫、教育扶贫，为扶贫攻坚贡献力量。目前，三村工程已在内蒙古兰察布、江西、广西等省市落地，为贫困地区的经济和社会发展助力。

中国平安表示，30 年来，平安与中国经济共同成长，从小到大，从大到强，得益于改革开放的历史机遇以及股东和客户的支持。未来，平安将紧密服务实体经济和社会民生，践行三村扶贫，以实际行动支持国家重大战略，并积极布局金融科技等创新领域，开拓智慧城市等创新型科技服务，进一步践行综合金融一站式服务，简单消费体验，持续为客户创造卓越的价值。

苏州寿险：中国平安球童成长计划（第二季）中超球童线下海选圆满落幕

2018 年 7 月 15 日，平安苏州寿险在苏州博览园体育公园举办了中国平安球童成长计划（第二季）中超球童线下海选活动。本次活动旨在回馈广大客户，提供丰富的足球体验，同时结合寒天捐书，践行公益理念，号召大家为乡村少年献出爱心。

本次活动共有 22 名小朋友以及他们的家长参与。大家纷纷捐书，助力寒天捐书公益。同时在教练的带领下，进行了足球训练，有传盘带、颠球、传球等学习内容。

活动开始前，现场小朋友及家长踊跃参与寒天捐书，以小書换大爱。大家在捐出一本本图书的同时，收获了"寒天捐书"的爱心证书，家长表示寒天捐书这样的公益活动非常有意义，回家以后会再整理一些书籍前往门店捐赠。随后，各位小球员开始了足球训练，先是盘带练习，要求以最快的速度带球绕过障碍物，小球员们快速地完成。其次是传球，有短长传、行进间传球等，之后还进行了简单的射门训练。

最后，教练对本次训练做了总结，通过本次训练，也全面提升了小朋友们的控球能力、团队配合能力等，其中有 5 位表现特别突出的小球员荣获了"德西少年"的荣誉证书！

2018 年 8 月 5 日前，客户仍可通过平安金管家报名参与中国平安球童成长计划（第二季），全国将选拔 100 位小朋友参与中超球童活动，我们也会继续努力，为广大客户提供更丰富多彩的体验活动！

泰康之家医养社区挺进中原　全国布局持续深化

7 月 11 日，河南省郑州市郑东新区管委会与泰康保险集团旗下泰康健康产业投资控股有限公司在郑州举行项目合作协议签署仪式。根据协议内容，泰康将在郑州市郑东新区投资建设河南省首个大规模、全功能、国际标准的持续照护医养融合养老社区——泰康之家·豫园，充分结合中原地区特有的区域、文化和人口优势，满足当地人民群众对于高品质医养服务的需求，同时进一步扩大和深化泰康之家连锁医养社区在全国东西南北中核心城市的战略布局。

早在 2016 年 2 月，泰康就与河南省人民政府签订战略合作协议，此次项目签约，标志着双方在重大民生领域合作上迈出了重大而坚实的一步。

河南省郑州市郑东新区管委会与泰康健康签署养老社区项目合作协议。

未来，泰康之家·豫园养老社区将是一个富有中原地域特色，以医养融合、持续照护、文化养老为核心特色，且在河南地区具有示范产业标杆意义的旗舰精品医养社区。养老社区将对标国际一流医养服务水平，结合中原地区长者身心特征，为入住长辈提供独立生活、协助生活、记忆障碍、专业护理四种不同的生活服务区域，提供不同程度的生活照顾及护理服务，实现一站式退休生活解决方案。

同时，社区将配建一家二级康复医疗机构，配套 TKR 泰康国际标准康复体系，打造以长期健康管理为目标，以养老医学为中心，整合急症转诊、长期护理、预防保健及康复治疗于一体的医养康护体系，为居民提供急救保障、慢病管理、老年康复的三重防线。