苏州移动加强网络优化保障高校迎新

高校秋季开学迎新，通常是高校话务量的峰值。人群的大量汇聚，使得移动网络面临业务量大幅上涨的挑战。为了确保移动用户的网络通畅，苏州移动从工程、传输、无线多个维度，持续进行高校及周边网络质量扩容提升，有效保障2018年度高校秋季开学迎新期间用户感知。

"以前有学生反映，开学时在学校人群聚集的地方，手机信号时好时坏。这是因为像高校开学迎新此类突发高话务量场景，原有基础网络无法有效解决拥塞问题，整体用户感知较差。"苏州移动网络部的相关负责人解释道。据介绍，苏州移动为了应对高校秋季开学迎新这一挑战，自七月初便开展PTN传输下沉、优化组网结构、构筑灵活的基站模式等措施，开通4G基站8个，新建室分85扇区，原有室分改造约300扇区，扩容约150个小区，软扩260余个小区，有效支撑秋季开学迎新工作。

同时，在网络部署的基础上，开启大话务参数、负荷均衡、TF均衡等特性功能，使用高铁专区覆盖，实现场景话务全面提升。苏州移动工程师们积极做好容量监控保障，通过"前台实时监测"和"后台实时监控"的机制主动发现问题，小区分裂、扩容，以及异常处分流等手段分析原因，及时进行实施容量问题解决，全面提升高话务场景用户感知。

炎热的午后，室外温度高达38℃，苏州移动工程建设部的于得水与同事刚完成一场高校的扩容工作，他开玩笑说："学生们一直希望学校网速能更快点，这个心愿，我们帮他们达成了。等他们到学校就会发现4G网络更加通畅了，这算是一份开学礼物吧。"同事提醒他的工作服已被汗水打湿了，他一笑置之："早习惯了，反正天这么热，一会儿就晒干了。"说完，同事几人拖着奔往下一个高校。

自接到扩容任务后，于得水面对工期紧、任务重等困难，不畏炎热酷暑、风吹雨打等恶劣天气，多次组织公司同事到学校沟通建设方案，并最终得到校领导的认可。"这就是我们的工作，是有点辛苦，但大家都一样。"于得水如是说。

（钟余跃）

苏州移动开展"雏鹰展翅计划

——藏族孩子的中国梦"公益捐赠活动

日前，苏州移动联手"指上苏州"媒体，共同发起了"雏鹰展翅计划——藏族孩子的中国梦"2018年首次公益捐赠活动。

"我们之前曾看到过相关报道，青海果洛藏区的孩子们连书包都没有，都是拿着布包，甚至是塑料袋。他们因为家中贫困和对知识渴求的眼神给我们留下了深刻的印象。大家都很受触动，想为这些孩子们提供一些力所能及的帮助。"谈及此次公益捐赠活动的初衷，苏州移动的员工小杨如是说。

为了帮助高原藏区的少数民族孩子，苏州移动举办了捐赠仪式，鼓励员工们捐出书包、书籍、文具等学习用品，让藏区的孩子更好地学习与生活，用知识开启文明成长。为了更快将贫困地区留下，本次捐赠活动共收到全体员工赠送的学习用品370余件，包括崭新的书籍、作业本、书包、文具盒、钢笔等，饱含着苏州移动员工们对藏区孩子的关怀与期盼。

"赠人玫瑰，手有余香"，大家也获得了快乐与满足。这次捐赠活动，不仅得到了我们移动员工的支持，也得到了家人的认可。有一位员工的孩子将自己的新书包拿了出来，自己用以前的旧书包。这些情感的温暖，让大家在富足的物质生活之余，更加关注公益事业，培养了大家的责任心和使命感，并将雷锋的精神继续传承下去。"小杨笑着表示。

（王芸）

应答民生诉求 服务百姓人家

——苏州移动助建张家港市民政局亲情（虚拟）养老院

"上了年纪腿脚不方便，以前得自己下楼买菜的，现在一个电话就有人送到家了。"家住新村的李奶奶坐在家中客厅沙发上，笑着说道。

夏日炎炎，李奶奶可享受到送菜上门的服务，全靠张家港市民政局推出的亲情（虚拟）养老院。虚拟养老院没有一张床位，而是建立了电话服务专线，老人需要服务的时候，只需拨打电话，就可以享受洗衣、做饭、医疗等多项贴心的上门服务。

亲情（虚拟）养老院是张家港市民政局下属单位，该单位主要致力于全市老年人团体的特殊服务。苏州移动和张家港市民政局合作建立呼叫中心，为张家港市虚拟养老院与20余万老年群体搭建了沟通的桥梁，更好更全面地服务全市老年人团体。"12349是全国统一民政养老热线，我们为张家港市亲情虚拟养老院呼叫中心申请了该短号码。通过张家港本地，市民即可拨打12349到虚拟养老院进行咨询。"苏州移动工作人员小王介绍道。

呼叫中心建立之后，苏州移动积极协助张家港市民政局建立虚拟养老院，有效解决该单位在日常工作开展中存在的一些问题。目前该呼叫中心主要用于12349养老服务宣传、居家养老的回访、智慧养老SOS报警、接听12349市民来电咨询和服务工单处理等。该呼叫中心的建立，使得该单位可以更好、更多地调度全市养老服务力量，开展多样化的老年人服务项目。（高谷雨 唐方斌）

以吾之诚 换彼之心

"客户是上帝，你们必须要满足我一切要求！下次我就去投诉你们。"

"先生您好，请您冷静一下……"

"嘟嘟嘟……"

接到电话的是中国移动苏州分公司投诉处理中心的一名普通处理人员小潘。这位客户因手机话费突然被扣300元非常气愤，前来投诉。

到底为什么会产生这么多流量费呢？小潘仔细查看了客户的账单，找到问题所在，便拨通了客户电话："先生，我帮您查询到在20号晚上11点15分产生4个多G的流量，导致扣取300元的流量费用，请您回忆一下，那天晚上是否有大额流量使用的记录？""怎么可能！那天晚上手机明明没用，怎么会有这么多流量！肯定是你们乱扣的……"

挂断电话的小潘，并没有因为客户不了解、不认可就放弃，她请专业的网络部门进行查询，了解到客户当晚流量使用时是一直在视频客户端。小潘再次拨通客户电话："先生您好，很抱歉再次打扰您了，我帮您进一步查询了20号那晚您的部分流量记录使用为某视频客户端产生，请您回忆一下是否忘记关闭后台了呢？""哦哦哦，我想起来了，那天晚上确实用它看电影的，后来睡着了，我可能忘记关掉了。哎，这家里没有WIFI，我平时都很小心的用的，这次是我大意了。""建议您开个流量安心包，下次用了也不用担心，还可以按量加油用，而不会流量超出产生高额费用的，非常适合您。""好，我同意，我这人性子有点急，之前态度不好，很抱歉啊。""没关系的，我理解您，希望您下次再使用手机上网的时候多多留意自己的流量使用情况哦，如果有什么问题，可以及时拨打我们10086咨询和反馈，这里也感谢您对我们公司的关注和支持。""嗯！一定。"

这只是中国移动苏州分公司服务处理中一件平凡的小事，每一位投诉处理人员都用心像一样善待客户，真诚地解决客户的问题，用真诚的心换取客户的真心。

（朱安青）

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

民生保险向普吉岛遇难昆山居民支付赔款13万元

7月30日，在收到李先生提供的理赔材料当天，昆山人保财险完成李先生母女二人共计13万元民生保险赔付。

7月5日，两艘共载127名中国游客的游船在泰国普吉岛海域发生倾覆，事故造成昆山籍王某母女等47名中国人遇难。事发后，昆山人保财险迅速通过多渠道主动排查出险客户信息。鉴于昆山户籍居民民生保险和非户籍居民新市民保险的保障覆盖面较大的因素，昆山人保财险通过近300人专职销售队伍对企业法人客户、个人客户开展民生保险和新市民保险出险客户专项排查，经与法人客户未辆电子沟通确认，遇难户籍居民王女士为未辆电子员工。昆山人保财险当即派出理赔专员前往未辆电子慰问家属并提供理赔支持。7月30日，李先生向昆山人保财险提供理赔资料当天，13万元赔款即赔款到账。

民生保险作为2012年昆山政府推行的实事工程，重点解决昆山户籍居民的基本家庭财产和人身意外保障。实行7年来，民生保险累计支付赔款超1200万元。2017年，在户籍居民民生保险基础上昆山人保财险进一步升级保障，为超70万非户籍居民提供新市民综合保险，充分发挥民生保险在政府社会治理中的作用，持续有效地服务于新老昆山市民的重要作用，取得良好的社会效益。

（吴超）

快速理赔显真情 人保服务有温度

2018年8月29日，人保财险苏州张家港中心支公司将26万余元"8·17温比亚"台风首批理赔款送至农户们手中，展台风过后保险温情。

2018年8月17日，第18号台风"温比亚"正面袭击苏州，尤其是对张家港市农业生产造成严重影响，造成辖内设施农业大面积受损。灾情发生后，市分公司立即启动台风大灾应急预案，全面部署抗台救灾工作，组成多个工作组分赴各乡查勘。灾情就是命令！当天下午待台风稍一减弱，由人保财险苏州张家港中心支公司、市农委林业站和风险农村中心组成的联合查勘工作组，来到受灾比较严重的张家港"万亩桃园"第一线，安抚受灾农户，冒雨开展现场查勘工作。开始对受灾情况进行现场查勘，对晚熟品种桃树进行清点核损。仅用一天多时间就完成近500亩晚熟桃的查勘工作，受到了农户的好评，当地媒体进行了跟踪报道。

民情就是使命！台风来袭造成八千多亩农业设施和作物受损。此时正值作物销售期，加快理赔查勘速度将有益于农户快速恢复生产。市分公司果断组织对全辖案件查勘情况开展实时督导，并及时会同各市县各农险工作领导小组成员单位的沟通汇报。过程中，市、县两级公司领导率员奔赴各乡镇，分组奔赴受灾严重的辖区，组织当地人保农网机构，深入当地政府部门、农户、企业，详细了解受损情况，积极组织开展抗灾救灾和理赔服务工作。

仅仅用了4天时间完成了所有受灾农户的查勘工作，并组织人力快速进行理赔方案的制定。

科技支撑作用！此次受灾九成以上是作物大棚，多地出现成片倒塌损坏和大棚薄膜破裂的情况，给查勘定损带来很大工作量，"4天"时间完成如此大面积的查勘，体现出了依靠现代科技下苏州人保网格化的农险服务能力。此次查勘，公司充分利用农险V平台、测距仪、无人机等现代化科技工具，对受灾农作物、大棚倒塌和薄膜面积进行准确测量，做到一事不多、精准定损，也明显提升了定损效率。

据悉，人保财险苏州市分公司因灾累计报案农险案件561件，查勘面积8100余亩。目前，农险系统人员正加班加点加快案件计核及理赔工作，力争尽快将赔款支付到受灾农户手中，帮助农户迅速恢复农业生产。

（蔡洪良）

虎丘法院"三管齐下"精铸"无讼村居"品牌

近日，苏州高新区（虎丘区）人民法院与通山街道共同举行"无讼村居"共建签约仪式。据悉，通山街道是虎丘法院开展"无讼村居"共建活动的第三站，旨在进一步增强居民学法、尊法、守法意识，力争将矛盾纠纷化解在基层，开创和谐、稳定、环保、文明的社区和谐新面貌。

根据协议，围绕为居民"释法律、解疑惑、调纠纷、做好事"的工作目标，一方面虎丘法院的法官们将组成"法治宣讲团"，定期走进通山街道各社区进行普法、释法讲座。另一方面，街道也可组织居民参加庭审旁听，近距离感受法律审判工作，帮助居民了解法律知识，提高法律意识。

与此同时，区法院还将为街道辖区内重大工程建设、重大行政决策等提供法律意见；为街道人民调解员开展业务培训，传授调解技能，分享调解经验，传授法律专业知识，推动人民调解工作发挥更大作用；此外，还会建立"诉调对接"——法院将派员到社区司法工作站指导帮助居民，解答法律问题，提供法律帮助，并对辖区内社区服务人员进行集中培训。

"法院与街道携手共建无讼村居，是一种能力上的互补，资源上的共享和机制上的共赢。"虎丘法院党组成员、副院长王小峰表示，双方将通过定期开展交流活动，以文体比赛、座谈会、报告会等多种形式，共同探索共建的途径、方法，"期望'无讼村居'的建设，能够切实有效地提升社会管理和小区治理的能力。"

去年4月份，虎丘法院联合通安镇，以树山村为试点开启"无讼村居"共建活动，今年5月份，该院又与浒墅关经开区签署无讼村居共建协议。截至目前，以树山村为例，自共建以来尚没有一起纠纷诉至法院，"无讼"的效果可见一斑。

（陈小青 艾宏静）