

爱心助考路 公益有移动

山东移动淄博分公司：“心级服务”助力美好城市建设



2024年山东省高考分数线6月25日公布。有这样一个群体，一直陪伴、守护着考生们，为他们保驾护航。淄博连续举办了19届爱心助考文明实践活动，帮助无数莘莘学子。涌现出的助考司机、助考爱心企业以及社会各界倾尽全力为广大考生助力服务。

有这样一家爱心企业，连续十余年参与爱心助考活动，积极践行社会责任。每到大型活动的信号网络保障、进村居到学校的反诈宣传、下乡村人田间用通信技术助乡村振兴，都有作为淄博市信息通信业的主力军——山东移动淄博分公司的身影，他们始终秉持“不忘初心、便民惠民”的服务理念，努力为客户提供更优质的服务，以“心级服务”助力美好城市建设。

专注公益事业 坚持爱心助考十余载

“我们继续报名参加爱心助考。”“哪能少了我们，我们几个一起报名，有考生尽管安排给我们，点对点为孩子们服务。”今年，第十九届爱心助考文明实践活动报名刚启动，就接到了不少电话，他们有老朋友也有新朋友，都是来自山东移动淄博分公司，他们希望今年继续加入助考队伍，在中高考期间，为他们提供免费接送的出行服务。

19年的爱心公益品牌的建立不是一朝一夕的事情，更是越来越多的社会群体和爱心人士不断加入，共同让这个品牌发扬光大。山东移动淄博分公司工作人员张女士在公司发出号召后，总是第一时间报名加入到助考大军中，今年，在他的带动影响下，越来越多的同事加入到爱心助考的行列。

山东移动淄博分公司相关负责人表示，在积极参与爱心助考等公益活动之外，公司还将为考生、家长、老师做好全方位的通信保障服务。作为淄博市信息通信业的主力军，山东移动淄博分公司始终坚守知行合一的实践理念，勇担红色央企的社会责任，用最真诚的态度、最可靠的网络，努力为客户提供最优质的服务，并用最先进的通信技术服务，在助力淄博

市数字经济发展等方面发挥了重要作用。

通信网络保障 政企大型活动通信“守护神”

2024年的春天，淄博热度持续，来自全国各地的游客依然络绎不绝。淄博的网红景区持续火爆的同时，各景区也迎来了客流高峰。齐山风景区因樱花迎来省内外游客，为了确保景区网络信号，山东移动淄博分公司网络部的工程师们提前开展基站检测、容量扩容、设备升级和预案演练，多次深入齐山风景区现场及沿途道路，对无线网络进行全面而细致的“体检”，对网络覆盖范围、信号强度以及容量进行精准预测与科学部署，共新增4/5G微站17个、扩容小区86个，现场部署5G应急通信车一辆，全方位、多层次地构筑起坚实的通信保障长城，确保各网红景点信号“满格”。

为齐山风景区网络信号保驾护航只是一个缩影，为了服务好外地游客，山东移动淄博分公司强化各高速公路、收费站、高铁站、胶济铁路、济青高铁等重要交通枢纽的现场值守，持续做好网络优化、网络扩容和网络维护工作，保障移动网络稳定运行。

淄博两会、淄博青岛啤酒节、大型演唱会、年货大集、齐山樱花节、2024年中国轮滑马拉松公开赛……淄博各类大型活动都少不了移动网络护航，而山东移动淄博分公司通过强有力的技术能力和责任心，为淄博更好地接待游客做出最有力的保障。

勇担社会责任 反诈守护百姓钱袋子

山东移动淄博分公司勇担央企使命，不止体现在爱心助考等公益活动中。作为通信企业，山东移动淄博分公司肩负社会责任，积极参与全市反诈工作。

志愿者们走进乡村、社区、康养中心等进行反诈宣传。通过发放反诈宣传单页、给现场群众安装反诈APP、讲解常见电信诈骗案例等方式增强了人民群众的自我保护意识、法律

意识、提高了反诈能力，筑起了一道反诈“堡垒”。

“网上找兼职赚钱，发发信息就能获利？殊不知自己沦为诈骗‘引流人’。批量拨打诈骗电话、添加微信、QQ好友或群发诈骗短信，无论是否获得报酬，都涉嫌为电信网络诈骗等违法犯罪活动提供帮助，将会被公安机关依法追究相应责任……”这些提醒市民的话语，已经成为山东移动淄博分公司反诈宣传常说的内容，员工们已熟记于心，反诈宣传已经成为企业的一项任务，更是一份责任。

除了组织各种形式的反诈宣传活动，防患于未然。山东移动淄博分公司还通过技术手段协助警方打掉多个诈骗团伙。他们勇担社会责任，与公安部门协同联动，强化源头治理，全面落实打防管控各项措施，深入推进“断卡”“打猫”行动，切实保护好市民“钱袋子”。

作为主力运营商，山东移动淄博分公司始终坚持“以人民为中心”的发展理念，一直以来通过扎实有效的实际行动，践行“我为群众办实事”，全力保障社会安全和人民群众的合法权益，彰显了作为央企的责任和担当。

助力乡村振兴 通信技术赋能农业生产

博山猕猴桃每年9月大批量成熟上市，去年产量巨大，果农长期销售渠道单一，容易造成价低滞销的情况。就在果农盼销量的时候，山东移动淄博分公司的志愿者们化身“带货主播”，与当地村委开启“山东益农社助农促振兴”猕猴桃线上销售活动，现场推介博山猕猴桃。山东移动的公益志愿者们，不仅借助益农社信息平台开展5G现场直播，为“博山猕猴桃就是有点甜”的美誉农产品代言助力，还走进帮扶户的田间地头，协助采摘、分拣、装箱。

近年来，淄博移动积极响应建设“网络强国”和乡村振兴战略部署，积极履行央企社会责任，多措并举助力乡村振兴，加快农村及偏远地区网络建设。同时，淄博移动发挥数字网络优势，以“互联网+”模式，从5G网络建设、助农直

播、产销对接等方面，赋能乡村振兴。

而在“智慧农业”进乡村贡献数智力量方面，山东移动淄博分公司积极落实国家乡村振兴战略，响应集团公司、省公司乡村振兴数智化建设要求，以移动通信技术赋能农业生产，着力打造乡村振兴新样板，为乡村振兴贡献移动智慧和信息化方案。

践行志愿服务精神，彰显国企社会担当。多年来，山东移动淄博分公司充分发挥国企的政治优势和组织优势，坚持党建引领，通过开展志愿服务活动，大力培育党员干部和职工的奉献精神和服务能力，全面履行国有企业社会责任，树立了良好企业形象，让“志愿服务精神”成为国企高质量发展驱动力，为淄博建设一座最有爱的城市贡献国企力量。

“臻心”见真情 淄博移动心级服务宠客户

心级服务是中国移动客户服务专属品牌，是一个全面升级的信息通信服务品牌。山东移动淄博分公司心级服务“臻心”服务子品牌的重磅发布，更是用“贴心、无忧、专享”三大服务承诺宠爱客户，各种接地气的心级服务活动更是层出不穷，频频上线。

随着2023年及今年淄博的连续火爆，山东移动淄博分公司开展了“心级服务·龙行龘龘”活动，在淄博八大局设置直播驿站服务站，在现场设置了精美有趣的打卡标志，邀请书画大师现场指导游客手绘团扇，吸引了众多游客驻足体验，拍摄打卡互动分享精彩瞬间，为客户提供休息、充电等便民服务，全力为客户提供舒心、暖心、

贴心的心级服务。

“听说过心级服务，通过这个活动，确实感受到移动公司对客户的重视，把高大上的标语真正落实到给客户解决问题的细节工作中，很接地气。”现场的一名移动客户刘先生表示。

今年6月20日，山东移动淄博分公司开展了以“发展新质生产力 共享可持续未来”为主题的“总经理接待日”暨第八届“社会责任沟通日”活动，当天，淄博移动副总经理井普震带领各部门经理走进张店世纪路营业厅，现场接待客户，认真倾听客户对网络质量、业务套餐、账单资费等方面的意见和建议，为客户答疑解惑、回应客户诉求，并向客户讲解微信公众号自助业务查询办理流程，现场向客户演示，帮助客户便捷查询办理业务，获得客户一致好评。

2024年1月，淄博移动正式发布“心级服务”品牌统领下“臻心”服务子品牌，推出“贴心、无忧、专享”三大服务承诺，致力于为客户创造“臻于品质、坚守初心”的心级服务体验，推动服务不断升级，也是淄博移动对客户发自内心的承诺，代表了淄博移动对高质量服务和卓越品质无止境的追求。

下一步，山东移动淄博分公司将继续以客户为中心，坚持服务为本，不断提高产品质量、网络质量、触点质量，更快捷地响应客户需求，用最专业的服务、最可靠的网络，为客户带来“舒心、贴心、暖心”的心级服务，用“臻心”服务助力广大客户畅享“臻于品质、坚守初心”的优质信息生活。

大众日报淄博融媒体中心记者 张欣 通讯员 翟鹏

