

年初动工的中国移动(洛阳)呼叫中心将建坐席2万个 要让世界听到“洛阳的声音”

统筹提升六加一 记者带您一线行

喜迎党的第十八次全国代表大会

□记者 韩铁栓/文 见习记者 李渊博/图

项目名称:中国移动(洛阳)呼叫中心
动工时间:2012年1月12日
竣工时间:2017年12月建成投用
项目概况:该项目由全球500强企业之一的中国移动集团总公司投资建设,总投资40亿元,综合占地1066亩,总建

筑面积50万平方米。项目位于经济开发区太康路东段北侧、古城路南侧,建成后将成为全球最大的单体呼叫中心,可直接安置6万到8万人就业。该项目是河南省重点工程项目和我市2012年新十大示范性项目,将对我市信息服务业发展起到重要的带头示范作用。



中国移动(洛阳)呼叫中心一期项目生产楼看起来颇为气派。

1 中部声谷 呼叫全球

“中国移动(洛阳)呼叫中心,规划建设2万个坐席,按每个坐席配备3名坐席代表(三班倒)来算,就可直接安置6万人就业。而且根据呼叫产业的工作特点,来这里工作的绝大多数将是年轻的姑娘、小伙。想想看,上万名美女、帅哥,穿着整齐的工作服,有说有笑地走在上下班的路上,那是啥样的阵势?”昨天,在中国移动(洛阳)呼叫中心(一期)生产楼前,谈起呼叫中心未来的前景,经济开发区经济发展局副局长邓海涛笑得十分灿烂。

邓海涛介绍,呼叫中心是一种基于计算机与电话集成技术,充分集成通信网、计算机网,并与企业连为一体的、完整的综合信息服务系统。客户可以借此获取各种服务和营销业务应用,包括业务办理、信息服务(查询、咨询)、投诉建议、故障申告、主动服务、预约服务、主动营销等。

中国移动(洛阳)呼叫中心建成投用后,不仅将是中国移动主要的呼叫中心之一,而且还将成为全球最大的单体呼叫中心,其服务客户可能延伸到国外很多地方。

2 洛阳的“语言优势”可不小

昨天,在中国移动(洛阳)呼叫中心一期河南移动客服中心二楼服务大厅,记者看到中心已经进驻的客服坐席代表(目前进驻500个)已开始紧张、有序的工作。

“好处还不止这些呢!”邓海涛笑着说,中国移动(洛阳)呼叫中心主要是为世界各地的客户服务的,

所以除部分外语坐席代表外,多数坐席代表都讲的是普通话,这肯定在某种程度上会促进和带动普通话在洛阳的进一步推广。

邓海涛说,洛阳话和普通话很接近,洛阳话里没有特别难改的发音,“转型”应该很顺。现在我市涧西区大部分人,日常生活中也都讲普通话。在这方面,洛阳还真有

“语言优势”。外语资源方面,洛阳应该也不缺——从小学到大学,我市都有专门的外国语学校。

另外,为全力做大做强呼叫产业项目,打造洛阳呼叫中心品牌,我市还专门改造挂牌了两个软件学院为服务外包学院,7所学校新上了呼叫中心专业,为中国移动(洛阳)呼叫中心进行人才储备。

3 为我市现代服务业领航

邓海涛介绍,中国移动(洛阳)呼叫中心项目是河南省重点工程项目和我市2012年新十大示范性项目,也是经济开发区经济转型工作中的龙头项目。最初,经济开发区的主导产业定位是批发、零售、物流和加工,近年来,随着我市经济转型工作的逐步深入,经济开发区的主导产业定位为现代服务业,重点发展呼叫产业、科技信息产业、服务外包产业、总部经济、文化旅游产

业和现代商贸物流业,工业项目全部退出。目前,开发区内在建的34个项目,全部为低耗节能或科技含量较高、产品附加值较大的现代服务业项目,如总投资10亿元的恒生科技园项目、总投资5.6亿元的863孵化基地项目、投资2.5亿元的洛阳顺兴通信产业园项目等。

在中国移动(洛阳)呼叫中心一期河南移动客服中心,记者看到,除已投用的生产楼外,其后勤

楼也在紧张地进行内部装修。今年10月,其另一个服务大厅也将开工建设。

邓海涛介绍,该项目建成投用后,将实现功能、渠道、运营三个一体化,成为我国中西部最大的包括人工(热线、微博)、自助(自助终端、掌厅、网厅、WEB、WAP)、自动(IVR)、关系型(社区、论坛)服务渠道的枢纽和联络点,也将成为我市现代服务业的真正领航者。

我市开展公共服务行业服务承诺电视评诺活动

21家公共服务单位将接受群众“挑刺”

□记者 李三旺 实习生 周成杰

本报讯 9月20日至10月18日,我市21家公共服务单位将通过电视直播等形式,接受群众评议。这是昨日召开的公共服务行业“向社会承诺、让人民满意”群众评诺活动动员会透露的。

本次活动以“向社会承诺、让人民满意”为主题,通过电视直播、网络投票、群众提问等形式进行。届时,电信、银行、保险、水电气暖等行业的21家单位负责人将走进电视直播间,就改进工作作风、规范服务行为、提升服务质量等内容,接受群众评议并进行承诺。(接受评议的21家单位详见图表)

近日,市纠风办将会同有关

部门,对接受评议的单位进行暗访,并制作问题短片在节目直播时播放。同时,市纠风办还将从全市民评代表信息库中随机抽选90名代表参与直播节目,并公布参与节目热线电话和网络评议方法。

电视直播节目将把上述4个行业分为4个专题,从9月20日至10月18日,每周在洛阳电视台一套节目中直播一个专题,并在节目直播当晚黄金时段和次日进行重播。

电信行业专题节目直播时间为9月20日10时至11时20分,银行业为9月27日10时至11时20分,水电气暖行业为10月11日10时至11时20分,保险行业为10月18日10时至11时20分。

接受评议的21家单位

绘制 雅琦

- 电信行业** 中国移动洛阳分公司、中国联通洛阳分公司、中国电信洛阳分公司
- 银行业** 中国工商银行洛阳分行、中国建设银行洛阳分行、中国农业银行洛阳分行、中国银行洛阳分行、交通银行洛阳分行、洛阳银行
- 水电气暖行业** 市供电公司、洛阳北控水务集团有限公司、洛阳新奥华油燃气有限公司、洛阳热力有限公司、洛阳北控水务集团有限公司新区热力公司、洛阳高新热力有限公司
- 保险行业** 中国人民财产保险股份有限公司洛阳市分公司、中国人寿保险股份有限公司洛阳中心支公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司洛阳中心支公司、中国平安财产保险股份有限公司洛阳中心支公司、中华联合财产保险股份有限公司洛阳中心支公司

我市组团参加 2012年广州博览会 20家洛阳企业参展

□记者 李东慧

本报广州讯 昨日上午,享有“中国十大政府主导型展会”美誉的2012年广州博览会开幕。

市委副书记、市长李柳身率洛阳市代表团参会,并出席开幕式。市委常委、统战部部长陈向平,市政协副主席魏险峰等参加博览会。

广州博览会是广州市政府和中外经贸结合的大型博览会,至今已成功举办19届。本届广博会设有国际友好城市和港澳地区产品展、国内城市名优展、广州名优产品展和文化产业商品交易会,展位超过2900个,分两期举行。共有来自国内25个省、市、自治区和美国、芬兰等国家的城市以及港澳台地区等30多个政府代表团、商贸代表团参展参会。

本届博览会上,我市作为广州市的友好城市,在展馆内友好城市展区设立洛阳形象展区,有洛阳盛唐牡丹瓷文化发展有限公司、洛阳杜康控股有限公司、洛阳唐宝斋文化艺术有限公司等20家企业参展。展览会上,唐三彩、牡丹瓷、藤编等独具洛阳特色的产品,受到中外客商的关注。我市各县(市)、区及参展企业还与各地客商进行了商贸合作沟通。

在开幕式结束后举行的2012年广州博览会经贸合作项目签约仪式上,现场签约经贸合作项目21项,总金额164.42亿元。

又讯 昨日下午,正在广州开展招商引资工作的市委副书记、市长李柳身,率我市考察团前往佛山市美的集团进行考察。

市委常委、统战部部长陈向平一同考察。美的集团副总裁栗建伟等陪同考察。

美的集团是一家以家电业为主,涉足房地产、物流等领域的大型综合性现代化企业集团,旗下拥有三家上市公司、四大产业集团,是中国最具规模的白色家电生产基地和出口基地之一。目前,公司有15万名员工,拥有中国最大最完整的小家电产品群和厨房家电产品群。

考察团在美的集团总部大楼了解了企业历史及技术创新工作情况,并前往美的集团部分项目进行参观。

在随后召开的座谈会上,栗建伟说,美的集团对中原市场非常重视,下一步将组织工作小组,在合适时机前往洛阳进行实地考察,积极与洛阳市探讨合作事宜。

志愿者携手 保护母亲河

□见习记者 程芳菲 通讯员 秦卫红

本报讯 昨日,由团市委主办、洛阳天承林业开发有限公司承办的“保护母亲河”系列活动启动仪式在龙门石窟小广场举行。这一系列活动将从现在一直持续到明年4月,每月都会有不同主题的相关活动。

保护母亲河行动是团中央联合有关部委共同实施的一项大型群众性生态公益活动,是团市委的一项持续性品牌活动。在活动现场,我市200余名青年志愿者在龙门石窟景区周围开展了捡拾垃圾、环保宣传等活动,对龙门石窟环境监测保护开展志愿服务。