古渡之畔扬桅帆 一片丹心映碧天

——记陕西移动通信有限责任公司咸阳分公司党委书记、总经理郑军

引 子

“古有刘邦和项羽签合同争霸咸阳，我们的企业家也应该向他们学习，到咸阳来称‘王’”——这是咸阳市市长张立勇在第八届中国东西部合作与投资贸易洽谈会“咸阳投资环境说明会”上幽默、生动、精彩的即兴演讲。

诚如斯言，古都咸阳，钟灵毓秀，人杰地灵，千百年来，这块“风水宝地”积淀了深厚的历史文化底蕴，而随着西咸经济实现一体化后，咸阳，其发展前景可谓广阔无限。

行文至此，我们就不能不提及陕西移动通信有限责任公司咸阳分公司这个通信服务行业的时代“宠儿”。

暮春三月，阳光灿烂，春风和煦，记者一行通过咸阳市总工会侧面了解并走访了咸阳移动通信分公司，深深领略了该公司党委书记、总经理郑军这个通信业界与时俱进、求实创新者的时代骄子风范。从一个个掷地有声、令人叹服的具有里程碑意义的数字，我们对他又有了更深一步的了解，他引领着咸阳移动这辆通信“战车”走过的一段极不平凡的创业岁月，打造出了咸阳移动精品网络与优质服务的品牌形象。

如今，这艘通信航母正以无比高涨的激情，于古渡之畔扬帆远行，向着世界一流的通信企业昂首迈进……

回首篇

栉风沐雨

郑军，一位陕西通信业界的垦荒者与不懈跋涉者，几十年如一日，坚守在自己的工作岗位上，在创造出业界非凡业绩的同时，也给他平凡的人生添了浓墨重彩的一笔……

他，1955 年出生，河南温县人。1971 年 3 月参加工作，1980 年 7 月毕业于北京邮电大学无线系短波专业，大学本科学历，高级工程师。曾任渭南电信局市话科副科长、农话局局长、渭南电信局副局长、渭南移动通信分公司党委书记、总经理等职务。先后从事过通信设备技术维护管理、物资计划管理、农市话管理和移动通信技术经营管理等工作。

往昔如昨，岁月峥嵘。1971 年至 1999 年，28 年的风风雨雨，郑军在渭南邮电局躬身如一头老黄牛般辛勤耕耘着，他以求真创新的工作态度和踏实严谨的工作作风，长年累月全身心地致力于渭南农、市话的发展。28 年的栉风沐雨与历练塑造了他扎实的业务功底和丰富的从业经验。期间，他曾参加过人工、自动、程控市话交换设备、农话 ETS、SR 一点多址等设备的开通试点及多项通信工程设备安装管理工作，为电信事业突飞猛进的高速发展奉献了青春与智慧，为渭南农市话的发展、业务收入进入全省前茅倾注了沉甸甸的心血和汗水，为渭南农村通信事业的发展做出了杰出贡献。

1999 年 7 月，按照国务院关于电信体制改革的要求，渭南移动从电信剥离出来，实现独立运营。其时，郑军被上级任命为渭南移动通信分公司党委书记兼总经理，走上了更富挑战性的工作岗位。上任伊始，他便积极落实中国移动通信集团“衔接、起步、腾飞”三步曲的发展战略，一方面通过宣传引导，稳定了员工队伍，增强了大家的忧患意识；另一方面大胆开拓经营，努力创新，在推进移动业务品牌、渠道建设、计费系统改造和主辅分营等方面进行了大胆而又卓有成效的改革和尝试，为全省开展移动电话“本地通”业务、移动计费系统和电信计费实现分离及人力资源改革提供了丰富的经验借鉴。

与此同时，在他的带领下，渭南移动人战严寒，冒酷暑，在以险峻著称的西岳华山开通了中国移动第一波，为陕西旅游事业的蓬勃发展添砖加瓦，增添了光辉。

郑军任渭南移动通信分公司党委书记、总经理期间，历经短短不到两年的奋斗，一举使渭南移动用户总数由成立之初的 2.4 万户攀升发展至 2000 年末的 12 万户；基站总数由成立之初的 71 个增加到 105 个；业务收入由 1999 年的 8000 万元增加到 2000 年底的 1.3 亿元；市场占有率一直稳居 80% 以上，为渭南移动迈好“衔接、起步、腾飞”三步曲奠定了一个坚实的基础。

如果说郑军在渭南开始了他献身祖国通信事业的人生第一步，那么从 2001 年元月，当他担任咸阳移动通信分公司党委书记、总经理后，在通信业百帆争渡的竞争大潮中，书写了他人生事业的新的辉煌篇章，也为咸阳移动通信事业超常规、跨越式大发展插上了腾飞的翅膀。

党委书记、总经理郑军

腾飞篇

创新开拓

临危受命，大胆创新。2001 年元月至今，按照省移动通信公司党组安排，郑军担任起了咸阳移动通信分公司党委书记、总经理。一走马上任，他就深知自己肩负重任，如何发挥咸阳地域优势，确保咸阳移动在全省九地市的龙头地位，这是自他上任后一直在心底深深思考的问题。于是一到任，他便一头扎进汪洋市场，展开了全面的综合调研，在不到一周的时间内跑遍了 11 个县市的角角落落，熟悉了每一个乡镇的网络覆盖情况，了解到竞争对手的经营策略，掌握了大量第一手资料。经过一番深思熟虑，他运筹帷幄、高瞻远瞩地提出了“以头带中促小，城市向农村辐射”的适合咸阳移动发展的特色经营思路。

期间，在头绪繁忙的具体工作中，他缜密思考，求真务实，大胆借鉴国际许多通信业著名成功案例，一举改变了进行价格大战的经营老思路，不盲目，不跟风，将咸阳移动通信分公司引向了一条极富个性化、特色化的经营之道。他号召广大干部员工要对市场竞争态势进行冷静地理性分析，确立起价格上适度跟进，但绝不盲目损失利润的竞争策略。以此策略为指针，在经营工作中，通过对市场进行细分，他又提出了“小网、中网、大网”理论，即利用客户规模优势，进行小网（亲情卡）优惠、中网（虚拟网）抢占、大网（咸阳本地网）稳固的经营具体策略，在网内做话务量营销，搞话费优惠，成功地扭转了市场竞争不利的局面，效果极为明显。

2003 年是咸阳移动市场竞争最为激烈的一年，面对公司上市的新变化，郑军与班子成员精诚团结，以超前的意识，开拓的精神，积极探索适合公司发展的有效途径，围绕贯彻落实中国移动通信集团“服务与业务”双领先战略和省移动公司“六大系统工程”，他立足公司实际，响亮提出了管理创新、业务创新、服务创新与机制创新的工作思路，团结引领广大员工不断创新营销模式，细分客户群体，推行差异化、个性化、亲情化的服务，大力实施人力资源改革，加快企业信息化建设步伐，对企业进行整合，创造了公司非凡的经营业绩，迅速提升了企业的综合发展实力。

优质的网络支撑体系是咸阳分公司打造企业品牌优势，实现“双领先”的重要支撑与体现。在企业的快速发展中，郑军带领全体员工挖掘潜力，着眼未来，大力进行了提升通信能力的系统工程建设，先后进行了 GSM 网络四期至八期工程建设，大刀阔斧地加强网络覆盖与优化工作。在与工程建设人员沟通时，他时常会说：“用户无时无刻不在感受我们的网络服务，打造优质网络，实现网络服务领先的主动权掌握在你们手中，你们是无名英雄，是我分公司实现可持续发展，打造网络王牌的中流砥柱！”

团结务实的领导班子

面临市场竞争的日益激烈，他果断提出了“通信建设为市场服务，通信建设以市场为先导”的指导思想，并自上而下签订了《工程建设责任书》，坚持统筹规划，将基站建设向竞争激烈的县以及覆盖率较低的咸阳北五县倾斜，提前完成了 GSM 七期农村覆盖工程以及传输网工程建设，迅速提升了咸阳分公司网络规模与网络竞争优势。据了解，目前咸阳共有基站 340 个，做到了乡乡镇镇有基站，村村户户有网络，真正实现了网络领先，企业的综合实力得到进一步增强。

在实现工程建设领先后，该公司又加大了网络基础维护工作，重视网络优化，挖潜增效，力争打造“精品”网络。为此，该公司专门抽调技术骨干组成网络优化小组，加大对盲区测试力度，极大地改善了网络的通信质量。据了解，截至目前，该公司网络乡镇覆盖率高达 99.6%，对于铁路、高速公路、国道沿线、旅游景点、主要商业区及大型写字楼做到了 100% 的立体覆盖，全力打造出了咸阳移动在同行业中网络覆盖的领先地位。正是由于这一支撑，咸阳移动用户总数由 2001 年初的 10 万余户跨越上了 2003 年末的 43 万户的台阶，率先在全省九地市实现了用户数量跨越上 20 万户、30 万户、40 万户的台阶，市场份额一直保持在 70% 以上；企业运营收入每年以近 25% 的速度递增，年上缴国家和地方各类税款近 1500 万元，三年累计达到 4000 余万元以上，为咸阳地方经济的发展做出了积极的贡献；移动基站总数由成立之初的 67 个，增加到现在的 340 个；传输线路由无到有，实现了“零”的突破，建成了 1700 皮长公里的传输干线。

2002 年 7 月，咸阳移动顺利实现了在香港、纽约的成功上市，成为咸阳第一家在境外上市的全资企业，为其在更大范围内吸纳资金，借鉴国外先进的管理经营经验奠定了良好的基础。咸阳移动作为咸阳地区同行业的领头羊，三年来，它一年一个台阶，一年一次跨越，以前所未有的发展速度构建出了与咸阳内陆开放城市相适应的规模建设、规模经营的大型框架。

市场的竞争归根结底是服务的竞争，这种理念已成为市场经济下所有企业都秉烛前行的指航灯。多年来，咸阳移动分公司总经理郑军总是身体力行，率先垂范，围绕追求客户满意服务的企业经营宗旨，时刻本着一颗为员工、为客户服务的热忱之心，以提升营业厅、大客户服务水平为切入点，推行了“首问负责制”，开通了经理服务热线，提出了每位员工都是服务工作中的第一责任人的思想，提出了机关为基层、生产为一线、后台为前台服务的“大服务”思想，增强了全员的服务意识，丰富了客户服务的内涵。他还经常告诫服务人员说：“服务无小事，没有满意的服务就没有满意的客户，没有满意的客户就没有满意的市场，没有满意的市场就没有企业长久的发展。”

为了让优质服务扎根于咸阳移动，郑军总经理要求客服中心每月不定期下县进行明查暗访，对各营业厅、大客户服务每月进行排名打分，并将服务工作和服务质量纳入月度绩效考核与奖金挂钩，按得分多少排名，最后一名倒扣分，真正做到了在服务工作中引入竞争机制，达到了奖优罚劣的目的。为了让客户反映的问题及时有效处理，公司建立了客户服务中心受理－内部分流处理－客服人员亲自反馈客户的闭环式“绿色通道”。无论用户采用何种方式投诉，在处理结束后，客服中心人员都会和客户取得联系，征询客户对处理结果的意见和建议。对于个别意见比较大的客户，客服中心总是坚持上门回访客户，力争取得客户对处理结果意见的最大满意度。在实施普遍服务工作中，郑军总经理提出了“高、中、近”思想，即对高端客户做到一对一服务，对中端客户要常用短信联系，广泛征询客户意见，要在营业前台实行站立式近距离双手递票据服务，这种思想现已在该公司的服务工作中被广泛运用。为了稳固集团客户市场，他提出并实施了“一把手工程”，主动与集团单位领导沟通联络，为大客户市场的发展与稳固创造了优良的外部环境。为体现对大客户服务的亲情化、人性化与差异化，咸阳分公司率先在全省建成第一家 VIP 营业厅，对高端客户实行“一对一”的上门服务，重点实施对移动老客户的回报，推出了丰富的客户积分回馈内容，多元化的延伸服务与差异化服务，有效地稳固了大客户市场，培养了一大批忠诚的移动客户群。为方便农村用户售卡、缴费，该公司建立起了市－县－乡三级营销服务渠道体系，实施乡村书记和村长工程。据了解，现在全咸阳市每个乡镇都没有移动代办点，方便农民朋友缴费。而遍布全市城乡立体化的服务营销体系也已实现成功运作，一举塑造出了该公司独具特色的服务领先优势。

奉献篇

以人为本

执着信念，身体力行。咸阳移动分公司总经理郑军不仅是一名锐意进取、开拓创新的管理者，更是“三个代表”的忠实实践者，这也是业内人士对他的中肯评价。几年来，他始终坚持“两手抓，两手都要硬”的治企方针，倡导并坚持人性化的企业管理模式。

在 2003 年全市工作会议上，他提出了创建省级文明单位的宏伟目标，并把创建省级文明单位摆在与企业经营发展同等重要的地位，并努力做到“三个改善”，即彻底改善员工生产、生活与办公环境，在公司上下营造积极健康、紧张活泼的良好氛围，形成企业发展的强大合力。一是积极努力做好职工住宅楼建设工作，解决青年职工的后顾之忧，做到情感留人、待遇留人，使广大员工安居乐业；在具体分配方案上向广大中青年管理技术骨干倾斜。二是无论员工的婚丧嫁娶红白喜事，他均要率领班子成员前往慰问，以表公司的关切之情。三是通过组织开展多种形式的文体活动、劳动竞赛活动等，号召员工参政议政，心系企业发展与未来，营造出了企业民主化管理氛围。四是对社聘员工和在册员工一视同仁，在国家政策允许的情况下，尽可能多的给予社聘员工更多的无微不至的关怀，使他们切实感受到自己的奉献为公司的发展增了光、添了彩。在待遇与薪酬上真正实现了聘用员工与在册员工的同工同酬，最大限度地增加了他们的企业主人翁意识。丰富多彩的公司企业文化、人性化的管理氛围，既增强了员工的责任感和归属感，又激发了员工对企业的向心力和凝聚力。

在事无巨细的点点滴滴之中，我们都能感受到郑军总经理那“严父慈母”式的对员工的无微不至的人文关怀，尤其是他的“慈母”情结更加淋漓尽致地凸显了他人性化管理的博大情怀。每遇节假日，他都要携班子成员为职工送上一份包含温暖之情的慰问品，并随时召开公司会议，广泛征求员工对公司发展、对个人价值体现的意见和建议，及时送去公司对他们的关爱之情。为了挚爱的移动事业，他舍小家顾大家，对家人有时的不理解置若罔闻，心里装的只有公司，只有公司的发展与未来，想的念的也只有大家而唯独忘了自己。熟悉他的人都说看不到他累的时候，简直是一个永不停歇的高速旋转的“陀螺”，是个“工作狂”；而只有真正了解他的人才知晓这位“铁人”其实已经很累了但却从不言累。他就是这样一个“工作着并快乐着”的创业者与不断跋涉者。由于长期超负荷工作劳累，他一度患了静脉曲张病，诊断结果出来时，医生告诫他必须住院动手术，他却淡然一笑置之不理，依然若无其事地忙于工作，就像什么事也没有发生一样。后来大家见他被病魔折磨得痛苦不堪，于心不忍，和医院一起百般劝阻他暂时停下工作才入院进行了手术治疗。大家都为有这样一位领导而自豪、而欣慰。在他无私奉献精神的感召下，公司员工也群情振奋，坚守在各自的工作岗位上，耕耘不辍，为公司的发展和未来倾注了一腔的热血。多半时间里郑军总是在单位度过，以公司为家，夜深了，他以办公室当卧室，拿办公桌当床，就是在双休日里也能在营业厅、工地望见他忙碌的身影……而谁又能想到在合阳老家他还有一位年过八旬、体弱多病、白发苍苍的老母亲？可他每年甚至是几年回家的次数却总是屈指可数！为此他经常在心底深深地责怪自己，发出“自古忠孝不能两全”的慨叹！他不止一次地说，是组织和大家赋予了他这份职责，只有带好头干好事而没有轻言放弃的任何理由，要对得起组织，对得起自己的良心。

正是在他这种精神的感召下，咸阳移动形成了一支凝聚力、向心力极强的战斗团队，大家同甘苦，共患难，与企业荣辱与共。他还经常深入一线，与员工们交流与沟通，倾听他们的心声，了解他们的思想，感知他们的酸甜苦辣，及时帮助他们树立起正确的人生观与价值观和人生奋斗目标，勉励先进员工，激励后进者，对每位员工的工作家庭状况他都了如指掌，常记心间。在大家的心目中，他不仅是一位好领导，更是大家生活中的良师益友。

郑军总经理以身作则，认真履行党风廉政建设。几年来，该公司每年都与各基层单位签订党风廉政建设责任书，用制度规范领导干部和党员，经常进行廉洁自律教育，从源头上预防和遏制腐败，开展效能监察和风险评估，促进领导干部洁身自好，廉洁勤政。在企业所做的每一项经营决策中均采取“谈判不决策，决策不谈判”的原则，严格控制成本支出与核算，杜绝了无效经营，减少了不必要的经营损失。加强审计监察力度，严格控制费用成本，对合同执行严格把关，做到每一项采购、供货都必须有财务、纪检、监察、办公室等部门共同参与审核。他还要求成立专门小组不定期深入各营业部对代办费的支付情况进行严格、细致的检查，确保代办费专款专用，杜绝滋生腐败行径。

咸阳移动分公司在企业如火如荼发展的同时，也不忘回报社会和回报广大客户。几年来，他先后组织公司并带头向陕南、关中灾区和“保护母亲河”、“关爱残疾人”等公益事业捐款、捐物，奉献一片爱心，三年期间累计捐款 20 余万元，衣物 3700 多件。他还不忘记关心教育事业，向长武县中心小学捐赠课桌椅 60 余套。咸阳移动还通过招聘直销员、收欠员、营业员等途径，先后安置下岗职工近百人，安置待业青年近百人。在去年春夏之交抗击“非典”那场没有硝烟的战场中，他始终冲锋在前，亲自部署咸阳移动通信的应急预案，马不停蹄地跑遍了古都咸阳大地，无论是城市城镇还是乡村阡陌都留下了他匆忙奔波的劳碌身影，保证了非常时期全公司井然有序的正常工作秩序和用户的通信畅通。期间，该公司还适时向客户推出了一系列特殊时期的服务举措，以方便客户缴费和通信。五年来，无论是他所分管的渭南移动分公司还是咸阳移动分公司从未发生过任何安全事故，赢得了陕西省移动通信公司和广大客户的好评。

雄伟的咸阳移动办公大楼

荣誉篇

硕果累累

几年来，郑军总经理引领着他的员工们就是凭借着“人和”的理念，诚信服务和创新管理这一制胜法宝，克服重重困难，打造了咸阳移动通信的精品网络和优质服务，一次次在激烈严酷的市场竞争中站稳了脚跟，领跑了咸阳移动市场，发挥了移动通信市场的主导作用，牢牢掌握了咸阳移动通信市场经营的主动权。

几番耕耘，几多收获。正是因为有一位不懈奋斗的创业者、跋涉者与领头人，有公司领导集体的审时度势、果断决策，更有全体员工的奋力拼搏和艰苦创业，才一举创造了咸阳移动辉煌业绩的奇迹。在郑军担任分公司总经理期间，渭南移动业务发展一直处于全省前茅；咸阳移动综合业绩考核连续三年在全省列前三名。四年来，咸阳移动分公司先后被陕西省总工会授予“陕西省职工经济技术创新工程优胜单位”；被陕西省通信管理局授予“创佳评差”活动“最佳单位”；被陕西省文明委授予“省级文明单位”称号；被中国消费者协会授予“全国商业企业消费咨询服务先进单位”；被中国质协授予“2003 年全国用户满意服务企业”等荣誉称号。其麾下还有一个基层单位被评为“全国青年文明号”；两个基层单位被评为“省级青年文明号”；十个基层单位被评为“市级青年文明号”；一名员工被评为陕西省劳动模范和信息产业部劳动模范；一名员工被评为信息产业部和省移动通信公司“服务明星”。荣誉可鉴，相映生辉。郑军总经理本人也连续多年荣获先进工作者和优秀共产党员称号，荣获陕西省移动通信公司优秀员工称号，并被咸阳市工会授予“支持工会女工工作的好领导”称号。近日，他又光荣地当选为咸阳市政协委员。

尾 声

古渡之畔扬桅帆，躬身耕耘架鹊桥。
客企联姻喜笑言，一片丹心映碧天。

“相信我们的投资环境，咸阳的改革是全国最早的，从秦国时的‘商鞅变法’就开始了。”这依然是咸阳市市长张立勇在第八届中国东西部合作与投资贸易洽谈会“咸阳投资环境说明会”上幽默而又精彩的即兴演讲。那么，毋庸置疑，咸阳移动通信分公司在郑军总经理的精心打造下所树立起的精品网络和优质服务品牌现象，无疑也是咸阳投资环境不可或缺且举足轻重的组成部分。

昔日，刘邦与项羽争霸咸阳；今日——咸阳移动通信分公司总经理郑军引领着他的强大军团，正以无比饱满的激情，引颈高歌，称“王”于古都咸阳通信业市场，吟唱出了一曲咸阳移动实现其跨越式发展的、响遏行云的高亢劲歌，为实现咸阳的小康社会实践着他们的企业服务理念，为咸阳实现“东靠西连，八方借力，招商引资，四轮驱动，创建强市”添砖加瓦，为提升咸阳国际大都市形象增添熠熠光辉……

我们坚信：咸阳移动通信分公司在郑军总经理的辛勤引领下，在陕西省移动通信公司和咸阳市委、市政府的关怀和支持下，践行着“德、严、诚、信”四字座右铭的企业诺言，按照中国移动通信集团公司提出的“服务与业务”双领先和“争创世界一流通信企业”的战略目标，秉奉“沟通从心开始”的企业服务理念，“追求客户满意服务”的企业经营宗旨和“创无限通信世界，做信息社会桥梁”的企业使命，再创公司核心竞争优势，确保咸阳市场同行业的主导者地位，以强大的网络优势、优质的服务优势和绝佳的企业经营业绩厚礼回报咸阳父老、回报社会！

（李军 李维新）

陕西移动通信有限责任公司咸阳分公司热烈祝贺全国五一劳动奖章、奖状表彰大会隆重召开

社址：西安市莲湖路 213 号 邮政编码 710003 传真 87344613 部室电话：信访室 87339475 编辑部 87322445 记者部 87344614 87344654（美摄） 专题部 87344649 副刊部 87344642 广告发行部 87321847 87345725
广告经营许可证：陕工商广字 01—018 号 办公室 财务室 87340619 照排 87322446 宝鸡记者站 0917－3661236 汉中记者站 0916－2610030 安康记者站 0915－3207669 西安浪涛印刷有限责任公司印刷