

在河南,中国联通有固定电话、手机和宽带用户2000多万,全省2600多个自有营业厅,2000多名客服代表,15000多名专业装维人员,50000多名联通员工所做的一切,就是让每一个用户满意。实际上,中国联通的通信服务几乎覆盖了每个人的工作和生活,为个人、家庭和单位用户提供全业务通信服务,让众多用户满意是他们的大责任。

在河南,中国联通在全省已建有移动基站2万多个,固定电话网络、互联网服务遍及全省城市和乡村。全省目前共有61700个服

务网点为客户提供服务,在遍布全省城乡的中国联通营业厅,客户可充分了解、随时办理各项业务;在遍布乡镇和村庄的专营店或便利缴费网点,客户可以就近办理业务或缴费;并有全省拥有超过2000人的客服代表队伍,24小时为客户提供服务,10010为人工客服热线,10011为充值热线,116114为电话导航,10109696为CP/SP人工服务热线。

在河南,中国联通互联网省网出口带宽由320G提升至640G,省内中继带宽由770G提升至1080G,宽带网络规模在全省最大,速

度最快。3G网络仅用半年时间即实现了18个省辖市全覆盖,截至2009年年底3G基站达到7000多个,数量居全省同行之首。固话和宽带修、装方便,全省15000多名电话和宽带修、装人员,为客户的通信生活保驾护航。网上营业厅www.10010.com也可随时随地为客户提供服务,通过网上营业厅,可足不出户办理业务,可以享受3G号码、无线上网卡、上网本和手机终端送货上门的服务。

赵羲

鼎立中原 商都商情

电话 67655206 67655197 E-mail:zrb5271@vip.163.com

9

郑州联通： 为客户做的更多做得更好

本报记者 赵羲 宋笑琳 文/图

融合重组后的郑州新联通,始终坚持“客户的事情是最大的事情”的服务理念,时刻把“为客户做的更多,为客户做得更好”作为服务追求,不断在流程、制度、评价考核等各方面进行“以客户为中心”的调整和持续改善,通过有效的管理手段促进大服务体系的良好运转,形成以客户为中心的、持续提升客户满意度的大服务体系。

郑州新联通将两个企业的服务优势、服务口碑进一步强化,迅速树立在客户心中的新服务、新形象。

微笑服务、低柜台、即买即通、一台清、免填单、双屏助销系统……这一系列为客户着想的服务举措,都是由联通率先推出的,但是,郑州联通并没有因此而停止服务创新。

首先把简单的服务方式延伸、强化,先后开展了“统一工程”:店头形象统一,内部功能区统一,营业厅办理业务功能统一;启动了“万家灯火”服务活动,以客户的需求为准尺,每日延长营业时间(即18:00-19:30)为客户办理缴费、入网、业务变更等各项联通业务,有效满足了上班族等客户类的通信业务办理需求;制定“标准营业厅”软件、硬件标准,在全区开展“标准营业厅建设和业务技能”竞赛达标活动,持续提升客户感知。

今天,走在郑州的大街小巷,您都可以看到身穿红马甲、热情上门为您服务的工作人员。他们是郑州联通经过层层选拔出的技术尖子、服务能手,可一次登门为您解决装机、维修、办理通

信业务等所有问题。他们进门穿鞋套,完工后打扫现场,礼貌有加、行动快捷的服务让客户对郑州联通耳目一新。“点滴见真情、细节显用心”在郑州联通客户服务的过程中得到了具体体现。

一直以来,郑州联通把“客户的事情是最大的事情”作为服务的核心价值观,他们紧紧围绕客户关注的网络质量、垃圾短信、宽带故障维修及时率等服务问题,开展“服务细节整治活动”,将客户能切身体会到的服务项目进行完善,让客户切实感受到新联通的网络质量和网络覆盖上了新的台阶,让客户感到郑州新联通的服务更加贴近客户。

2009年,郑州联通全面开展了宽带、移网畅通覆盖工程,优化建设3G基站和网络,郑州地区3G网络实现全覆盖;新增宽带接入端口18万个,城域网出口带宽从160G扩容到240G,驻地网宽带覆盖率达到98.25%。网络优化后,2G网络接通率由96.7%提升至98.98%;3G网络各项质量指标均超过总部优秀值,居全国前列,郑州3G网络荣获“全国理想城

市称号”。

针对垃圾短信,郑州联通开展了专项治理活动。建立了跨运营商的垃圾信息联动处理平台,通过该平台,可对客户举报事实立即进行屏蔽。为搭建企业与客户的沟通平台,寻找工作中的薄弱环节,郑州联通推出了“总经理服务日”工作制度,每周二上午为“总经理接待日”。全区各分公司总经理亲自接待客户,回答客户咨询,处理客户投诉。通过与客户零距离交流,加强与客户的沟通,赢得客户和社会的信任。

没有小问题,只有大服务,跳出服务做服务,放大服务范围,强化服务社会责任,创新服务内容,打造服务领先优势。

为充分发挥自身优势,立足服务郑州经济社会和谐发展,彰显企业服务价值。郑州联通和各级政府合作开展平安互助网建设。目前,已建设了1475个平安互助网点,网点农户达到9.8万,为广大农民提供了一个省钱、省力、简单、易操作的防盗、防偷平台,为农民朋友提供了一个和谐平安的生活环境。目前,郑

州联通的“电脑下乡、手机下乡”活动也正在全区轰轰烈烈地展开。农民朋友在郑州联通自有营业厅购买电脑,不仅可以享受政府补贴,还可享受郑州联通赠送的农业致富信息等增值服务。郑州联通还为农民用户提供了增值业务包,包括农业致富信息、国家政策方针、天气预报等,让农民朋友能及时掌握与农村市场息息相关的农业信息,并逐步建立起一个信息丰富、高效实用的农村信息平台,让广大农民切实享受到了现代通信带来的便利。

为满足客户需求,郑州联通整合服务资源,通过网上营业厅、全国一卡通等便捷服务手段创新服务。为方便市民随时随地充值,在三家运营商中率先发行联通一卡通,实施“一卡在手、全国通用”的充值服务模式,解决了客户异地充值难的问题。同时,郑州联通不断完善网上营业厅功能,方便市民查询办理业务。目前,网上营业厅可为用户提供7×24小时全天候、无缝隙、跨地区的优质服务,用户登录后,可自主修改密码、查询账单、详单、修改套餐、退订增值业务,让用户明白消费。



没有小问题 只有大服务

在河南,中国联通的固定电话、手机和宽带用户超过2000万,
我们为个人、家庭和单位用户提供全业务通信服务,
实际上,我们的通信服务几乎覆盖了每个人的工作和生活。
能让包括你在内的众多用户满意是我们的大责任。
全省2600多个营业厅,2000多名客服代表,15000多名专业装维人员,……
50000多名联通员工所做的一切,就是让每一个用户满意。
没有用户小问题,

只有联通大服务。