

### 新网络 新服务 新征程

# 郑州联通：完美蜕变实现新跨越



作为郑州市信息化建设工作的主力之一，郑州联通在郑州经济社会发展的进程中始终扮演着重要角色。2011年，随着市委、市政府提出建设郑州都市区的宏伟规划，郑州联通全力加快建设发展的步伐，为打造中原经济区核心增长区、建设最佳人居环境城市、全力推进郑州都市区建设做出了突出贡献。

2011年的郑州联通，网络更加领先，业务更加全面，服务更加优质，信息化建设更加给力，移动互联网建设更加超前。

### 信息化建设助力郑州经济腾飞

2011年10月，国务院出台《关于支持河南省加快建设中原经济区的指导意见》，第二十七条明确指出，要实施中原数据基地等重大工程，提升郑州信息集散中心和通信网络交换枢纽地位。

这宣告着中原数据基地正式被写入了国家战略，这足以让中原数据基地的主人——郑州联通感到骄傲和自豪。郑州联通相关负责人告诉记者，该项目预计投资近50亿元，建成后 will 彻底改变河南目前信息高速公路单一网络通道的模式，使之成为中原经济区腹地信息交换、存储的全国区域性数据枢纽。

这只是郑州联通助力郑州都市区建设、加快推进信息化建设的重点工程之一。作为区域信息化建设的主力军，郑州联通围绕郑州经济发展需要，紧盯信息化发展脉搏，充分发挥网络优势、技术优势、人才优势，先后承建了“农村党员干部现代远程教育系统”、“数字化城市管理系统”、“平安郑州”、“班班通”、“村村通”等多个重量级信息化项目，在信息化领域取得了显著的成绩。

目前，在市委、市政府的大力支持下，郑州联通也正在全力进行以“强政、兴业、惠民”为核心的“智慧城市”建设规划，届时，郑州联通将充分借助物联网、互联网、传感网、云计算为核心的新一代信息技术来改变政府、企业和人们相互交往的方式，进一步提升城市的运行效率。

### 精品网络联通你我他

作为通信运营企业，郑州联通始终将网络视为企业的生命线，先后投资数十亿元，全面推进了网络的超常规、大跨越建设，一张高速率、广覆盖、无缝衔接的高质量网络为郑州都市区建设构建了坚实的网络基础。

2011年，郑州快步迈入移动互联网时代，3G被推上了风口浪尖，成为了通信行业的焦点。郑州联通凭借全球最先进的WCDMA 3G技术，肩负起了“引领全民3G移动互联

网时代”的重任，并迅速以“进度快，质量好”成为全国WCDMA网建设的旗帜和标杆。2011年5月17日，郑州联通圆满完成了城区3G网络的全面升级，升级后的网络下行峰值最高达21.6M。目前，郑州联通的3G网络在市区、县乡以上区域实现了99%覆盖，网络各项质量指标超过优秀值，连续两年获得“全国WCDMA 3G网络理想城市”称号。在精品网络的带动下，联通3G速度快、终端多、应用全等优势全面凸显，据联通负责人介绍，从“沃·3G”业务商用到现在，郑州联通3G用户呈逐年倍增态势，规模已达60万户。

2011年9月21日，第110万位联通宽带用户产生。这是一个标志性的节点，但对于郑州联通来说，这更是一个崭新的起点。

作为宽带网络的鼻祖，郑州联通深知宽带网对社会、对家庭、对企业的重要意义，在全区范围内启动了“光进铜退”网络升级改造，城市大部分实现了光纤到楼、到办公室，市区全面具备了4M以上接入能力，75%的地区具备了8M以上提供能力，农村实现了村村通宽带。

### “红逗号”服务没有终点

“为您做得更多，为您做得更好，服务没有终点”，这就是郑州联通的“红逗号”服务理念。为了让客户感受到舒心、便捷的通信服务，郑州联通提升服务质量的步伐从未停歇。

2011年，郑州联通不断优化服务流程，努力做到规范化、价值化、人性化、差异化服务，不仅建成了遍及全市城乡的近8000个服务网点，并且启动了“万家灯火”服务，将每天的营业时间由六点延长至七点半，推出网上营业厅、短信营

业厅、自助服务缴费终端等多种渠道，把方便和快捷送给客户。

同时，郑州联通还全力打造了“10010”新型服务平台，新平台集业务咨询、信息查询、故障申告等人工与自助服务于一身，为客户提供7×24小时的融合新装、产品订购等一揽子综合服务。

在VIP服务上，郑州联通也不断创新，逐渐形成了“标准服务+特色服务+主题活动”的积木叠加式VIP全业务服务体系，真正实现了服务的尊贵化。从出台新的VIP服务标准到VIP专区的优先服务、预约服务，从完善iPhone俱乐部到建立“一对一”客户经理服务制度，从“WO爱健康”特色活动到“乒临城下”乒乓球挑战赛，郑州联通以客户需求为圆心，实现了服务不断升级、感知不断提升。

### 社会责任面前勇担当

郑州联通人始终认为：社会责任是使命、是承诺、更是荣耀。

从黄帝故里拜祖大典到省市“两会”，从曹操墓发掘现场直播到绿博会开园迎客……处处都有联通高速畅通的通信服务。洛阳洪灾发生后，郑州联通通信抢险突击队日夜兼程，历时5天，翻山越岭到达6个乡镇，抢修21个基站，出色完成了各项通信抢险任务，当地政府和老百姓纷纷竖起大拇指。

郑州联通始终坚持造福民众，在刚刚过去的新年第一天，郑州联通携手少林寺，举办了“少林腊八一钵粥 佛爱联通你我他”腊八节施粥活动，在市区三个地方免费向市民发放粥品，同时上门对福利机构送去温暖和关怀。

同时，郑州联通还始终坚持“低碳”工作，以节能降耗为抓手，大胆推进节能降耗技术改造，成功实施机房专用空调室外冷凝器改造、新风节能技术改造等多项节能改造项目；持续开展网络瘦身等活动，实现了网络设备能耗的有效降低。从办公自动化(OA)到手机办公，从大力推广电子账单、电子充值到引导客户使用自助服务终端、网上营业厅等电子渠道，“绿色低碳”行动在郑州联通不断践行、不断创新。

努力终有回报，在郑州都市区建设的征程中，郑州联通得到了政府及社会各界的一致认可，先后获得国务院国资委“中央企业优秀单位”、“省级文明单位”、郑州市政府“纠风工作先进单位”等多项荣誉称号。

展望2012，在郑州都市区建设新的征程中，我们有理由相信，郑州联通一定能不断超越、再创辉煌。

本报记者 韩洋 通讯员 吕菁鑫 常洁



## 选3G 就选联通186

# 联通3G 引领 全民3G时代

☑ 技术好 ☑ 上网快 ☑ 手机多 ☑ 应用全 ☑ 服务优