



信号越来越好,资费越来越低

专访河南联通郑州分公司总经理张宣吉

经过多年的不懈努力,郑州联通已经由一棵稚嫩的幼苗逐渐成长为河南通信行业一棵引人注目的参天大树。而在2007年,郑州联通的发展速度更是超过了以往,无论网络覆盖、用户数量还是服务质量、经营管理等各方面都取得了丰硕的成果。

晚报记者 祁京/文 赵楠/图



升级

几乎所有用户的感受都是,联通的信号越来越好了

沿着郑汴路过中州大道一路向东,我们来到管城区穆庄,见到了联通用户穆青山先生。穆青山拿出了自己的手机:“你看,现在在我的客厅里也是三格信号了,过去这屋可是没有信号的。”穆青山说,在联通网络升级之前,打电话要靠近窗口,十分不方便。“自从联通升级之后,用起手机可比原来方便多了。”穆青山对联通的服务感到很满意。

河南联通郑州分公司总经理张宣吉告诉记者,近年来,联通一直在致力于信号网络建设。2007年,郑州联通公司再次投入数亿元人民币启动联通 GSM 网络第 13 期网络基站建设, GSM 网络实现了新的飞跃,新增基站 420 多个,较为有效地解决了市区的深度覆盖问题和郊县的广度覆盖问题,用户数量成倍增加,企业经营效益节节攀升,联通品牌效应随之高涨。其网络和服务实现大的飞跃,大大提高了通信覆盖范围。“随着 GSM 网络 13 期工程的完工,郑州联通基站的建设数量进一步增多,密度进一步加大,分布将更趋于合理化。”张宣吉充满信心地表示。

普及

双模双待手机大面积普及,是郑州联通 2007 年的一大突破

张宣吉指出,对于郑州联通来说,2007 年

最大的突破在于双模双待手机的普及和进步,这是联通从消费者角度出发,提供的最方便快捷的解决方案。

张宣吉介绍说,2004 年 7 月开始,为了协调 GSM/CDMA 两网发展,中国联通开始推出双模手机业务,打造“世界风”品牌。但由于受当时技术上的限制,第一代的双模手机并不能同时使用 GSM 和 CDMA 两个网络,即只有一个网络的号码可以在线,使用另一个网络时,需要人工切换。而双模双待手机实现了同时为 CDMA 和 GSM 两个网络提供支持的功能,而且两种模式之间可无缝连接,用户的 CDMA 号码和 GSM 号码都可以随时保持待听状态。张宣吉说,双网的用户资源是联通最重要的“家底”,而双网双待的普及,则是防止双网用户资源的流失,同时拓展更多市场增加用户数量的一大举措。“双模手机是联通营销的战略性转变。”张宣吉说,“2007 年双模手机在郑州的普及,则是郑州联通的一大胜利。”

而对于普通用户来说,无论是对于新入网的用户,还是换网的用户,使用双模手机可以使换网的成本大大降低,不用担心被一种网络或者一家运营商套牢,不用忍受无法让自己满意的服务。

诚信

在服务竞争的赛场上,联通的创新服务的脚步从未停止

“客户的事情是最大的事情”的理念已

在联通的员工心中扎下了根。2007 年郑州联通面向客户提出了全新的服务承诺,针对客户在使用过程中的资费、服务等问题推出了一系列升级服务方案,再次提升了通信运营商的社会形象。

2007 年,郑州联通开展了“话费清晰看得见”,特别是 2007 年 8 月由河南联通首创的“两给”标准化服务体系,迅速提升了公众的口碑和企业形象。而业务办理挑战三分钟和更加个性化的客户服务,则提升了联通的服务能力。

张宣吉向记者介绍了联通的“话费清晰看得见”服务的意义,他认为,虽然目前各个电信运营商都为客户提供了营业厅、免费话费查询专线、网上营业厅、短信营业厅等多种话费查询服务,但还是有很多客户没时间和精力去查询话费消费情况。为了更方便地让客户对自己每月的话费消费情况心里有数,2007 年,郑州联通开展了以“话费清晰看得见”为主题的免费送账单服务,为客户提供更清晰、更可测的话费消费信息。可以说,河南联通给客户创造了放心的消费环境。“其实这个看似简单的查询业务,同样需要联通计费网络的升级支持。过去的查询一般都是发送几个字母,这样不太直观、不太方便,基于对用户的关爱,我们把计费系统对短信的格式、长度进行了重新改造。利用短信端口,实现用户与计费系统的连接,直接生成账单,让用户对自己的消费有一个清晰的认识。”张宣吉说。

多年以前,郑州联通以一个挑战者的身份,肩负着打破通信行业垄断、促进竞争的使命,出现在郑州通信市场。在强大的竞争对手面前,郑州联通表现了勇于挑战的意识,赢得了社会支持并真情回报社会。郑州联通人凭借自己的竞争精神,经过艰苦奋斗,不断成长壮大,成为郑州通信市场竞争的重要力量,打破了通信业的垄断格局,推动了竞争,给老百姓带来了更多实惠。而在这之中,是郑州联通不懈的创新精神,“联通的创新体现的是‘从客户中来,从一线中来’的特点,以客户的需求为出发点,最终达到满足客户需求,才算工作合格。直接地说,客户的满意度直接决定了对工作人员的考评结果。”张宣吉总结道。

因为联通,消费者享受到更多实惠

“一直想用联通 CDMA 网络,因为它环保,通话清晰不掉话,但是 CDMA 手机价格有点高。”市民朱先生年前刚刚换了联通的 CDMA 手机,“这不,现在 CDMA 便宜这么多,加上话费,就更实惠了。”河南联通郑州分公司总经理张宣吉介绍,联通不断坚持把客户放在第一位,为客户提供最实惠的服务。同时,也是因为联通的存在,才让电信市场有了竞争,得以把最大的实惠提供给消费者。

晚报记者 祁京

价格越来越实惠

张宣吉把联通的资费下调分了三个战略层次。其一是“取消网间差别定价”。2005 年年底,根据信息产业部统一部署,联通公司积极响应,取消了移动电话的网间差别定价,联通用户接听手机不再收费。如原如意风大众套餐,本地被叫均为 0.06 元每分钟,2006 年调整为接听手机免费。其二是“主叫单一费率逐步下调”,如面向大众用户的主流套餐,2005 年如意风大众套餐原来费率为忙时主叫 0.36 元/分钟,闲时主叫 0.2 元/分钟,2006 年调整为不分忙闲时主叫均为 0.2 元/分钟。而新势力套餐的主叫闲时更低至 0.1 元/分钟。2007 年推出的世界风 156 系列套餐,市话主叫低至 0.1 元/分钟,而且实现了多种资费自由组合搭配选择,满足不同用户的市话、长途、漫游、增值业务等各类需求。此外,世界风商旅系列套餐实现了省内、国内打电话一个价,无长途、漫游费,如世界风中原商旅卡在省内打电话最低为 0.12 元/分钟,世界风全国商旅卡在

国内打电话最低为 0.25 元/分钟。

而第三个层次,则是消费者最关注的“逐步取消套餐月租,实现单向收费”。随着通信市场的竞争环境变化,更多地让利于消费者,许多套餐的月租费不断下调,被叫实现终身全单向。如 2005 年如意风大众套餐月租为 36 元,2006 年调整为 25 元,优惠后月租低至 6 元,目前优惠后已无月租费;新势力短信套餐等均无月租。

我把郑州带回家,资费也贴心

而最让消费者贴心的是,从 2005 年开始推出的“我把郑州带回家”活动至今已经连续开展了 3 年,给广大消费者提供了优惠、便利的通信保证。每逢春节、农忙时节,联通用户回家过年或农忙时,只要发个短信就可享受在郑州一样的通话资费,免去高额长途、漫游费的顾虑。实现了“春节回家不换卡,市话资费带回家”。对此,张宣吉认为,这一系列的资费调整之中,足可以说明联通带给消费者的实惠。



户新年愉快,阖家团圆,吉祥如意!因为有了你们,才有了一切自由连通!值此新春佳节,普天同庆的喜庆时刻,衷心感谢广大用户对郑州联通的支持。恭祝各位用