

# 新联通 让你了解得更多一些

随着电信业重组大框架的尘埃落地,中国联合网络通信有限公司郑州市分公司(简称“郑州联通”)已完成初步整合、蓄势待发,许多综合了移动业务、固话业务、宽带业务的全新业务即将全面推出,满足各类消费者的需求。与此同时,郑州联通还在不断提升服务水平以更好地服务广大用户。

在客运南站工作的老范是远近闻名的“维权大使”,谁家消费上的难题都会咨询他。昨天,当他拿到郑州联通派发的《让你更了解我们》通信知识手册的时候,感到非常满意。“原中国网通和原中国联通合并能给我们带来什么好处?合并了,我原来签订的协议是否仍有效?你看,这些问题在这上面都有解答。”郑州联通负责人介绍说,近年来,国内电信运营商分分合合,导致很多客户对各个通信运营商的名称、业务范围、服务种类、资费标准的混淆,加上层出不穷的优惠组合、优惠套餐更是让客户感到迷茫。因而,他们在3·15前夕赠送客户《让你更了解我们》通信知识手册,“通过手册,可以让很多客户对以前不了解或不理解的通信问题有了更清晰的认识。”

## 总经理服务日让消费者体验高效服务

“我的手机和固定电话,宽带怎么捆绑才更优惠?郑州的3G网络什么时候开通?我的固定电话、手机和宽带能否在一个账户里交费……”

3月10日上午,消费者肖亮刚坐在营业厅“总经理服务日”主席前,就问了一连串的问题。因为今天来营业厅交手机话费时,收到了《让你更了解我们》通信知识手册,才发现自己的固定电话和宽带原来也是中国联通旗下的业务。恰好又看到厅内有郑州新联通筹备组组长王宜科在为客户服务,所以就逮住机会问个没完。当天,王宜科带领筹备组成员及业务、技术支撑部门领导在营业厅现场接受客户咨询、投诉,与客户面对面直接沟通解决客户实际问题。

“我是联通的老用户了,2000年就开始使用了,我一直觉得联通的通信质量是不错的。可是我家那边有一个地方的信号不是太好,这是怎么回事?”上午10点不到,用户王先生提出疑问。王宜科认真地询问了具体地址后,解释说:“你住的地方已经建有基站,可能被一些建筑把信号挡住了才出现了这样的问题。我们会尽快调查解决。”

两名大学生问:我用手机挂QQ,不发信息,会收

费吗?会收取流量费。因为手机QQ如果一直在线,也需要手机网络一直在线。当您的朋友给你的QQ发送信息时,您也会收到提示,因此会有数据流量产生。如果需要咨询或办理GPRS的业务,可以在营业厅办理。如果有解决不了的问题可以向我们的10060或10010服务热线投诉。”王宜科的真诚和认真回答,让两个大学生露出了满意笑容。

在接待过程当中,接待员几乎一刻不停的在现场详细记下了用户的基本资料和问题。不时还有办理业务的用户走过来听王宜科答疑。一位姓赵的联通用户说:“我觉得这种方式还是挺好的。既解决了我们遇到的问题,也让联通的领导们了解了我们老百姓的需求。”

郑州联通相关负责人介绍说,新的郑州联通在客户服务上有着很多的创新,改以往的“总经理接待日”为“总经理服务日”,表明了公司对客户以诚相待、贴心服务的态度。通过与客户的直接沟通,使公司管理者直接了解客户需求,增强了服务透明度,建立了客户申诉的绿色通道。“这一切的活动,都是要让消费者知道,郑州联通将全力地为客户提供更好的服务。”该负责人说。

## 没有止境的“红逗号服务”

“真快啊,不到两分钟就把事办完了。营业员只问了我几个问题,很快就有一个资费套餐出现在眼前屏幕上,资费、优惠全都一目了然。”第一次在郑州联通农业路营业厅办业务的张利民感受到了联通服务的快捷性。

这个显示屏就是郑州联通的“双屏服务系统”,是推出“红逗号服务”品牌后,郑州消费者感受到的第一项新变化。以前顾客办理业务,看到的是营业员面对着电脑屏幕在操作,“双屏服务系统”推出后,顾客面前也出现一个显示屏,通过与营业员的简单交流,屏幕上就会出现顾客所需要的套餐服务。前台营业员只要了解客户3-5个需求,输入这个系统,就可以给客户推荐出一个实用满意的套餐。而这样的双屏服务,就是郑州新联通“红逗号服务”品牌的最直接体现。

提起“红逗号”,行业中都知道它是郑州联通打造的一个响当当的服务品牌。红逗号服务,寓意服务无止境,服务没有终点,在服务上为广大客户做得更多,做得更好。这是郑州联通以服务客户为己任,延续服务创新理念,向社会各界广大客户做出的服务承诺。

“红逗号服务”的内涵就是“服务无止境”,品牌形

## 手机、固话和宽带的大融合

“前天我去交宽带费和固定电话费,还得了110元的手机费,现在新的郑州联通的促销活动方式可真多,还真实惠。”3月11日,在郑州联通文化路营业厅办理业务的郑州市民赵女士得到了一个惊喜,这个惊喜就是河南联通的促销活动,用户预存手机话费可以获赠宽带费和固话费,用户预存宽带费和固话费可以获赠手机话费。这个优惠活动不仅含有原河南网通的业务,还含有原河南联通的业务,用户享受到的是交叉优惠、服务叠加的实惠。

作为全业务运营商的郑州新联通,正在融合原网通和原联通两家的业务,为消费者提供手机、固话、宽带业务的全面融合服务。

服务,是郑州新联通的立足之本,据介绍,早在重组伊始,郑州联通首先在提高产品质量方面实施了“双覆盖”工程,即宽带、移动网络的畅通。同时,针对网络和服务渠道的问题,又提出了“双覆盖”工程。而为了给消费者提供更加方便的服务,他们升级网上营业厅系统,实施客服热线10060和10010的资源整合,加快推广全国移动一卡充、网上营业厅等新型服务手段。在营业

厅提供“客户屏”服务,让客户通过最便捷的通信方式了解联通、感知联通,明明白白使用联通的业务。而郑州联通还将于今年5月17日在郑州开通第三代移动通信业务。中国联通的第三代移动通信网采用国际上普遍采用的WCDMA标准。该技术具有技术先进、网络稳定、终端丰富、应用丰富的特点。目前WCDMA用户已占到全球3G用户的77%。手机终端有2000余款。相信,WCDMA通过将移动网络的便捷性和固定网络的高容量性完美结合,将给客户带来美妙的高科技体验。

郑州联通负责人表示,将继续以广大用户为中心,依托强大的网络能力和组网经验,提供“一揽子”系统化的适合于郑州各行各业客户的信息化解决方案,为用户量身订制其需要的系统集成业务,不断为用户提供个性化、多样化、专业化的通信服务。积极引导并服务于政府信息化、企业信息化、家庭信息化建设,全面满足广大用户的综合信息服务需求,引领广大市民早日进入数字新时代,畅享数字新生活,为经济和社会发展贡献力量。



## “客户的事情是最大的事情”

“上个月,我发现被强行订制了包月短信,打了10010投诉,很快就查清楚,不仅给我取消了订制,还返还了话费,一点都不推诿扯皮。”在政府单位工作的李女士提到这事依然是不住地夸赞。拿着联通工作人员送到手上的那本《让你更了解我们》通信知识手册,她看得很仔细,“我们家又有固话又有宽带,手机几乎是人手一个,都用的是新联通的服务,有这本手册,使用起来就更方便了。”

郑州联通负责人介绍说,为了让消费者更加了解郑州新联通的服务,今年3·15期间,郑州联通开展了“让你更了解我们”活动。活动的主旨主要是为客户通俗化解释通信知识,答疑解惑。

据介绍,为开展这个活动,郑州联通专门印制了《让你更了解我们》通信知识手册,手册列举了近百条通信方面的问题,涵盖了客户在通信产品使用中的方方面面。如:在通信使用中的一些疑惑、容易混淆的问题、业务资费收费方式等通俗解释、合理使用通信产品的提示及大家关心的3G问题。对于这些问题,手册统一给予了通俗化的解答,给客户提供了通信行业消费知识和消费指导。诸如,怎样打电话更省钱?月租费是怎么扣的?什么时间扣?流量是怎么计算的?手机上显示的通话时长为什么和运营商的不一致?手机电池怎么用寿命最长等此类问题。充分让客户更了解通信,满足通信消费者知情权、安全感的需要。“这让我深刻感受到了联通为客户服务的热情。”李女士说,这样的一本手册让她看到了郑州新联通真诚对待的客户的态度。

郑州联通相关负责人表示,这样的一本通信知识手册,在郑州尚属首次,它不但全面解答了消费者最为关心的一系列通信产品消费问题,还第一次给予原中国联通和原中国网通的消费者以清晰的服务承诺,这足以显示郑州新联通“客户的事情是最大的事情”的核心价值观。

“我们将延续原联通‘客户的事情是最大的事情’的服务理念,仍然会源源不断地给‘红逗号’服务品牌注入新内涵,为客户做得更多,服务无止境。”郑州联通负责人表示,在“未来的日子里,郑州新联通将努力树立联通服务品牌,让服务深入人心,实现让一切自由连通的目标将是我们不懈的追求。”



## 郑州新联通,再上新水平

提供全面业务满足各类需求 提升服务水平服务广大市民

原郑州网通和原郑州联通已经合并了吗?合并能给我们带来什么好处?

合并后的新公司叫做中国联合网络通信有限公司郑州市分公司(简称“郑州联通”),是一家提供固定通信、移动通信、宽带等全业务通信和信息服务的运营公司。合并后的公司将为客户提供更为丰富的、全方位、多层次的通信产品,全面满足广大用户的综合信息服务需求。

同时,公司在河南拥有覆盖更全面的营业厅、客服热线、网上短信营业厅、客户经理等服务渠道,能为客户提供更为便利的服务。

新的郑州联通都能给我们提供哪些通信服务?

整合后的郑州新联通是全市经营电信业务种类最为齐全的综合电信运营商,能够提供包括移动通信、固定通信、宽带及多媒体服务、数据及增值业务等全方位、多层次的综合电信服务。

郑州新联通能够为全市的广大市民提供固定电话、移动通信、小灵通、宽带业务、IDC业务、长途电话、IP电话、卫星通信、数据业务、智能网业务、视讯业务、网络元素出租、呼叫中心、系统集成、公话业务及各类电信卡业务。同时,还承担着应急及重要通信保障任务。

郑州新联通今年为消费者做了哪些事情?

今年初,首先在提高产品质量方面实施了“双畅通”工程,即宽带、移动网络的畅通;“双覆盖”工程,即网络、渠道的覆盖;在服务方面,升级网上营业厅系统;通知建立统一的全业务服务体系,按照“总体规划、快速推进”的原则,实施客服热线10060和10010的资源整合,尽快完成统一服务接入、重点产品的在线办理和投诉数据集中管控工作,实现统一接入与全业务服务;加快推广全国移动一卡充、网上营业厅等新型服务手段。在营业厅提供“客户屏”服务,让客户通过最便捷的通信方式了解联通、感知联通,明明白白使用联通的业务。

郑州新联通的服务理念是什么?

郑州新联通遵循“客户的事情是最大的事情”的服务理念,切实实践“为你做得更多、为你做得更好,服务没有终点,”的“红逗号服务”精神,时刻站在客户的角度,切实保护消费者的知情权和消费安全权,让客户充分了解通信的业务种类、资费标准和便利的服务。

今年“3·15”郑州新联通给消费者带来了什么样的服务?

郑州新联通为全市客户印制了《让你更了解我们》通信知识手册,手册列举了近百条通信方面的问题,涵盖了客户在通信产品使用中的方方面面。如:在通信使用中的一些疑惑、容易混淆的问题、业务资费收费方式等通俗解释、合理使用通信产品的提示及大家关心的3G问题。对于这些问题,手册统一给予了通俗化的解答,给客户提供了通信行业消费知识和消费指导。诸如,怎样打电话更省钱?月租费是怎么扣的?什么时间扣?流量是怎么计算的?手机上显示的通话时长为什么和运营商的不一致?手机电池怎么用寿命最长?等等此类问题。

郑州新联通的3G是什么样的?都能提供哪些服务?

联通的3G技术采用的是WCDMA,是全球3G技术中用户最广、技术和商业应用最成熟的技术,无线速率高达21Mbps。目前全球WCDMA用户达到3.2亿户,市场占有率达77%,手机终端2000余款。

中国联通的3G业务包括“无线上网、手机电视、手机音乐、手机上网、可视电话、手机报、手机邮箱、手机搜索、即时通信”等多种全新或增强性业务。

使用中国联通3G业务(WCDMA),如果只是基本通话、发短信、彩信等普通业务,或者使用部分3G业务,不需要换手机。如果想更好地、更顺畅地使用全部3G新功能、新业务,需要更换支持3G的手机。

晚报记者 祁京

为你做得更多,为你做得更好,服务没有终点

