

以服务促消费与发展

# 郑州电信, 塑造全业务服务的标杆

2009年的“3·15”,是郑州电信全业务运营后的第一个“3·15”消费者权益保障日。对于中消协提出的“消费与发展”活动主题,郑州电信负责人认为,从某种意义上讲,3·15这个节点将全面考验企业的信心和品质,今年,郑州电信将用实实在在的服务承诺和惠民行动,实现“保增长,渡难关,上水平”的总目标。

经过5年的艰苦创业,奋发图强,经过电信改革大潮的洗礼,经过天翼189放号的成功,现在的郑州电信,已经成为电信行业全业务服务的一个标杆,始终将“服务社会、服务民生”摆在首位,用实际行动向公众诠释着“责任”的涵义。

晚报记者 祁京/文 吴琳/图



## 郑州电信 服务轨迹

### 2006年

被北方公司评选为“北方电信满意服务标杆”单位。在省公司年度服务评比中荣获第一名。

### 2007年

被河南省委、省政府授予“省级文明单位”称号。红旗路、桐柏路、北环营业厅、政企客户部、客户服务中心共五个部室先后被团市委授予“市级青年文明号”称号。

### 2008年

在省公司组织的运行维护技能大赛中获得团体第一名;被市残联评为“爱心企业”;2008年全业务经营准备工作先进单位。



郑州电信副总经理赵晓冰为电信用户提出的问题进行现场答疑

## 关注服务质量

### 三项承诺保障消费者权益

2009年的“3·15”,郑州电信带给消费者的是“三项服务承诺”。首先是“查询详单,透明消费”,消费者的市话详单、长话详单、短信清单等可以通过营业厅、网上营业厅(http://ha.ct10000.com)、营业厅自助终端等多种方式获知,确保透明消费。而“预约服务,倍享尊崇”则是在客户办理固定电话、宽带等通信安装类服务时,服务人员与客户确认上门安装的时间将精确在半天内。对于消费者最关心的新开业务收费问题,郑州电信推出“自主选择,和谐消费”,未经客户确认,不开通收费类新业务;免费或优惠体验期满,经客户同意后,方能转为有偿服务;准确提供各类资费标准,明码标价,不模糊资费构成。

赵晓冰介绍说,为了提供更加便利的缴费服务,公司近期将开通网上营业厅银行卡缴费、部分银行柜台缴费、POS机网点缴费等更多缴费渠道。针对用户普遍反映的话费查询问题,电信早已着手进行系统地改造完善,已经完成部分自助查询设备与系统接口改造工作,全市自有营业厅已可以提供自助查询及打印服务。

“技术创新、服务创新”始终是电信人坚定不移的追求。从提供市话详单查询和话费立显业务,到宽带和天翼全业务服务的提供,从“用户至上、用心服务”的服务理念到“三项服务承诺”的落实,郑州电信一步一个脚印,在立足信息化大市场服务和谐社会、繁荣信息产业的同时,用心地为客户提供高品质的电信业务和优质的服务。

## 关注消费者

### 总经理接待日将成“必修课”

“话费不清楚吗?没问题,我来给你详细解释。”3月15日,在郑州电信举办的“总经理接待日”中,郑州电信副总经理赵晓冰坐镇支招,为电信用户提出的问题进行现场答疑。

在“总经理接待日”的见面会上,有用户反映自己用的是E8套餐,但是不太看得懂具体的政策,对自己究竟用了多少赠送话费心里没底。赵晓冰和相关负责人的现场耐心地给这位用户进行了细致的解释说明,用户最终满意而归。一上午的时间,赵晓冰等人为广大消费者详细介绍了“天翼189业务”、“宽带上网业务”等电信新推出的或现有的业务。同时,认真听取了消费者的各种意见。

这是“3·15”当天,郑州电信重点推出的“总经理接待日”活动,要求公司中层以上负责人亲自到营业厅内接待客户,与用户面对面沟通,并对客户关注的问题进行解释和服务。此外,电信公司还将通过各营业厅,以留言、信函、短信等方式集中向用户征集意见和建议。对于较为合理、中肯的意见或建议,公司将与用户一对一沟通,做到件件有答复。

在听取了广大消费者的意见后,赵晓冰表示:“我们将虚心接受消费者的意见,努力改进工作和服务中的不足,不断完善和提升服务质量,力争在较短的时间内让广大客户见证服务水平的明显提升。”他介绍说,郑州电信将以“用户至上,用心服务”为宗旨,以服务促消费,以服务促发展,为全市广大电信消费者营造一个放心、明白、安全、和谐的消费环境,为用户提供全方位的服务。

该公司相关负责人表示,除了在今后长期坚持“总经理接待日”的制度以外,还要为消费者建立更加切实的服务体系,为此,郑州电信已经在自有营业厅前台营业人员中全面推行了“首问负责制”。要求营业人员面对客户的需求,要主动、全面地为客户提供咨询、投诉、业务办理、缴费等各项电信服务,能当即协调处理的,当即处理并给客户答复;如遇不能当即答复的问题,在征得客户同意后,限期给客户进行答复。

“希望通过我们的努力,让广大客户见证电信服务水平的明显提升,为大家提供更加专业和贴心的服务。”赵晓冰说。

## 关注民生利益

### e家“添”翼,打折又惊喜

如果说服务能力和水平的提高是郑州电信坚持“用户至上、用心服务”理念的具体表现,e家“添”翼,打折又惊喜是中国电信郑州分公司在“我的e家”客户品牌基础上推出的针对广大新老住宅家庭客户的一系列优惠促销活动。

据电信工作人员称,e6套餐为固定电话+手机,e9套餐为宽带+固定电话+手机,加入e6、e9套餐的老老客户在保持原有套餐优惠的情况下,均可增添1-6部手机,享受手机与座机、手机与手机本地互打免费,天翼手机还能享受高达8折的话费优惠。

3月31日前,郑州电信对宽带新老用户进一步优惠促销,新装宽带包年的用户,只需存240元手机话费,即可免费获得精美彩屏手机一部,并可免费升级为e9用户。同时对自备“猫”入网的宽带新用户和宽带续费包年的老用户除能享受上述优惠外,另额外赠送100元手机自由话费,相当于存240元手机话费就能超值获得精美彩屏手机和340元手机话费。

用户预存的240元手机话费为60元自由话费加180元分拆话费,每月分摊15元,连续12个月返还。分拆话费还能冲抵套餐内一切费用,189号码可以任意选择,不收开卡费用,更有4款套餐可供用户选择,如本地话费较多的用户可选天翼畅聊套餐,如经常出差的用户可选择天翼商旅套餐,等等。

## 关注电信发展

### 天翼189为郑州消费者带来3G

随着3G牌照的颁发,3G已经成为消费者触手可及的事情,而第一个将消费者带入3G时代的,就是郑州电信的天翼189。郑州电信负责人说,去年12月底,郑州电信“天翼”品牌的推出和189号段的正式面市,标志着郑州电信已经以全业务运营商的新形象面对广大消费者,跨入了新的历史发展进程。从天翼放号至今,平均每天就有近千名郑州市民成为天翼的新用户,迈向3G互联网时代。这标志着郑州在普及3G通信技术方面进入一个快速发展的新阶段。

这位负责人介绍说,“天翼”以互联网应用的移动通信为特点,在发挥辐射低、健康环保、抗干扰性好、通话质量好、保密性高、实际应用能力强等显著优点的同时,进一步融合移动网与固定网的全业务优势,为用户提供真正意义

上的互联网手机服务,实现移动与数据互联网应用的融合与创新。

“天翼”可以为政府和企业提供基于全业务、信息化的融合服务,它将刷新办公新概念,可以随时随地安全地审批公文,让用户轻松提高效率,实现领航的梦想。为满足家庭客户多元化的通信需求,河南电信进一步丰富家庭综合信息的内容,让家庭成员在享受高质量语音服务的同时,更快捷地享受有线及无线宽带所提供的高速上网服务。特别是在全国两会上,电信利用3G技术全面服务与会代表和记者,可以说是最早进入3G时代的运营商。

按照中国电信集团的统一安排,将适时提供手机用户的3G业务服务。郑州本期将建460个基站,并将在合适的时间首先向用户提供3G服务。

