

服务是通信行业的基本功。如今，通信服务已经和我们的生活息息相关，因而通信企业的服务也开始深入到方方面面之中，从最初的微笑服务，到现在的满意服务，从最直面消费者的营业厅服务，到给大家提供从缴费、安装到网络支持的全方位服务，2009年通信盛典评选出的郑州通信行业年度金牌服务明星，涉及了通信行业的各个岗位，他们是通信行业的服务标杆，也是这个行业服务的一种具体体现。

晚报记者 祁京

年度金牌服务奖



王宇 郑州移动集中维护员

获奖理由:6年来一直工作于网络维护第一线,目前主要负责TD无线网维护工作。作为TD维护小组的带头人,她带领小组成员克服各种困难,充分发扬不畏困难、勇于拼搏的精神,实现了一个又一个阶段性突破。在无数次业务保障支撑和疑难故障的处理中,王宇逐渐成长为一名具有丰富移动通信维护经验的员工。



吴小玲 郑州移动行业客户经理

获奖理由:在郑州移动年轻的客户经理队伍中,吴小玲年纪较长,她努力更新自己的观念和知识,力求跟上时代的步伐,同时发挥自己的亲和力和沟通能力,出于信赖,她服务的客户亲切地称其为吴姐。在她接触到的大大小小的投诉中,做到大事化小,小事化了,无一例投诉升级现象。



杨茜 郑州移动信息支撑中心业务支撑班班长

获奖理由:业务支撑工作是为市场和业务发展提供支撑、为客户服务提供保障的重要环节,走到这个岗位上,她面临着人生的重大挑战,短短3个月的时间,她迅速成长为郑州移动业务支撑口的技术骨干。2008年获得“金牌服务 满意100”信息技术支撑标兵荣誉称号。2008年她所在班组获得郑州移动先进班组称号。



王志伟 郑州移动中牟青年路营业厅营业员

获奖理由:他在营业厅的岗位是咨询台,主要负责解决、解答客户形形色色的投诉和咨询。在工作之中,他认真对待每位顾客,把自己的手机号码留给客户,把服务工作做到了8小时之外,随时为客户解决疑难。在中牟县城,王志伟的个人电话俨然成为一部热线。他无处不在的细心服务,让一个个客户感受到了家一般的温馨。



王铁胜 郑州联通客户经理

获奖理由:作为文化路营业部沙口路最小营销服务单元客户经理,王铁胜有很多诀窍。比如,随身携带记录本,每发展一位用户就登记在册,并记好办理业务的日期和内容。比如,在20天内回访一次,为的是加强沟通,交流感情,使用户感受到郑州联通贴心的服务。



李海山 郑州联通超化营销单元负责人

获奖理由:超化营销单元是新密分公司用户规模最大的支局,单元负责人李海山工作讲究一个“效”字,从新用户业务办理和落实老用户资料核实工作入手,通过多种卓有成效的工作方法,为消费者带来了便捷舒心的服务。



张保桂 郑州联通客户经理

获奖理由:他负责的德化街包区,以南方人居多的客户群成立了商务协会,与商务会长处好关系,就能成片开发,规模发展,少走弯路;他分管的社区,与居委会主任建立良好关系,就能促进业务发展。凭着不懈的努力,终于取得硕果,他在5月份发展宽带46部,“亲情1+”28部,固话40部。



段文郁 郑州电信运行维护部副主任

获奖理由:通信的畅通,离不开网络工作者的奉献。在郑州电信移动网替换搬迁工程中,以段文郁为组长的传输专业组,用自己的辛勤工作和高度责任感,不但按时完成了搬迁任务,而且尽最大可能对消费者负责,保证郑州电信CDMA用户通信,获得了消费者的好评。



常毅 郑州电信网络发展部副主任

获奖理由:他所带领的郑州市电信分公司网络发展部DSLAM专项工作组是郑州电信网络发展部一支以特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献而著称的团队。为了快速提升公司固网的覆盖能力,他带领部门人员全力开展固网接入设备建设工作,有效提升了网络接入水平,为市场拓展提供了强有力的网络保障。



刘芳 郑州电信建设营业部主任

获奖理由:2009年7月,郑州电信提出宽带翻倍、单月新增宽带突破的目标,面对着各种各样的困难,刘芳没有等待,经过努力,其负责的建设营业部从没有出现过一张因为主干配线满造成的退单,建设营业厅区域内的消费者都能享受到郑州电信提供的优质宽带服务。



爱上联通 iPhone 的四个理由



理由一:成熟网络与强大手机结合

iPhone 是全世界销量最高的智能手机,而中国联通采用的 WCDMA 技术是较为成熟的一个。

作为中国联通定制的机型,联通 iPhone 是 iPhone 手机与 WCDMA 网络的强强结合。联通 iPhone 可以带来真正的高速互联网体验。联通 iPhone 3G 版可以达到 3.6Mbps 的下行峰值, iPhone 3GS 版的下行峰值则高达 7.2Mbps。配合联通 WCDMA 的 3G 高速网络, iPhone 3GS 将带来真正的高速互联网体验,用户轻点两下或双指开合便可缩放网页,而旋转 90 度便可横向

浏览网页。通过 MAC 或者 PC 中同步网站书签,用户可快速访问常用的网站。使用 iPhone 3GS,无论是上传文件、浏览网页还是下载电影,都像在电脑上操作般便捷。

正因为如此,联通 iPhone 在郑州首销当日,上百部手机就被一抢而空。如今,联通的 3G 用户总量已经达到 300 万户,到本月底,联通版 iPhone 总销量将达 30 万部。联通 iPhone 的销售纪录不断被刷新。元旦将近,联通 iPhone 又迅速成为高端用户和白领送礼的优选。

2010 年新年的钟声即将敲响,如果你拥有一部联通定制的苹果 iPhone 手机的话,新的一年你的手机生活将变得眼花缭乱,一部 iPhone,相当于一部完美的智能手机+一台随时随地高速 WCDMA 上网的便携电脑+一部宽屏 iPod 播放器+一部数码相机+一台有 80000 个应用程序的游戏机。

晚报记者 祁京

理由二:触摸式手机的鼻祖

有没有发现现在市面上的手机大多变得屏幕越来越大,而且都可以直接用手指在屏幕上操作?知道这种新的手机风尚始作俑者是谁吗?当然是 iPhone。

iPhone 将创新的移动电话、可触摸宽屏 iPod 以及具有桌面级电子邮件、网页浏览、搜索和地图功能的突破性因特网通信设备这三种产品完美地融为一体。iPhone 最大的特点,就是让用户用手指即可控制 iPhone。

iPhone 的屏幕可以在手指的操作下无限扩大缩小,它是一款革命性的新型移动电话,只需点按某个姓名或号码就能拨打电话。它是一款可触摸的宽屏 iPod,它带有一个功能强大的 HTML 电子邮件客户端, iPhone 带有一个 200 万像素的照相机和一个照片管理软件,它重新定义了移动电话。

理由三:海量应用让您爱到疯

听说了吗,英军狙击手上战场都带着 iPhone 手机,那里面有专门为他们设计的软件,可以对子弹轨道进行精密测算,从而准确地击中千米之外的塔利班敌人。

这就是 iPhone 强大的 APPStore 软件商店,在软件商店里,有几万种各种各样的软件可供下载,可以满足你几乎所有的娱乐需求。

联通版 iPhone 不负众望地将 APPStore 保

留,通过这一应用,用户能够随意下载各种资源,并配合联通版 iPhone 加入的定制业务,将 80000 个应用程序全部奉献给用户。

联通版 iPhone 内置了中国联通专属联通“Wo”服务,包含了手机资讯、手机直播、手机音乐、手机生活、手机邮箱、视频点播、手机书城、手机证券、手机报和手机营业厅,用户只需支付少量的定制费用或流量费,即可享受中国联通贴心下载服务。

理由四:联通服务给你最尊贵体验

为了能够让尽可能多的用户体验货到付款 iPhone 手机和 3G 业务,中国联通定制了“iPhone 24 个月合约计划”,购买联通版 iPhone 的手机用户,只需支付预存款,签约在网 24 个月,即可以最高 3999 元、最低 0 元的价格购买到 iPhone 手机。

联通还专门为 iPhone 用户打造了一套立体客服体系,从销售到使用,从升级到维修,一切

都被纳入这套系统,保障消费者的使用便捷。10010 热线设立了 iPhone 专席,全市迪信通、新亚等 19 个零售店指定销售,联通网站上也为 iPhone 开辟了专区。

“iPhone 手机不是一款手机而代表着一种生活。”这句话已经成了不少联通 iPhone 用户的口头禅,联通与苹果的强强联手,将 iPhone 在中国推向了一个新高度。