

没有小问题 只有大服务

# 郑州联通推出大服务体系

“在我们联通看来,客户的事情是最大的事情,没有小问题,只有大服务。”郑州联通负责人在“3·15”之前表示,

融合重组后的郑州联通,始终坚持“客户的事情是最大的事情”的服务理念,时刻把“为客户做得更多,为客户做得更好”作为服务追求,不断在流程、制度、评价考核等各方面进行了“以客户为中心”的调整和持续改善,建立了积极响应客户的大服务体系,并通过有效的管理手段促进大服务体系的良性运转,形成以客户为中心的、持续提升客户满意度的大服务体系。

晚报记者 祁京 通讯员 梁擎云 薛曼曼

## 新联通,新形象

“您好,欢迎您来到郑州新联通,请问有什么可以为您服务……”走进郑州联通全区任何一家营业厅,都能切身感受到服务人员的热情和厅内的时尚气息。在办理业务时,“双屏助销系统”可以清晰的显示办理的各项业务清单。

家里有问题需要解决,就有身穿红逗号服装的联通工作人员热情上门服务。这些经过层层选拔出的技术尖子,可以登门为客户解决装机、维修、办理通信业务等所有问题,礼貌有加、行动快捷的服务让人对郑州联通耳目一新。

融合后,郑州联通率先从原有的服务优势入手,把服务方式延伸、强化,先后开展了“统一工程”,对原郑州联通、网通营业厅开展了店头、内部功能区,营业厅办理业务功能的统一化;启动了“万家灯火”服务活动,以客户的需求为准尺,每日延长营业时间到19:30,为客户办理缴费、入网、业务变更等各项联通业务;制定“标准营业厅”软件、硬件标准,开展“标准营业厅建设”竞赛活动。



联通营业厅

## 新服务,新举措

融合后,郑州联通紧紧围绕客户关注的网络质量、垃圾短信、宽带故障维修及时率等服务短板问题,开展“服务细节整治活动”,将客户能亲身体会到的服务项目进行细节改善,让客户切实感受到新联通的“新服务”。

2009年,郑州联通投资12.9亿元,全面开展了宽带、移网畅通覆盖工程,不但在郑州地区3G网络实现全覆盖,而且其3G网络获得了“全国理想城市”的称号。同时,郑州联通加强2G基站建设和宽带网络建设,手机信号好,宽带速度快,已经成为消费者对郑州联通最直接的感受。

垃圾短信一直是让市民头疼的一个问题,郑州联通专为此开展了垃圾短信专项治理活动。建立了跨运营商的垃圾信息联动处理平台,通过该平台,可对用户举报的手机号码在48小时内进行屏蔽。同时,郑州联通采取了技术措施进行监控,有效避免了垃圾信息的发送。

为加强企业与客户的对话,寻找工作中的薄弱环节,建设客户投、申、诉,郑州联通推出了“总经理接待日”工作制度,每周二上午为“总经理接待日”。总经理亲自接待客户,回答客户咨询,处理客户投诉,具体解答客户的疑难问题。

## 新农村,新平台

融合后,郑州联通发挥自身业务技术优势,立足河南这个农业大省,服务“三农”,彰显企业服务价值。

2009年,郑州联通和各级政府合作开展平安互助网建设。目前,已建设了1475个平安互助网点,网点农户达到9.8万,为广大农民提供了一个省钱、省力、简单、易操作的防盗平台。

目前,郑州联通的“电脑下乡、手机下乡”活动也正在全区轰轰烈烈的展开。农民朋友在郑州联通自有营业厅购买电脑,不仅可以享受政府的补贴,还可享受郑州联通赠送的农业致富信息等增值服务。郑州联通还为农民用户提供了增值业务包,包括农业致富信息、国家政策方针、天气预报等,让农民朋友能及时掌握与农村市场息息相关的农业信息,并逐步建立起一个信息丰富、高效实用的农村信息平台,让广大农民切实享受到了现代通信带来的便利。

为方便市民,郑州联通在三家运营商中率先发行联通一卡充,实施一卡在手、全国通用的充值服务模式,解决了客户异地充值难的问题。同时,郑州联通不断完善网上营业厅功能,方便市民查询办理业务。目前,网上营业厅可为用户提供7x24小时全天候、无缝隙、跨地区的优质标准化服务,用户登录后,可自主修改密码、查询账单、详单、修改套餐、退订增值业务,让用户明明白白消费。



# 没有小问题 只有大服务

在河南,中国联通的固定电话、手机和宽带用户超过2000万,

我们为个人、家庭和单位用户提供全业务通信服务,

实际上,我们的通信服务几乎覆盖了每个人的工作和生活。

能让包括你在内的众多用户满意是我们的大责任。

全省2600多个营业厅,2000多名客服代表,15000多名专业装维人员,……

50000多名联通员工所做的一切,就是让每一个用户满意。

没有用户小问题,

## 只有联通大服务。