



为什么“果粉”加联通员工当QQ好友？ 上班族为啥佩服联通的营业员？ 出了问题，客户为啥不再着急？

真诚个性服务 幸福完美联通

万家灯火 是一种守望，也是一种真诚

魅女士在郑州市直机关工作，每天下班路过百花路口的时候，看到里面灯火通明的联通营业厅，都会感到一丝温暖。

“去年冬天晚上，我手机突然没声音了。”魅女士说，因为单位要求24小时不能关机，所以她特别着急，“当时已经是晚上7点多了，所有的手机店都关门了。”从百花路营业厅路过，发现那里还亮着灯，抱着试试看的心态，魅女士推开了营业厅的门。

“没想到，这个点了联通还在营业。”魅女士说，在工作人员的帮助下，她终于发现原来是自己把手机设置错了，“我就一个人在郑州工作，要不是联通营业厅还没下班，我找谁帮忙啊。”魅女士说，从那之后，她才知道了郑州联通的“万家灯火”服务，“延长下班时间后，我们上班的人可以在下班后办业务了，这点我真的很佩服联通的服务人员。”

到今年的5月，“万家灯火”就实行两年了，每天延长营业时间到七点半，不但让很多朝九晚五的上班族下班后也能到营业厅里办理业务，而且也解决了以往越到下班时间办理业务客户越多的状况，“因为我们发现不少客户只

排忧解难 是一份义务，也是一份贴心

“您别急，我先从服务器这边给您看一下，另外您重启一下机器，看看‘猫’灯正常不？”在郑州联通客服中心，宽带专家坐席的小张正在处理着一个客户的投诉。很快，小张就发现，客户不能上网是因为软件的问题，“这样吧，您试一下，重新安装一下我们的客户端，我给您说下载地址，对，直接用浏览器输入就可以……”一分钟后，电话那边传来了客户的笑声：“谢谢你啊，现在可以上了。”

这就是郑州联通的“宽带专家”坐席服务，只要有宽带方面的问题，拨打10010转宽带专家，就能得到很好的解



个性化服务更贴心

能在下班时间，或者最多提前走一会儿到营业厅来，所以我们就想，宁可让我们麻烦一些，也要给客户提供更多的便利。”郑州联通客户服务部负责人说，将近两年的时间里，郑州联通实行“万家灯火”的营业厅内，每个工作人员都付出了很多辛苦，但只要能让客户更方便一些，这些都是值得的。

决，“电脑宽带的问题是相对专业性的，有可能是软件和硬件，也有可能是线路。”郑州联通客服呼叫中心的负责人说，正是考虑到这一点，他们专门安排了在软硬件方面都精通的工作人员，专门解答宽带方面的问题，“现在只要不是严重的电脑病毒或者线路中断，大部分问题我们都可以在线解决。”

作为全业务运营商，在提供宽带专家服务的同时，联通支援也成为手机终端服务的一大特色服务品牌。专业的手机售后服务，优质的多品牌手机维修服务，让郑州联通的客户免去了后顾之忧。

3G俱乐部

是一种归属，也是一种生活

111637914，这个QQ群号，几乎每个使用郑州联通的“果粉”（苹果手机忠实支持者的昵称）都是这个群的成员，这个QQ群是郑州联通3G俱乐部组建的，每天，“果粉”们都会在里面交流经验，提出问题。

“太好了，我‘愤怒的小鸟’每关都是三星，谢谢你，能加你当好友吗？”

“私聊一下吧，我觉得你们很专业。”

“要不是你们帮忙，我还真不知道怎么用3G下载软件呢。”

在群里，因为能够及时提供服务和帮助，QQ群里的3G俱乐部工作人员被“果粉”们争相加为好友。

3G时代，个性化的手机应用等服务对运营商提出了新的课题，而郑州联通的3G俱乐部正是以向会员提供包括资讯服务、应用服务、特约商户优惠、主题活动等专业服务为目的建立的，是郑州联通专门推出的一项个性化服务。

“我们俱乐部已经组织了四期线下活动，包括这两天正在巩义进行的3G展示活动，以后我们还要推出很多户外活动，让3G用户都在联通找到家。”郑州联通的相关负责人说，郑州联通希望通过3G俱乐部这样的形式给客户带来一种归属感，同时也为他们创造一种新的生活方式。

“网络更优质、承诺更放心、渠道更便捷、服务更个性，这就是我们要达到的目标。”郑州联通负责人表示，在全面领先3G时代之后，2011年郑州联通将立足于客户需求，进一步完善大服务体系，让更多的郑州人都喜欢联通、热爱联通、信任联通、支持联通。

在2011年的3·15，郑州联通承诺，将为郑州市民办7件实事，更好地为郑州人服务。

如果说优质的网络、规范化、便捷化服务是三星级服务的话，那么郑州联通的个性化服务，差异化服务就是五星级服务。

无论是“万家灯火”的贴心省心，联通支援和宽带专家坐席的排忧解难，还是3G俱乐部的真诚快乐，都有郑州联通创造大服务、大和谐、大民生的一份真诚。

晚报记者 祁京/文 慎重/图

家人通话 免费 宽带送费、手机送费！

沃家庭 更精彩的家



沃·家庭，多款超值业务，给您更多优惠，时时刻刻与家人在一起分享喜悦、温馨、感动，畅享更精彩的家。

想办个固话或手机，不用宽带

推荐您用 **手机版 亲情随身** 系列套餐

固话、手机一起办，两项费用都能免

想办个宽带或手机，不用固话

推荐您用 **宽带手机一号通 宽带手机1+1**

宽带、手机一起办，同号送费更方便

想装个宽带，固话和手机也在考虑

推荐您用 **用2G手机 沃家庭A套餐 用3G手机 沃家庭B套餐**

装宽带费全免，加了手机和固话，双重优惠更划算

加入沃·家庭 3G手机等您拿

2011年6月30日前加入沃·家庭B计划的包年套餐，即可参与全省iPhone、3G终端抽奖活动。

- 一等奖：iPhone4
- 二等奖：iPhone3Gs (8G)
- 三等奖：诺基亚5235智能3G手机

*详情请咨询联通营业厅 内容如有变更，以联通公司最新公告为准。