



记者今日从郑州联通了解到,在3·15前夕,联通推出包括主推全国一卡充、异地补卡、流量提醒、3G专属座席等多项便民服务措施,意在进一步满足用户的个性化通信使用需求。

郑州联通负责人表示,2012年,公司将以3G网络和宽带网络为重点,充分发挥WCDMA技术优势,继续开展大规模移动网络建设,全面开展“光速城市”建设。以“沃”品牌为标志,进一步完善“一站式”的全业务产品体系,推出涵盖全业务的沃3G、沃家庭、沃商务业务体系。建立健全全业务的渠道服务体系,充分发挥3G网络和宽带网络优势,进一步完善电子渠道服务体系。全面提升客户服务质量。建立前后台协调、业务服务联动的工作机制,强化服务质量问题与客户投诉无条件限时解决机制。通过进一步探索通信服务的新途径,把服务工作细化、深化,确保服务质量,倾力做到“消费让客户放心,服务让社会满意”。

记者 祁京/文 慎重/图

联通大服务,便民有特色

郑州联通推出12项便民服务举措

在2012年3·15前夕,郑州联通推出了12项便民服务举措,力求为客户带来更好的服务体验。具体包括:

1.网络领先,畅游世界

联通采用了全球广泛应用的WCDMA 3G技术,网络下载理论最高速率达到21Mbps。中国联通已与全球215个国家的395个运营商开通了GSM/WCDMA网络的国际漫游,同时下调了英国、法国、德国、意大利、西班牙、澳大利亚、加拿大等30个国家和地区语音、数据漫游资费,最高降幅达70%,其中,新推出的“86元国际数据漫游日套餐”更是让您漫游在外上网无忧,自由行天下。

2.长市漫一口价,全国无漫游

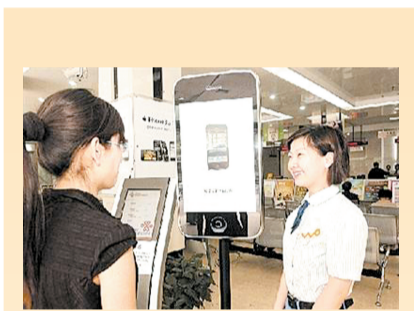
在3G资费上,联通在行业内首个实现全国长市漫一费制,不用加拨前缀,长市漫价格一样,包月外打电话0.15元/分钟,全国真正全单向收费,国内接电话全免费,手机上网无漫游。

3.融合业务,合账交费全家共享

由宽带、固定电话、手机组成的“沃家庭”产品,是联通为方便和优惠消费者做出的又一举措。手机、固话共享时长,市话、长途、漫游一个价,套餐内成员之间互拨免费,多台电脑可同时上网,套餐采用合账交费的方式,一次缴费可让固话、宽带和手机共享费用,不仅账目明白,还可实时提醒账单,非常方便。

4.手机流量实时提醒

中国联通针对手机用户、上网卡用户、国际漫游用户提供12种流量提醒方式。针对3G手机用户,联通通过短信及时提醒用户已使用流量,以及剩余流量,用户可以选择按天或按周进行提醒。



3G业务享精彩



耐心服务受好评



自助服务更便捷



12项便民服务力求服务更多客户的个性化需求

5.全国一卡充值服务

手机充值卡是用户常用的充值方式,此前,由于充值卡使用时存在地域限制,用户在异地充值很不便利。联通“全国一卡充”打破了充值地域限制,随时随地可充值,为经常外地出差、回乡探亲的用户提供了很大便利。

6.异地补卡,哪里丢卡哪里补

联通“异地补卡”业务,可以帮助用户在全国任意联通营业厅补办手机卡,普通用户只需45元就可办理,联通VIP用户则可免费补办。目前,郑州联通中原路营业厅可以为全国联通客户提供异地补卡服务。

7.话费误差双倍返还,短信差错先行赔付

对服务中可能出现的“错收超长超短话单”、“不该收费的语音提示和免费电话”、“未按业务办理单据中客户选择的业务资费标准收费”、“错收的联通在信业务信息费”四项计费误差实行双倍返还。其中,对“错收的联通在信业务信息费”实行“先行赔付”。

8.网上营业厅,业务全办理

换积分、给充值、宽带缴费、选靓号、买iPhone、查话费、改套餐、手机交费等尽在中国联通网上营业厅www.10010.com,无所不能,海量服务一网打尽。

9.掌上营业厅,轻松办业务

针对手机用户,联通推出了手机营业厅wap.10010.com、短信营业厅和手机客户端三种掌上营业厅服务模式。登录或下载手机营业厅,可以随时享受联通营业厅的各项标准化服务,联通掌上营业厅系统,可以为客户提供信息查询、流量查询、增值业务查询、缴费充值等服务。

10.万家灯火延时服务

2009年7月1日起,郑州联通在16个标准厅(固网营业厅9个+移网营业厅7个)启动“万家灯火”服务活动,即每日延长营业时间(18:00~19:30)为客户提供缴费、入网、业务变更等各项联通业务。

11.联通支援,专业终端售后服务

联通支援是为客户提供售后维修服务的专业机构,让客户无障碍使用手机报终端。郑州联通在国基路、中原路、纬五路三个营业厅为三星、酷派、MOTO、华为、中兴等品牌提供终端测试、清洁、保养、功能演示、辅导操作及维修服务。

12.精彩3G沃体验

为使消费者更好地体验3G,各联通营业厅设置开放式体验台,iphone4s、小米等10多款3G智能真机可供体验,手机音乐、手机电视、微博、沃商店等软件满足你的3G移动互联网智能需求。

在众多电信运营商的“服务宣言”中,郑州联通的12项服务承诺,让人留下深刻印象。其围绕今年3·15的主题“消费与安全”,想用户之所想,急用户之所急,向广大用户提供“差异化、便捷化、人性化”服务为目标,不断拓展服务内涵:从提升网络质量,到提供优质3G多样化服务;从严格履行差错赔付,到联通手机支援;从全国拨打无漫游,到万家灯火延长服务时间……从一条条实实在在、看得见、用得上的服务承诺里可以看到,郑州联通从网络质量、服务便捷性、投诉反馈速度、不良信息治理、3G特色服务等消费者最关心的热点、难点问题,作出了全面响应,营造和谐消费的氛围。

客户感知体验制胜,细节决定成败。郑州联通负责人表示,此次推出的便民服务措施,大多数是联通独有的特色服务,为了让客户享受到更好的联通服务,他们针对消费者关注的焦点问题,整合联通的特色服务资源,最终确定了最能满足客户需求的服务。今年以来,联通以客户满意为中心,在服务、应用、渠道、产品等方面不断推陈出新,以期实现“真诚服务,满意在沃”,在大服务体系推动之下,郑州联通将不断推出更多的优质服务,满足郑州消费者的需求。