

近日,喜讯从郑州联通传出:截至2012年10月,客户规模达到600万户。其中,行业领先的3G业务实现了跨越式增长,客户规模接近100万户,企业发展呈现出好的态势、好的趋势、好的气势。

这种持续的强劲发展势头缘于郑州联通不断在开拓中创新,在转变中求发展,尤其是近10年来,在“3G领先与一体化创新”和“做信息生活的创新服务领导者”的企业战略指引之下,面对移动互联网时代的新趋势,郑州联通致力于“引领创新”和“卓越服务”,已经成为3G移动互联网时代的信息化服务引领者。

记者 祁京/文 白韬/图



资料图片

## 在开拓中创新,在转变中发展 郑州联通 一体化创新促科学发展

十年·激越

十年·影响

### 变中求进提速发展

2002年到2012年,郑州联通一直走在电信体制改革的最前沿,虽然经历了从移动拆分、融合重组等系列变革,但“创新”和“争优”的理念已经成为一种文化,融入联通人细微的日常工作中。

2009年,以3G为代表的移动互联网时代悄然来临,郑州联通在3G模式、技术上取得了优势,公司拥有的WCDMA 3G模式有着全球技术最成熟、速度最快、应用最广、支持终端最多、漫游能力最强等全面领先的优势。经过近3年的发展,中国联通已建成了全球规模最大的WCDMA网络,已经基本覆盖到全国县以上城市,并与全球87个国家和地区的169个运营商开通了国际漫游业务。目前在河南,联通基站总数已达3万余个,其中3G基站1万余个,实现了高速无线网络的全省无缝覆盖。

可郑州联通并不满足。从2011年开始,郑州联通确立了成为“信息生活的创新服务领导者”的企业愿景,提出在未来几年内着力实施“3G领先与一体化创新”企业战略。为了实现这一目标,郑州联通正在从着眼自身发展转变为聚焦用户需求,从为消费者提供简单的通信沟通向生活、学习、工作等全方位信息服务转变,从而实现由传统的电信运营者向信息生活的创新服务者的蝶变。

在“3G领先与一体化创新战略”的引领下,郑州联通公司充分发挥全业务优势,不断提升品牌形象和服务质量,为消费者带来前所未有的新感知,引领了通信消费新时尚,满足了客户的个性化需求。

融合以来,新联通从未停止过创新的步伐:3G资费长市漫合一、“M/T”计费模式、上网卡套餐自动升级……3G资费的创新处处体现着对用户人性化的关怀;引进iPhone手机,和手机厂家、手机卖场一起开创双模式的销售渠道,让郑州人买到更新、更优惠的3G手机;全城范围宽带提速,让郑州进入光速宽带时代;推出全城宽带“480”服务,以高标准的服务承诺打造高质量的宽带网络……正是这一个个创新,郑州联通为广大消费者提供更多的惊喜与体验,也迎来了企业高速发展的新时期。

### 以人为本引领3G郑州

“融合重组后,全业务给联通带来的不仅是机遇,更有挑战和压力,如何为客户提供更优惠、更便捷、更优质的固话、宽带、手机业务服务,成为拥有新联通的奋斗方向。”郑州联通负责人表示,以人为本,从客户需求出发,使得郑州联通的一体化创新更有针对性,创新服务更受欢迎。

“让郑州的百姓率先迈入移动互联网时代!”为此,郑州联通先后推出了iPhone4S、三星Galaxy SIII、小米、中兴V880等数十款不同档次的合约套餐,预存一定话费即实现“0元购机”,3G服务的门槛进一步降低。同时,郑州联通还联合国内外25家终端厂商、上百家省市级合作渠道,发起了万台手机大优惠的“智能手机节”活动,一时间,“厂家直销、卖场让利、联通补贴”让郑州人享受到了“全城3G”的快乐。此外,郑州联通在3G服务上最先推出“长市漫一口价”,无论在全国任何地方,只要使用郑州联通3G套餐,拨打都是0.15元一分钟,接电话全免费,让消费者实实在在享受到了优惠。

作为全业务运营商,消费者对联通提出了多样服务的要求,为此,郑州联通不断推出融合了“宽带+固话+手机”的服务套餐,从“沃家庭”AB计划,到超值增值的“1598大礼包”,从“3G宽带1+1”到“3G宽带3+1”(全家3人用3G,宽带免费),保证用户可享受包括合账缴费、家庭成员间本地通话全免费、3G与宽带双重优惠,以及超值增值业务及赠送业务应用体验等在内的五大创新优惠方案,真正实现家庭信息化的“一站式”服务。

客户希望服务更便捷,那么,郑州联通就在拓宽服务渠道上下工夫。目前,郑州联通在全市拥有150家自有营业厅,1300多家合作营业厅,6000多个充值点,可以让联通客户感受信息化时代服务的便利性。同时,郑州联通先后开辟了网上营业厅、服务热线、自助终端服务等多种服务渠道,使客户的服务需求尽可能地得到满足。

快节奏的城市生活,客户需要更长时间的服务,郑州联通就推出“万家灯火”服务,每日延长营业时间,由正常的6点下班延长到7点半,为有此需求的客户办理缴费、入网、业务变更等业务。

正是因为每一个新业务都来源于对消费者需求的服务,每一项新服务都根植于客户最关心的问题,一次次的创新,改变了世界,也改变了郑州人通信消费的习惯。

### 光网升级塑造高辣郑州

2012年7月,郑州联通启动3G网络的HSPA+升级,网络下行速率由14.4Mbps提升至21Mbps,在3G网络速度上,达到了目前行业内的峰值。

和3G的提速升级不同,郑州联通在全市范围内进行的宽带速度和服务的双提速,则在更深远的程度上影响了郑州人的生活。

作为郑州市宽带网络的主导运营商,郑州联通从2009年开始就启动了宽带升级行动,大规模建设光纤网络,经过几年建设,光纤网络已覆盖了城区和主要乡镇,为广大用户提供光纤接入服务,目前,郑州联通出口带宽达到了320G,已面向家庭用户推出了全城4M的普及宽带服务、自助提速的10M优质宽带服务、重点保障的20M精品宽带服务,市内近800个小区已经具备光纤入户的条件,已经或即将享受到郑州联通的高速宽带服务。

在满足用户高速上网需求的同时,郑州联通还在城市建成区和县城推出了宽带“480”服务承诺,实现障碍4小时内修复、装移机8小时内完成和“无条件受理”的服务新高度。对于装机和修障未在承诺时间内完成的将给予对应的补偿。每超时一天给予用户5元宽带费补偿;对暂不具备装机条件的用户,90日内提供3G上网卡替代补偿,到期仍不能安装有线宽带的,一次性补偿用户50元联通充值卡。

无论是宽带的全面提速,还是宽带服务的“480”承诺,郑州联通所提供的高速宽带服务,正在使郑州人的网络生活不断提速。

### 智慧城市再造核心郑州

进入“十二五”后,加快经济社会各领域信息化,推进物联网研发应用,大力推进电子政务,成为郑州联通发展的主要任务。

2012年10月15日,郑州市政府与河南联通签署共建“智慧郑州”的战略合作协议,一个由市委市政府主导、郑州联通建设实施的城市创新发展模式正式展开。

在“智慧城市”的建设上,郑州联通的思路是“利用宽带和3G的双精品网络,打造多品种行业应用,建设中原数据基地,推动郑州成为中部信息化中心城市”。郑州联通负责人介绍说:“智慧郑州”将全面推进信息系统互联和技术综合应用,达到“强政、兴业和惠民”的社会目的,实现城市的可持续发展。”

建设智慧城市,无线宽带建设是保障。2012年7月,郑州联通圆满完成了城区3G网络的全面升级,升级后的网络下行峰值最高达21.6M。目前,郑州联通的3G网络在市区、县乡以上区域实现了99%覆盖。

建设智慧城市,有线宽带质量是根本。2011年,郑州联通启动了“光进铜退”网络升级改造工程,城市大部分实现了光纤到楼、到办公室,农村实现了村村通宽带。

建设智慧城市,重点核心项目是支点。为此,郑州联通投资近50亿元,打造了中原数据基地,建成后将使河南成为全国互联网、物联网和云计算的重要核心节点、重要信息枢纽,并将吸引更多的信息企业进驻中原地区,对打造中部地区核心信息产业基地,推进中原经济区建设具有重要意义。

十年联通,十年感恩,联通用世界一流的移动互联网上网速度以及全业务运营能力,表现出了一个企业的实力和信心,下一个十年,郑州联通着力布局移动互联网,全面提升郑州市的国际影响力和竞争力,全面改变郑州人的幸福标准和生活方式,郑州联通正走在这条路上。

# 郑州联通欢庆党的十八大胜利召开