

德州联通10010转变服务模式促发展

“要我服务”到“我要服务”再到“主动服务”，这些变化就是德州联通10010服务模式转变的轨迹。目前，该中心今年以来以“提升主动服务意识”为主题，持续开展了主题服务竞赛活动。在线服务、主动服务意识逐步增强，截至8月底，该中心在线受理各类业务超过7000笔，同比增长超过30%。

随着通信市场的不断纵深

发展，为客户提供量身订做的差异化服务，已成为运营商实现深层次市场开发和加快业务扩张速度的关键武器。德州联通10010立足自身实际，扬长避短，发挥在线服务即时服务优势，提高在线服务质量，在回答各类客户咨询的同时，做到仔细聆听，不断洞察客户潜在的服务需求，向客户推介适合的通信服务产品，实现在线受理。

由于10010不受时间、地点限制，该中心主动出击，为大市场一线员工打造出专属“随身营业厅”，实现24小时拨打10010办理业务，形成了10010与大客户经理、社区经理、代理商之间的交互式服务体系，实现了业务的预受理、工单的当日清。同时，建立了“一对一”的信息反馈机制，10010客服代表在日常服务中，积极搜集客户

相关的宽带需求信息，经过统计筛选后，采取一周一报形式，为各经营单位提供第一手营销资料，为宽带网络建设和优化提供依据，提升服务质量与效能。

此外，该中心还组织客服代表通过“模拟客户”身份主动发现问题，体验客户感知，从中不断改善服务方式和服务模式，促进服务水平的不断提升。

通信资讯

德州联通执行电话实名制

9月1日，是全国实行电话实名制的第一天，记者在德州市湖滨南路营业厅内看到许多客户在办理业务，现场秩序井然。据该营业厅负责人介绍，德州联通新增入网固定电话、移动电话(含无线上网卡)用户须100%实名登记。对于广大用户关注的实名制后用户信息的安全问题，德州联通根据法律和上级部门的相关规定，制定了《客户信息保护管理办法》，对用户信息的保护作出详细规定，确保用户信息的安全。

根据工信部关于实施电话实名制的相关规定，将客户信息界定为客户基本资料信息、客户身份鉴权信息、客户通信消费信息、客户通信内容信息等四大类。德州联通将按照“谁收集谁负责、谁存储谁负责、谁使用谁负责、谁主管谁负责”的原则做好本部门、中心职责范围内的客户信息管理工作。

德州联通在实行实名制后，将对未实名登记的新增用户拒绝提供通信服务。同时，德州联通也鼓励引导未实名登记的老用户进行补登。

(王其斌)



谋发展

为更加深入开展党的群众路线教育实践活动，广泛征求社会各界对德州移动公司开展教育实践活动的意见建议，9月3日，德州移动公司邀请市、县机关企事业单位代表12人召开了德州移动公司党的群众路线教育实践活动社会监督员座谈会。

位建卿 摄

疯狂盛夏，冰爽大礼任您拿！酷派7235手机，小鸭洗衣机，超值话费，7.2G流量，8M宽带带回家！

活动内容

- 1.加入“沃家庭B计划”，预存基础套餐两年年费960元，选择66元3G套餐，得酷派7235手机（4.0寸大屏，双核处理器，双卡双模）一部，免费获赠小鸭牌半自动洗衣机一台，同时合约期内每月获赠20元套餐外通话优惠或300M省内流量，宽带免费升级至8M（限LAN接入方式用户）。
- 2.入网联通3G，预存799元话费，得酷派7235（4.0寸大屏，双核处理器，双卡双模）一部，同时获赠小鸭半自动洗衣机一台、合约期内每月另获赠20元套餐外通话优惠或300M省内流量。

活动时间 2013年7月24日-2013年8月31日

获赠酷派7235手机，需用户参加预存话费送手机合约计划。

活动及业务资费详情请咨询联通营业厅。

选3G 就选沃

www.10010.com 10010