

用户的认可是最高的赞赏

提供宽带优质产品与真心服务,菏泽联通十年如一日

“我用联通宽带5年,我信任联通。”在菏泽,一位普通的联通用户,随口说出这样的话。“多亏菏泽联通公司的帮助,我的小企业才能这么顺利地发展信息化。”在菏泽,一位普通的中小企业家,握着联通公司工作人员的手表达感谢。

菏泽联通,用多年坚持不懈的优质产品和真心服务,为菏泽市民提供生活信息化的坚实后盾,也得到了他们的支持与认可。从手机到网络、从企业建设到城市建设、从微小服务到热心公益,菏泽联通无不为菏泽的每一位市民、菏泽这座城市贡献着力量。

▶菏泽市领导李法洪同志一行参观联通信息化巡展。

文/陈晨 察应坤 晋浩新



“我用联通宽带5年,我信任联通”

忠实客户为联通宽带代言:菏泽联通精心打造优质网络

菏泽城区宽带用户范先生是联通5年的忠实客户,2日来到联通营业厅咨询手机业务,在提到菏泽联通的宽带服务时,他竖起大拇指说:“从一开始上网就安装的联通宽带,网络稳定,网速也逐步加快,上网质量很有保障。”像范先生这样的忠实客户还有很多,菏泽联通以扎实的网络质量,不断进步的网络技术,为菏泽市民提供有保障的精品网络。

近年来,菏泽联通先后投资10多亿元,加班加点抢速度、抢质量、抢效益,新建移动通信基站从原来的350个增加到现在的近3000个。移动通信网络已基本实现全市无缝隙覆盖。其中,3G网络已覆盖市区、县城、乡镇、行政村以及高速公路、国道、省道、市县公路等重要交通干线。各项网络指标运行平稳,处于全省先进水平。加快固网升级改造步

伐。每年投入数亿资金实施“光进铜退”、“光缆进村”、“光缆进小区”工程。全市光缆线路总长度超过4600公里,城市地区光缆覆盖率达到100%,农村地区光缆覆盖率达到96%。全市已经跨入一个全新的光网通时代。

为提高响应速度,菏泽联通全面推广宽带业务无条件敞开受理,对在建设周期内为客户提

供3G无线上网卡替代方案,90天内无法装机的为客户提供赔付。对社会公开宽带无条件受理承诺及超时赔付承诺,接受社会监督。5月份开始启动以来,共建设应急工程293个,建设投资140多万元,解决宽带待装用户1400多户,固话670多户。

同时,为提高宽带网络质量,提升联通宽带的竞争能力和品牌影响,菏泽联通分公司将加快FTTH改造作为2013年宽带发

展的重中之重,对需要改造的小区、村庄实行名单制管理,限期改造、限期转化。网络部门每周进行工程调度,当场解决困难与问题,均提前完成各期工程建设任务。9月底,全市FTTH用户占比15.66%,在全国列第1位。将用户规模最多的曹县作为试点县,集中资源完成全县改造,9月底曹县FTTH用户占比达到28.31%,年底将突破50%。

菏泽联通信息化服务助力社会各行业发展

政务、企业、农村、社区、家庭,联通信息化为您帮忙



菏泽联通总经理李增华参加行风热线栏目。

菏泽联通公司以科学发展观统领全局,积极进行信息平台建设,运用信息技术改造传统产业,大力实施“服务国民经济和社会

发展,加快推进信息化建设”为主题的“5+1”信息化工程,建设综合服务平台,在促进菏泽经济可持续发展中起到了积极作用。

不断进行网络建设和升级改造优化,已建成一个覆盖城乡、技术先进、质量可靠、业务丰富的综合通信网络,为社会各界提供着一流的通信服务。

菏泽联通积极为企业用户提供信息化“一站式服务”,帮助企业低成本、低风险、低门槛地推进信息化,建起了完善的中小企业信息化综合服务平台,提供从软件到硬件、从规划、维护到培训的全方位个性化服务。“多亏菏泽联通公司的帮助,我的小企业才能这么顺利地发展信息化,”菏泽城区一位中小企业负责人感慨地说。

在农村,菏泽联通大力推进信息服务网络向农村基层延伸,积极构建具有菏泽特色的现代

综合农村信息网络体系。配合政府相关部门,积极开发与“三农”有关的信息,为广大农民提供专业化农业生产咨询服务,建设了一批信息化程度高、应用能力强的信息村、信息镇。同时,菏泽联通累计投入达3亿元,实施农村光缆进村工程,形成了四通八达、纵横交错、网网相连的通信网络,目前已经实现了村村通宽带的目标。

此外,菏泽联通一方面积极推进“家庭宽带上网”工程,开发“绿色宽带”“宽世界”、健康、实用的宽带业务,不断丰富网上信息产品和应用服务。另一方面推出“小神童”业务,同时研发推出家庭红外线远程安全告警信息平台,推进了家庭信息化的建设步伐。

“服务好不好,用户说了算”

菏泽联通积极开展服务质量提升活动

“门难进、脸难看、事难办”现象让不少消费者对于窗口服务行业印象极差。广大用户在菏泽联通的各营业厅的服务感受却如沐春风,菏泽联通在旗下所有营业厅全面推行微笑服务、热情服务和真诚服务,以饱满的热情和周到的服务打造菏泽联通特有的服务品牌。

“前几天家里联通宽带出现故障,报修后的当天下午,菏泽联

通工作人员就冒着大雨上门帮我处理了,效率真高啊!”这是一位家住黄河路某小区的菏泽联通宽带用户赵女士的真实经历和感受。

一直以来,菏泽联通始终坚持以客户为中心,以服务促发展,强化内部管理,建立客户感知、服务管控、问责等一系列评价考核体系和横向联动、纵向管控的内部管理体系。健全窗口服务质量规范,加大服务监督检查力

度,每月对各单位和各类服务窗口进行综合服务考核,促进服务水平不断提高。坚持服务创新,推出预约服务和装修机承诺服务制度;建立客户俱乐部;开通了“10010”客服热线、“9600169”宽带专家热线和“10018”VIP客服热线;加快实体营业厅升级改造;并建成网上营业厅、手机营业厅、短信营业厅、网上商城。深入开展垃圾短信治理等工作,为

客户创造健康通信环境。

同时,菏泽联通公司党委书记、总经理李增华参加菏泽市“市长热线”、“行风热线”栏目,以现场接听热线、查看资料、协助处理、回访客户等形式参与处理客户投诉,及时解决客户反映的热点、难点问题。加大服务短板分析,加强针对性地管控,积极开展服务质量提升活动,稳步提升用户满意度;深入开展岗位

练兵、“金牌服务迎全运”等活动,在客户服务中,切实做到三个“零”,即业务咨询“零”缺陷,优质服务“零”投诉,亲情关怀“零”距离。

单县是菏泽市的一个普通县城,连续三个月,单县做到了宽带装机工单回单率达100%,装机及时率达到99.98%。自今年7月份以来,该公司宽带网内装维历时通信质量一直保持零投诉率。

秉承企业公民信念多年持续做公益

菏泽联通积极履行社会责任,倡导社会责任管理体系建设

衡量一个企业的“良心”,除了要看其产品及服务,更重要的是社会责任。多年来,菏泽联通广泛参与扶贫、赈灾、拥军、教育、青年志愿者等社会公益活动和周行一善,慈心一日捐等社会

慈善活动,积极打造着公益联通的品牌。

菏泽联通积极履行社会责任,倡导社会责任管理体系建设,与菏泽市慈善总会等单位联合倡导“情暖花城,寻找

千名贫困儿童走进县区大型慈善活动”,先后开展了“爱心同行送温暖—关爱留守儿童”、“联通未来青春创业社”、“联通未来巾帼创业站”等公益活动,积极帮助留守儿童、

在校大学生创业和下岗女工再就业。

2010年菏泽联通成为山东省首批履行社会责任达标企业,先后被授予全国用户满意单位、全国维护消费者权益先

进单位、山东省富民兴鲁劳动奖状、山东省守合同重信用企业、连续8年保持省级文明单位称号、连续3届被评为山东省消费者满意单位。