

## 德州市委副书记、市长陈先运 视察德州联通12345市民热线受理中心

1月1日,德州市委副书记、市长陈先运视察德州联通12345市民热线受理中心。

陈先运市长实地察看了受理人员现场工作情况,与话务员亲切交谈,认真了解了热线受理流程、日均话务量等关心的问题,并安排政府有关领导现场接听、解答市民来电。

陈先运市长表示,12345市民热线开通一年以来,真情受理市民投诉,认真解决实际问题,赢得了群众的支持和拥护,对转变政府职能,提高办事效率,优

化投资环境,建设服务型政府产生了重大而深远的影响。希望工作人员切实担负起政府与百姓沟通的桥梁纽带作用,真正把12345市民热线打造成企业信任、群众满意、社会支持的服务中心,为畅通社情民意、为民排忧解难,促进社会和谐、展示德州形象发挥更大作用。

2012年,是德州12345市民热线开局之年。德州联通受市委市政府委托,组织大量的人力物力,承办了热线的技术升级、投资建设、服务外包、运营维护等一系列工作。目前,德州12345市民热

线的坐席规模、平台软硬件配置、运营效率已达到了仅次于济南的全省最高水平。截至2012年底,共受理市民来电52.98万件,服务满意率达到98.5%,接通率达到95%以上,未出现一例因服务不满而产生的投诉。陈先运市长对德州联通在12345市民热线搭建和运行中所做出的努力和成绩给予了高度评价和积极肯定,并希望热线平台能够进一步提升标准,强化服务,将12345市民热线打造成为真正的“为民服务品牌”。

(刘蕊)

## 德州联通携手淘宝大学 举办淘宝创业高校巡讲活动

日前,德州联通携手淘宝大学在德州学院、德州职业技术学院、德州汽车学院、德州华宇学院四所院校举办了四场主题为“激情创业、成就梦想”的大型巡讲活动,听众超过四千人,对宣传公司业务、树立品牌优势起到了积极地推动作用。

淘宝网是亚太地区最大的网络零售商圈。对于在校或刚刚走出校门的莘莘学子来说,淘宝网更是一个实现创业梦想的良好平台。为此,德州联通诚邀淘宝网淘宝大学著名讲师孙蒙走进德州各高校,讲授通过淘宝网进行创业的技

巧和方法,分享从事网络销售的心得体会。此次大型巡讲活动得到了团市委、校团委及各学生社团的大力支持,赢得了在校师生的热捧,活动现场座无虚席。讲座期间,德州联通通过微博投影墙、有奖问答、抽奖等形式巧妙植入公司宽带、3G等业务宣传,与师生积极互动,让听众在学习淘宝网创业技巧的同时,更进一步了解了联通公司的网络优势和业务优势。

此次活动在德州高校范围内形成了良好的品牌优势,为德州联通进一步拓展校园市场奠定了良好的基础。

## 德州联通114 为高速路况导航

随着冬日的来临,雾霾、雨雪天气增多,气温较低,给出行带来极大的不便,尤其是高速公路,更是因天气和路面原因,经常性地封闭入口。

为更好地方便百姓、服务百姓,德州联通114在原有增值业务的基础上,不断创新整合,主动搜集社会各类实用信

息。近期,德州联通联合高速集团德州公司,推出了114高速路况信息查询服务,用户拨打联通114信息查询平台,即可查询全市高速路口的关闭情况,出行的朋友可根据查询情况及时调整出行计划和行车路线。

据悉,德州联通开通的此项业务在山东联通系统内尚属首家。

本版编辑:刘岩 美编/组版:魏巍

## 德州联通连续五届 获省级消费者满意单位

日前,由山东省消协、文明办、纠风办等14个部门共同开展的山东省第九届消费者满意单位创建活动评选结果揭晓,德州联通获评“山东省第九届消费者满意单位”荣誉称号。这已经是德州联通连续五届获此殊荣。

近年来,德州联通在不断提升企业综合竞争力的同时,大力倡导诚信经营,创新服务理念,秉承以客户满意为目标,创新服务理念,规范经营行为,服务热点、难点问题得到了有效解决,客户满意度进一步提高,营造了和谐的消费环境,促进了企业又好又快发展。

一是以维护消费者权益为宗旨,本着诚实守信、依法经营的原则,先后组

织开展了“降客户投诉、做文明员工、树联通新风”、“诚信服务、放心消费”主题活动,通过重点解决客户关注的热点问题,采取积极举措,规范经营行为,进一步营造和谐消费环境,使企业服务热点问题得到了有效解决,服务整体水平有了明显的提升,为建设“诚信德州”“平安德州”“和谐德州”做出了积极的贡献。

二是以提高服务质量、关注客户价值为切入点,全面规范基础管理,积极



开展服务竞赛和客户满意提升工程,在强化执行营业、客服、入户等服务规范的基础上,加大内外监督检查力度,提升窗口人员业务服务素质,服务质量和工作效率得到稳步提高,赢得了广大消费者的高度赞誉。

# 热烈祝贺 山东联通宽带用户突破一千万

## 1000 0000

联通宽带 千万家庭的选择  
装精品宽带 请拨10010

沃·家庭 精彩在沃

### 宽带服务 诚心在沃

9600169宽带专家7\*24小时服务热线

### 感恩客户大回馈

办理沃家庭或趸交宽带年费,免费享受  
2M提速至4M,4M提速至10M。