

菏泽联通：用3G的完胜迎接4G的诞生

多媒体通信时代，联通值得信赖

近年来，3G和移动互联网的发展速度非常快，中国同欧美各国一样都处于3G用户快速增长期，在工信部发布的数据：联通公司累计用户达到9590万户，而其今年上半年的财报更是显示出：3G收入已经超过了2G用户。用户的高速增长和联通公司采用的是世界上使用国家最多也是最为成熟的WCDMA的3G技术密不可分。

12月4日下午，工业和信息化部正式发放4G牌照，宣告我国通信行业进入4G时代。中国移动、中国联通和中国电信分别获得一张TD-LTE牌照。中国联通现有WCDMA网络，支持平缓演进至FDD-LTE，建设成本更低，只需简单升级即可平滑演进至FDD-LTE，相对其他4G网络标准升级成本更低，解决了与3G通信的兼容性问题，让更多现有通信用户能轻易地升级到4G通信，同时引入了许多尖端的通信技术，这些技术保证了4G通信能提供一种灵活性非常高的系统操作方式。

菏泽联通公司一直把成为“信息生活的创新服务领导者”作为企业战略愿景，着力实施“3G领先与一体化创新战略”，不断将3G的精彩普及开去，在实现3G惠民的同时，也实现了企业的快速成长。随着4G时代的来临，菏泽联通利用WCDMA网络平缓演进至FDD-LTE的优势，专注于专业技术的完善和服务质量的提高，将更好的为老百姓做好通信服务。

扎实做好服务，让用户值得托付

张先生是菏泽联通某百元档套餐的合约用户，从入网第一天开始，菏泽联通的客户关怀就让他倍感温馨，帮助他很快使用上各种应用，走进3G的美妙世界。最近，张先生的两年合约套餐计划还有几个月就到期了。他不仅在短信上收到了相关提示，避免套餐到期产生昂贵的流量费用，还接到客户经理的电话，告诉张先生结合他两年的消费习惯，186元的合约套餐偏高，如果续约选择其他的合约套餐更合适些。这令张先生非常感动，他说：“如此设身处地地为用户着想，联通真是一家负责任的企业，这更坚定了我继续成为联通用户的想法。”

近几年，菏泽联通3G业务快速规模化发展的背后，离不开服务

工作的支撑，正是这种“客户服务无小事”的态度，让很多客户都愿意成为或继续成为联通的客户。

菏泽联通的服务工作重点从软件提升、硬件建设两大方面着手，扎实细致地做好3G服务。加强对首次投诉处理过程的监督控制，在现有流程基础上，增加管理人员对升级投诉客户回访的环节，分析升级原因，解决存在问题，提高首次投诉处理合格率和满意率。

菏泽联通加大对自有渠道和社会渠道的培训，降低业务人员差错率和投诉率，提高渠道业务技能，自有厅营业员100%培训。加大对代理商的检查力度，加强代理渠道业务办理实名登记管理，建立客户资料定期抽查通报制度。

联通流量包，让客户尽享高速网络

刘瑜是菏泽联通的一个老用户，作为80后，她对手机运营商的要求不仅仅是接打电话，对手机上网冲浪有着更高的期待。“我算是第一批用上3G手机的用户吧，联通的3G信号非常好，上网速度也很快，并且又推出了3G流量包，实在是太贴心了。”

像刘瑜这样要求手机上网速度、上网流量的客户如今逐渐增多，菏泽联通自去年为3G用户量身打造了3G流量包，充分考虑了客户的需求。

据了解，“3G流量包”作为中国联通又一创新产品，面向2G用户和3G用户推出了不同类型的3G流量包，满足了不同消费者日益增长的高速手机上网需求。其中，针对2G用户推出了“3G省内流量包”，而针对在网六个月以上的3G老用户则推出了

“3G国内流量包”。

针对2G用户推出的“3G省内流量包”具有两大优势。首先，联通2G用户无需更换号码即可畅享联通沃3G的高速数据服务。其次，降低了3G业务的门槛，让2G用户能够以更实惠的资费开通3G业务，轻松变身3G用户。

目前，“3G省内流量包”共设有三档资费套餐，分别是10元包100MB流量；20元包300MB流量和30元包500MB流量。超出套餐流量部分的资费将以1元/MB进行计费。2G用户只需按照自身情况定制相应的流量包便自动开通沃3G网络服务，将2G和3G业务相叠加，既可使用原有的2G语音套餐，又能享受到3G网络的畅快服务，可谓一举两得，轻松搞定移动互联网新生活。



联通版iPhone 5s/5c菏泽联通首发式，iPhone5s/5c与联通21Mbps/42Mbps极速好网络的完美绝配，给用户带来前所未有的畅快体验。



菏泽联通注重客户感知，将营业厅按照服务流程划分为若干区域，强化营业厅各区域的主要功能，有效提升客户服务质量，提高客户的满意度。

最热机型，联通为您推荐

在手机飞速更新换代的时代，能否拿到最新机型，以优惠的价格享受到购机服务是客户关心的重点之一。年底黄金购物季来临，旗舰级手机接二连三地推向市场，排队队接受玩家的检阅。菏泽联通全面掌控智能终端，携手实力品牌在行业内领

发布新机。而早在今年9月，联通首发苹果新机型就赢得了菏泽市民的信赖。李浩是一名“果粉”，手持iphone4s的他没有购买iphone5，而是等待新手机的出炉，“一直用的是联通的号，也没准备换号，没想到联通果然有最新机型的首发。”李浩拿着刚买不久的苹果最新机型，高兴地说：“相比其他制式，联通版完美支持21兆极速网络，开网页、看

视频、刷微博、玩游戏更加酣畅淋漓。联通值得信赖，我们家一家三口都是用的联通的手机。”

今年9月20日，联通公司零售店面开始正式发售，iPhone5S/5C终于顺利落地，首发预定的客户数目惊人。业内人士指出，用户青睐联通版iPhone至少有三个原因，首先是因为联通是中國大陸首家引入iPhone的运营商，通过近年来的发展已获得了良好的口碑效应，其次是预约和购买通道的广泛，0元预存无需押金大大方便了用户，最后是其独一无二的3G高速网络服务，21M高速网络为iPhone用户提供了最为匹配的高速上网体验。

要充分获得iPhone5S和

iPhone5C的高速上网体验，就需要选择速率更快的WCDMA 3G网络—全球超过90%“果粉”的首选。联通WCDMA 3G网络已经在全国大部分城市升级为HSPA+网络，网速可达21Mb/s，在主要的城市和全国大部分地区，会进一步升级到42Mbps，较其他3G网络快出7倍有余，并可平滑升级至4G网络。在这种无可比拟的优势下，联通版iPhone5S和iPhone5C也就顺理成章地成为广大“果粉”的首选。

不仅是“苹果”，今年的大热机型三星note3、华为p6、魅族mx3、小米红米等手机均与联通合作推出定制版本，让客户在买到最新机型的同时享受优惠的资费。

如何玩转新业务，联通教您

据了解，我国的3G新增用户仍是以学生和城市白领等年轻人群为主，这些人接受新事物能力强，信息消费需求高，3G高速上网就很适合，而在这圈子之外的10亿人，例如35岁以上城市人群以及广大的农村地区，使用3G的比例就相对较低，而菏泽联通凭借扎实的服务和专业的技术，赢得了这部分用户的信任。

赵先生今年四十有余，某事业单位副主任，看到周边的同事纷纷换上智能手机，打算把用了多年的诺基亚换了，于是走进中华路联通营业厅，服务员小张热情的接待了他，得知赵先生是要买一部智能手机，小张向赵先生推荐了最新版的iphone5和三星的Galaxy4，并分别介绍了这两款手机的特点，专业技术让赵先生非常赞赏，小张还特别向赵先生介绍了联通的预存话费送手机活动，就是一次交付相当于购买一部手机的钱，但是这些钱都会作为话费返还，这就是说花一份买手机的钱得到一部手机和等额的话费，居然有这等好事，真是太值了！赵先生于是立即通过预存话费送手机得到了一部iphone5。

赵先生想起了同事平时都在用微信和QQ交流，于是问服务员小张关于微信与QQ在这个手机上的用法，小张于是将赵先生引导至营业厅的3G玩家俱乐部，3G玩家俱乐部的工作人员热情的接待了赵先生，并为赵先生下载好了应用，细致耐心地讲解了有关于应用的使用方法，赵先生对此非常满意，连声称赞联通的服务好。3G俱乐部的工作人员小李告诉他：3G俱乐部是联通专门为3G用户开设的特权服务，为联通3G用户免费提供软件音乐下载，手机常见问题解决，智能手机使用方法等优质服务，手机使用方面有什么问题都可以到联通的3G俱乐部来咨询，也可以在举办沙龙的时候和其他智能手机用户交流玩法。

整装待发，4G时代沃领先锋

11月22日，中国联通联合国内智能手机领导品牌酷派推出了旗下最新款千元时尚机型——酷派全新7295，酷派方面表示，将依托这款产品扩大自身产品在联通千元定制机市场的优势，进一步抢占市场份额，从双方为这款产品制定的销量破百万的目标上分析，这也许是联通方面在新时期继续领跑的信号。

在“图新布局 沃领先锋”的酷派新品发布会上，中国联通

首次提出了做“移动宽带”领先者的口号——在笔者看来，在3G时代处于绝对优势的联通，正在通过更加合理、稳妥的布局，充分发挥现有优势，逐渐与竞争对手拉开距离；而根据联通方面的说法，面对即将来临的4G元年，中国联通将继续坚持“网络领先、业务领先、服务领先”的“三领先”策略，实施3G/LTE协同运营，构建WCDMA+LTE协同领先优势，持续打造“沃”成为移动互联网第一品牌，

真正成为“移动宽带”领先者。菏泽联通多年来为提高智能手机的用户体验，在服务方面精益求精，完善渠道建设，确保每个乡镇都有联通服务点；加强服务团队建设，打造出让用户满意的服务等等。全球最好的3G+最快4G=最完美的高速移动宽带领先体验，联通在将来必定能凭借优质完善的服务争取到更多的用户，进而成为多媒体移动通信时代的强者。（蔡应坤 晋浩新 陈晨）