



真情不“欠费” 服务不“关机”

■老总感言

用联通,更放心、省心、安心

被访人:江苏联通总经理 朱平

经过多年的创业,江苏联通迅速成长为中国电信市场上的主要参与者。去年,江苏联通围绕资费透明度、SP乱收费、垃圾短信、营业厅服务质量等问题进行了大量的整改,承担起社会责任帮助万名下岗职工再就业;捐助贫困学生……今年1月在江苏遭遇雪灾时,为滞留在江苏的外来务工人员提供免费“亲情电话”等。

去年,江苏联通开展了“诚信服务,放心消费”的服务。江苏联通总经理朱平表示,如果企业不诚信,消费者就不会放心。反之,消费者的放心,就是对企业诚信度的认同。同时,去年江苏联通由原来的“优质服务、满意服务”,逐步发展为“感动式服务”。“我们将客户当成亲人,把他们想到的事办好,他们没想到的事,我们也

要帮他们想到办好。”总经理朱平称这就是“感动式服务”的内涵。它不仅是一种企业行为,更是一种社会行为,也是联通的生存和发展之道。

今年,江苏联通将积极响应省通信管理局和省消协的号召,在奥运年中继续让客户放心消费。为此,江苏联通公开十项承诺,接受民众监督,做到信息透明、保障客户出行无忧。同时,对客户敏感的默认开通、短信群发、电话营销等社会关注的问题进行专项治理。

采访中,江苏联通总经理朱平多次向记者表示:“服务是新世纪电信企业打开市场赢得用户的法宝。服务就是生产力、就是收入、就是利润、服务更是联通通向未来的基础和保证。因此,江苏联通要让用户放心、省心、安心使用联通。”

联通十项承诺

服务承诺,严格践行
用户协议,规范平等
消费详单,信息透明
规范管理,精益求精
服务标准,全面公开
垃圾短信,携手治理
电子渠道,便民服务
会员服务,尽显周到
联通导航,出行无忧
奥运服务,重点保障

■服务篇

用户消费 明明白白

去年,江苏联通向社会公布“八项承诺”公布以来,服务质量不断提升,没有收到一起因服务协议歧义引起的用户投诉;给用户规范的用户账单、发票、详单,并且明确计费、出账时间,让用户清楚知道自己所缴纳的费用和内容;对于各类SP业务,在江苏联通网上营业厅进行了公示,向用户提供服务商的公司名称、业务名称、业务描述、资费描述、服务商的客服电话等信息,确保了SP业务对用户的公开化和透明化。最大限度保证用户的知情权,维护消费者利益。

同时,江苏联通向社

会承诺,对业务中存在的“错收的超长超短话单”、“不该收费的语音提示和免费电话”、“未按业务办理单据中客户选择的业务资费标准收费”、“错收的联通在信业务信息费”等四项计费误差实行双倍返还。

据了解,目前江苏联通的计费系统采用的是世界上最先进的设备,保证了计费的准确性、及时性。江苏联通向客户承诺:精确计费,放心100%。

为了让客户明明白白消费,江苏联通提供了多种渠道的话费查询途径:联通营业网点、10010客服热线、语音自动查询、网上营业厅、邮件、寄账单等等。

2008年江苏联通将积极开展“喜迎奥运、放心消

费”的行动,用联通的真心和诚意去了解客户的需求,不断增加服务项目,满足客户从普遍性到个性化的需求。

客户投诉 100%回复

去年,江苏联通向社会承诺,对各种投诉“首问负责,限时办结”。一般的投诉及时进行答复,最长的不超过24小时;省级疑难投诉平均24小时答复,最长不会超过48小时。一年来,没有一起客户投诉被拖延受理。

为了维护消费者权益,更好地与客户沟通,为客户服务,江苏联通公布了10109696增值业务监督电话。同时还设立了全省服务质量监督举报电话:13347834315,对于用户遇到的各种问题、意见,客服人员都认真地受理并及时解决。

■使用篇

业务随意办

为了方便当下网虫,联通将各种业务的办理、变更都搬到了网上营业厅。现在,你不但可以通过网络查看已办的套餐、开通的业务,还可以随时在线进行各种业务的办理和变更。对于很多新入网的用户来说,常常困惑的是不知道该选择哪个套餐最合算。近期,江苏联通将在网上营业厅以及联通主要营业厅推出“套餐优选服务”,客户只要根据自己的使用习惯回答相关的问题就能办理最适合自己的套餐。

积分有实惠

联通的积分是根据客户使用联通手机的消费额度、在网时长、使用增值业务等按月计算的。因此,客户可用获得的积分参加抽奖、兑换话费、兑换业务等活动。近日,联通又新增了积分兑换Q币的功能,让时尚与消费紧密结合。

100123 随意充

如果你身在外地,手机欠费或深夜停机,可又急需使用手机,那该怎么办?你只要拨打联通100123,所有问

题迎刃而解。

据了解,联通100123充值服务专线,绑定你的手机号和银行卡号,按照语音提示就能轻松充值。

南京地区,系统目前支持江苏省内农业银行、中国银行、交通银行、中信银行、华夏银行、浦发银行、招商银行、光大银行、民生银行、兴业银行、恒丰银行、上海银行、邮政储蓄、南京银行发行的银联卡。省内其他城市,用户可以拨打100123,了解系统支持的银行卡。

快报记者 郭芷冰

地市	区域	营业厅名称	地址
南京	市区	板仓营业厅	板仓街69号
		南湖路营业厅	应天西路96号10幢105(天都秀庭旁)
		水西门大街营业厅	水西门大街207号
		共青团路营业厅	共青团路33号
		珠江路营业厅	珠江路346号
		丹凤街营业厅	大石路50号
		新百营业厅	中山南路3号新百内
		集庆路营业厅	集庆路242-2号(35路底站对面)
		淮海路营业厅	淮海路88号
		江东北路营业厅	江东北路211号(新时空大厦一楼)
		鼓楼营业厅	中央路32号(联通大厦)
		汉中门营业厅	汉中门120号(青华大厦一楼)
		后宰门营业厅	后宰门西街9号
挹江门营业厅	中山北路438号		
内桥营业厅	中山南路230号		
江宁	江宁竹山路营业厅	江宁区竹山路246号	
六合	六合	六合营业厅	六合区公园路1号
		大厂营业厅	南京市六合大厂新华西路96号(西厂门)
		大厂十村营业厅	大厂十村转盘
浦口	浦口	浦口营业厅	浦口珠江镇凤凰大街33号
		泰西路营业厅	浦口区泰西路10号
溧水	溧水	溧水县营业厅	溧水县水阳镇中山路10号
		溧水通济街营业厅	溧水县通济街广场11幢
高淳	高淳	高淳县宝塔路212号	





100%承诺, 换您10分放心!

中国联通诚信升级“十项服务承诺”


China unicom 中国联通

让一切自由连

服务承诺, 严格践行
消费详单, 信息透明
服务标准, 全面公开
电子渠道, 便民服务
联通导航, 出行无忧

用户协议, 规范平等
规范管理, 精益求精
垃圾短信, 携手治理
会员服务, 尽显周到
奥运服务, 重点保障





情系江苏
+倍畅享

100%承诺 换您10分放心

全心服务, 一心为您!

中国联通十项服务承诺精彩升级: 更科学人性的服务举措, 更贴心完备的解决方案, 不断追求完美服务新里程!

“100%承诺, 换您10分放心”——每位客户的满意微笑, 正是我们不断前进的动力!

即日起, 参与“诚信联通大谏言”活动, 提建议, 赢话费, 共建真诚联通!

(活动详情请登录江苏联通网上营业厅: www.10010js.com)