

肩上的责任 用“心”诉说



■老总感言 回报社会 责无旁贷

被访人: 中国电信江苏公司总经理 高同庆

今年,中国消协将“消费与责任”作为“3·15”的主题,而今年通信服务年会的主题是“通信服务与社会责任”。这两个主题都强调了“责任”二字,责任就应该是分内应做的事,企业有义务承担社会责任并为社会发展作贡献。

“回报社会,做一个有责任心的企业公民……”中国电信江苏公司总经理高同庆表示,这一直都是江苏公司的行为准则之一。中国电信江苏公司的企业社会责任体现在诚信经营、促进通信公平、改善民生、用心服务以及抢险救灾、扶贫帮困、资源回收等方面。

多年来,中国电信江苏公司一直坚持诚信经营,确保电信业务宣传内容准确,业务资费清晰,服务协议公

平,尊重客户的合法权益;坚持依法治企,自觉遵守法律法规和商业规则。近年来,江苏公司在资金上持续向农村倾斜,在全国实现了“三个率先”——率先实现行政村、自然村村村通固定电话,行政村村村通宽带。截至去年底,全省累计建成了194个信息化示范镇,777个信息化示范村,5886个乡亲网。江苏公司让农民朋友在家就能享受优质的宽带服务,真正实现“信息

田园,鼠标种田”。同时,中国电信江苏公司一直以通信的力量改善民生,为教育、医疗、社会保障等提供坚实的支撑和服务。今后,江苏公司还将继续为政府、公共服务部门,提供高效的信息服务平台和多元化的服务。

■新闻链接 危难之时 显真心

今年年初,我省遭遇特大雪灾。

雪灾期间,中国电信江苏公司坚持向客户发送免费短信,提醒客户注意天气、路况,日发送量达到100多万条;网上客服中心每天及时更新天气预报,宽带上网时长也向客户提示当天天气预报,让客户获知最新的天气状况;“114号码百事通”也实时更新天气、路况信息和航班、公路、铁路交通等信息,以便客户查询。

雪灾严重时,中国电信江苏公司先后有43个模块局、443个接入网点和8246个小灵通基站停电,部分路段通信电缆、光缆受损严重,通信保障任

务十分艰巨。江苏电信在抗冰雪保通信的同时,还积极主动承担社会责任,为火车站、汽车站滞留旅客提供免费的通信服务。帮助受灾严重的省份尽快恢复通信。江苏电信调拨徐州、盐城、淮安、宿迁等市公司的部分油机,通过专机运抵灾区支援贵州……



■用“心”举措

服务: 优质、诚信

在2007年“诚信服务放心消费年”中,中国电信江苏公司提出了“三项服务承诺”。

去年3月,中国电信江苏公司向社会各界郑重承诺:一是为客户提供详细的市话

查询单;二是为客户提供预约安装服务;三是未经客户确认不开通收费类新业务。同时还修改了服务协议,对密码、违约责任、发生争议解决方式等进行了规范,一切从客户角度出发,加入了更多人性化的服务,将“客户权益”放在首位。

去年,中国电信江苏公司为固定电话及宽带装移机业务确定了“时限”;落实了10000号100%履约率回访,客户在办理业务时可预约48小时后选择上门服务的时间;网上客服中心及“我的e家”积分回馈,更吸引了众多客户在网上办理业务,享受中国电信给予的回报。

网络: 便捷、绿色

中国电信江苏公司为客户提供网上便捷服务。网上客服中心为客户提供业务受理、业务咨询、业务查询、客户投诉受理、网上缴费等。客户不需要到营业厅,就能直接登录网上客服中心,通过密码验证,就能查询和办理各种电信业务。

在提高服务质量的同时,中国电信江苏公司还为教育行业精心打造信息化平台,构建金色校园、宝宝在线、信息社区等信息化服务。去年5月,全省有15万个家庭选择了“家校e通”。

在建设数字社会的进程中,中国电信江苏公司坚持打造“绿色上网”为全省青少年撑起一把保护伞。“绿色上网”业务不需要安装任何软件,在安全稳定的前提下向客户提供过滤非法网站的服务,自动过滤网上色情、暴力以及其他不健康的内容,保证青少年在正常使用网络学习时免受不良网络信息的侵害,给孩子一片纯净的网络天空。

快报记者 郭芷冰



诺基亚 6110N
本图向导:

- ★南京: 鼓楼营业厅 中央路2号
- ★苏州: 城西营业厅 三香路1036号
- ★无锡: 人民路营业厅 无锡市人民中路228号
- ★常州: 文化宫营业厅 和平南路168号
- ★南通: 南大街营业厅 环城南路88号
- ★扬州: 石塔营业厅 文昌中路204号
- ★泰州: 鼓楼路中心营业厅 鼓楼路36号
- ★镇江: 电力路中心营业厅 电力路18号
- ★徐州: 彭城路电信大厦营业厅 彭城路158号
- ★连云港: 龙河营业厅 兴隆路1号
- ★盐城: 建军路营业厅 解放北路1号
- ★淮安: 淮海广场综合营业厅 淮海北路30号

号码百事通 Best Tone

中国电信 CHINA TELECOM 世界触手可及

爱她,就陪她去想去的地方

打 118114 订特价机票 海口头等舱买一赠一

活动时间: 即日起——3月31日

活动内容: ●活动一: 打 118114/114, 订特价机票

线路特惠: 预订南京至广州、昆明、成都、海口、武汉、北京、深圳7条特价线路,享受超低折扣价。

全国优惠: 预订全国航线,享受更多优惠折扣。

*特价机票数量有限,先订先得,订完为止。

活动时间: 即日起——3月31日

活动内容: ●活动二: 打 118114/114, 预订南京至海口头等舱,尊享买一赠一特惠行。

友情提示
*本活动最终解释权归中国电信所有。
*更多详情请拨打114咨询。