

菏泽联通党委书记、总经理于传渭偕全体员工热烈祝贺日兰(鲁南)高铁曲阜至菏泽至庄寨段正式通车,祝贺菏泽人民实现了期待已久的高铁梦。

为保障广大人民乘坐高铁时通信畅通,菏泽联通加快5G网络建设和信号覆盖,高铁站、铁道沿线实现良好信号覆盖,高铁试车实测网络上行速率超过600Mbps、下行速率超过150Mbps,满足了广大人民出行高速上网的通信需求。菏泽联通将进一步加大网络建设力度,以“匠心”打造精品网络,为广大人民群众提供更加优质高效通信服务。

菏泽联通:高品质服务助力菏泽开辟高铁新时代

菏泽市联通公司坚持服务创新,聚焦品牌形象塑造,强化服务监管,完善精细管理,推进服务数字化转型,倾力打造高品质服务行业优势,获得社会各界和联通客户高度赞誉。

践行使命担当,助力菏泽高质量发展

菏泽联通作为当地通信建设的主力军,始终秉承企业“战邮精神”,认真落实中国联通“强基固本、守正创新、融合开放”发展新战略,锚定“数字信息基础设施运营国家队、网络强国数字中国智慧社会主力

军、数字融合创新排头兵”重任“三个走在前”,深入学习贯彻党的十九届六中全会精神,坚决响应市委推动菏泽“后来居上”的各项战略部署,统一思想、凝聚共识、坚定信心、昂扬斗志,奋力推动菏泽联通经

济发展不断迈上新台阶。

紧跟市场发展形势和环境变化,菏泽联通全面推进数字化转型,及时调整经营发展工作思路,确定市场发展策略,制定发展措施,快速有效应对市场。加强市场调研,根据不同客户类型,及

时推出适合用户消费需求的通信产品。经常性深入工厂、社区、村庄,送信息下乡、送服务入村,开展现场业务受理,客户足不出户就能享受到贴心的通信服务。加强政府、企业、行业客户信息服务,助力建设智慧政府、提高企业

信息化管理水平。在公司党委书记、总经理于传渭带领下,全市党员干部员工齐心协力、奋进拼搏,菏泽联通实现发展规模不断突破,经营水平始终保持全省前列,为菏泽经济社会高质量发展打造了坚实的数字底座。



菏泽联通营业人员教老年人使用智能手机



菏泽联通为农民群众进行智慧乡村建设培训



山东联通5G智慧讲堂进社区活动启动仪式现场



高质量服务保障让客户放心消费

为了贴近客户、更好地服务客户,菏泽联通组织客户服务部、网络部、产品管理等部门成立了客户体验管理委员会,针对客户存在的难点痛点问题,统筹决策、联动响应推进问题快速解决。加强客户申诉问题分析、预警对客户感知、内部管理、服务管控、责任问责等工作情况

实施评价,督促将管控职责落实到管理单元、落实到人,压实责任、协同联动,实现问题彻底快速解决。严格落实首问负责制,抓好售前、售中和售后服务全过程控制,着重以客户接触点及网络信号覆盖、业务支撑为抓手,理顺关键业务流程,畅通客户服务渠道。每月召开服务质量

分析会,及时对客户投诉的问题进行分析,制定针对性解决措施。组织服务督查工作队伍,通报服务规范执行情况,对检查中发现的问题,限期整改、跟踪验证,实现检查一整改一提高,在企业内部形成良性循环。

为加快推进5G智慧生活建设,菏泽联通全面开启

“服务提升年”“匠心网络、贴心服务”专项行动,开展“5G进万家”系列活动,并依托强大的网络资源和服务领先优势,在菏泽市通信行业内率先推出宽带星级标准,将家庭宽带分为一星到五星5个等级,每个星级标准均有对应的网络和服务细则,满足不同的用户需求。最高标准

的五星宽带,通过光纤将千兆网络延伸至每个房间,WiFi测速达到900M以上,每个房间都可以达到千兆WiFi宽带标准,彻底解决室内WiFi网络覆盖难题,最大限度同时满足家庭超高清视频、在线教育、云上办公、VR、安防、健康等丰富智能应用高质量体验。

数字化转型让客户感受更高便捷服务

秉承“联通世界 创享美好智慧生活”的目标,菏泽联通不断加大技术创新力度,加快推进企业内部数字化转型,努力增强。

为了进一步提高为客户提

供高效便捷服务的能力和水平,菏泽联通不断强化服务资源生态圈建设,在不断拓展社会渠道代理的基础上,加大营业触点拓展力度,加快推进异

业合作,拓宽联通营业网点覆盖面。加快数字化转型进度,公司充分利用附近营业厅线上发布、一键预约不排队功能,缩短客户在柜台排队等候时间。

公司还加大“联通手机营业厅APP”建设推广力度,完善手机厅APP菏泽专区建设,重视新媒体策划和线上传播,提升菏泽区域专属化服务能力,通过手

厅开展宽带、5G、融合、创新等业务宣传,客户通过手机厅可以进行全业务办理,实现客户足不出户就能办理业务的目的,解决了客户最后一公里服务问题。

信息化服务加快智慧菏泽城市建设

不忘初心,牢记使命。菏泽联通充分展现国企担当,助力推进菏泽数字政府建设。建设“‘企业吹哨、部门报到’市县联动”可视化云平台项目,企业通过平台PC端、手机APP上报吹哨事项,政府通过平台及时分派业务,流转转到相应职能部门办理,成为市县改造营商环境的有效管理工具。公司还进行了县区平安

城市视频监控建设,搭建市级社会治理综治平台、社会治理智慧服务中心百姓管家平台,实现警保联动。

为了让农村产业与互联网接轨,促进农村一二三产业融合发展,菏泽联通还着力打造数字乡村云平台,以数字化力量打开农村致富门,实现农村管理智慧化。“5G+医疗”“5G+旅游”“益农信息站点”“互联网+电商”“智

慧农业系统”“农村基层防汛报警”“农金员视频监控”等农村智慧应用,都有效带动了农村数字经济活力释放。

菏泽联通不断加大互联网+电商拓展,深化与邮政、淘宝村、农村综合快递服务触点的合作,推进菏泽互联网产业闻名全国。曹县是菏泽联通布局电商直播的一个典型案例。早在2015年,菏泽联通就在曹

县建成了全光网络,以生产演出服饰为主营业务的曹县大集镇抓住时机,大力发展淘宝网店,电商经济迅速裂变,集中爆发,成为全国闻名的“淘宝村”。“东奔西跑、不如淘宝”在曹县人民当中口口相传。“一台电脑、一根网线”让大家通过电子商务成就了发家致富梦,互联网为农村百姓脱贫致富插上了腾飞的翅膀。生意遍及海外

的丁培玉说:“近年来生意做得风生水起,要感谢联通不断提升的网络速度!”

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。菏泽联通将充分发挥聚合头部战略投资者的独特优势,与产业各方共同推动菏泽市数字化腾飞,以数字化力量助力菏泽加快高质量发展,推动菏泽加快实现经济腾飞。(闫春英)