

匠心服务 创新引领 湖南联通服务新升级



对于3月15日国际消费者权益日,湖南联通的理解是,日常服务中所体现的品质和效率,是对产品和服务承诺的重视以及对社会责任的坚守,消费者需要的不仅仅是每年一次的“3·15”,而是享受产品和服务的每一天。

1 匠心服务 365天营业、24小时在线

“本来以为过年营业厅不开门,没想到大年三十也营业。”早上八点,益阳联通百盛营业厅刚一开门,用户方先生匆匆走进了营业厅。原来方先生的手机在前一天晚上不慎遗失,过年期间有许多亲戚朋友要联系,特别着急补卡,敞开的大门让方先生焦急的心终于安定下来。

“急用户之所急”,娄底联通新化分公司同样在大年三十争分夺秒为用户解决宽带故障和信号问题,让用户欢欢喜喜地看上了春晚;湘西州联通抢修小分队穿过杂草和荆棘,在寒风中连夜翻山越岭,处理好网络故障,小分队一行5人在大山里迎接了别开生面的

新年。

或坚守营业一线,或紧盯网络机房系统,或行走在抢修的风雪路上……这是每一位联通人的服务“匠心”:365天坚守,24小时服务在线。

因为“匠心”所以选择。记者从湖南联通获悉,2017年春节期间,湖南联通4G用户数同比2016年春节增长近2倍,全网日均总流量同比2016年春节增长1.4倍,宽带在线用户较2016年春节同期上升30%,省际日均出口流量峰值同比2016年春节同期增长56%。整个春节期间,湖南联通网络整体稳定运行,确保全省用户度过一个欢乐祥和的春节。

2 互联网+ 线上线下、让服务自由“联通”

个体经营者李先生是湖南联通老用户,他以往习惯拨打10010查话费,但自从使用“湖南联通10010”微信公众号后,李先生发现了一片新天地。

李先生告诉记者,通过湖南联通10010微信公众号,不仅可以实时查询余额和套餐余量、充值缴费,还能在线报送宽带安装和故障,更重要的是,宽带排障宝典还会指引用户自助排除障碍,非常方便。

湖南联通技术专家赵伍表示,目前“湖南联通10010”微信公众号已经集成28项自助服务,包括查询、办理、优惠三大版块。接下来,湖南联通将加

大“互联网+”服务的创新力度,引入更多智能服务。以智能排障为例,湖南联通将于近期在公众号内植入排障视频、音频和图表教程,手把手教用户排除故障,让每个用户都能体验成为“炫酷”的科技达人,随时享用稳定高效的通信服务。

7×24小时服务热线、微信、网上营业厅等多种电子渠道,从实体网点到空中服务,湖南联通以完备便捷的服务体系让每一个用户都能够以从容的心态享受高质量的通信生活。

3 社会担当 通信精准扶贫温暖人心

“我在家里会听话的,爸爸在外面要照顾好自己。”这是2月16日湖南省凤凰县建塘村村民滕超美的孙女龙悦和儿子通过联通的无线网络进行视频通话中的一段温馨内容。

这是湖南联通入村通信扶贫以来,建塘村的大改变之一。

2017年1月,湖南联通凤凰县分公司将113台智能手机通过优惠活动送到了建塘村村民手中,并为47户村民优惠安装了沃家电视,滕超美阿姨家就是建塘村第一户开通沃家电视的用户。

“安装沃家电视,村民有了更好地观看电视体验,开通宽带和无线,不仅为我们娱乐、上网提供了便利,更为村民开网店销售农产品提供了很好的平台。”滕超美表示。

作为精准扶贫的另一项重要举措,2016年湖南联通通过“订单式养猪”向村民购买了近万余斤猪肉,带动了农户增产增收;同时,湖南联通扶贫队帮助建塘村建设了有机蔬菜基地、上山公路、智能化温室育苗大棚和70KW光伏发电站,解决了村集体经济收入问题,带领贫困户们加速脱贫。

4 科技助阵 多措并举、打造安全通信环境

“当疑似骚扰电话打进时,联通公司就自动识别,弹出信息,点击下方的关闭或者确定按钮后,可选择是否接听该来电。”湖南联通用户杨女士表示,自防欺诈公益提醒服务推出以来,接听的骚扰与诈骗电话少多了。

记者了解到,这项技术是在大数据分析基础上,组合中国联通独特的数据资源优势,建立与诈骗场景相匹配的通信模型,发现正在实施的诈骗行为,主动通过短信或者电话提醒用户。

事实上,这只是湖南联通打造安全通信的一小步。2016年8月16日,湖南省“反欺诈中心”正式成立,湖南联通成立了由省公司总经理任组长的联动小组,同时,派出2名专业人员入驻“反欺诈中心”,为现场公安民警提供7×24小时全面支持。

此外,湖南联通还对重点领域进行自查整改,截至目前,湖南联通累计查处违规非实名办理电话卡、上网卡数10.8万张,关停涉案违法号码三百余个。



欢迎关注湖南联通微信公众号 24小时在线服务

消费维权,初心不改

又是一年3·15。 时下,网络经济引领时潮,“网络诚信,消费无忧”,令人期待。 今年,在株洲市消费者委员会发布的“2016年十大维权典型案例”中,网络购物维权映入眼帘。 3·15开启了消费者权益保护的大门,20多年来,维权的理念深入到

我们生活的方方面面,随着时代的发展,网络维权也渐成热点。3·15的出现,让消费者从过去不知道维权、不懂得维权到如今主动维权,依法维权,消费维权深入人心。 3·15消费者权益保护日,虽然每年主题不同,但维护消费者合法权益的核心却是始终如一。我们也期待,这一天过后,每天仍是3·15。

专访市消委会会长、市工商局局长吉振君 搭建电话、微信等消费者投诉渠道 从源头上防范消费纠纷发生

今天是“3·15消费者权益保护日”,今年的主题是:“网络诚信消费无忧”,这是对网络经济中损害消费者权益不诚信经营行为的抵制,也是对建设放心无忧网络消费环境的呼唤。 在这一主题背后,它有何深意,它反映的是什么样的消费观念?株洲市消费者委员会又将如何深入推进这一主题?对此,我们专访了市消委会会长吉振君。



▲去年,吉振君边接听市长热线边用笔记下市民反映的问题 市工商局供图

目标 建设放心无忧的网络消费环境

株洲晚报:2017年消费维权的年主题是“网络诚信,消费无忧”,其背后有何深意?

吉振君:目前,随着电子商务为主要内容的网络经济的迅猛发展,网络消费领域侵害消费者权益问题也日益凸显,制约了网络经济的健康发展和“互联网+”发展战略的实施。 2017年消费维权年主题——“网络诚信,消费无忧”,是对网络经济中损害消费者权益的不诚信经营行为的抵制,也是对建设放心无忧网络消费环境的呼唤。

“网络诚信消费无忧”具有以下三个方面的涵义:一是倡导网络经济下诚信经营,强化

网络经营者责任意识,切实落实法定义务,自觉保护网络消费者合法权益;二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度,发挥“互联网+”给消费生活和经济发展带来的新动力;三是发挥消协组织的社会监督和桥梁纽带作用,搭建网络消费者保护社会共治的平台,构建紧密相连的网络命运共同体,建设消费无忧的网络消费环境。

举措 源头上防范消费纠纷发生

株洲晚报:通过“网络诚信,消费无忧”的年主题,我们将采取哪些措施,以实现何种目标?

吉振君:一是以宣传贯彻落实《消费者权益保护法》和拟将颁布实施的《消费者权益保护法实施条例》为契机,强化网络环境下消费者权益保护。

二是以促进消费品质提升为宗旨,依法履职不断推动重点网络消费环境的改善,发挥“互联网+”给消费生活、给经济发展带来的新动力。

三是反映消费者呼声,主张消费者权益,全面履行法定职责,推动网络消费维权制度健全和机制创新,更加有力保护消费者权益。

四是从源头上减少和防范消费纠纷的发生,针对网络消费开展消费教育和经营者自律,营造安全无忧的网络消费环境。

五是创新投诉受理方式,充分发挥监督作用,加快受理解决网络消费纠纷方式的转变,拓展电商消费维权绿色通道,更加广泛覆盖电商平台和企业。

株洲晚报:株洲市消费者委员会,针对这一主题,计划开展哪些工作,切实维护消费者的合法权益?

吉振君:今年,我们将围绕主题大力开展宣传活动,结合“3·15国际消费者权益日”及年主题专项活动,引导社会舆论关注网络消费热点问题,推动网络经济诚信建设。

同时,广泛宣传贯彻新《消法》等相关法律法规关于网络消费者权益保护规定,发布网络消费预警,提高电商企业依法履责意识,提高消费者自我保护意识,增强网络市场消费信心,营造良好的消费氛围。

通过结合相关节日、“双11”等重要时间节点,针对网络维权重点领域,持续开展消费体察、服务评议、调查点评、比较试验、披露曝光等活动,督促网络经营行业和经营者加强自律。

当然,创新投诉受理方式,大力探索网络商品消费、服务消费等领域的消费纠纷快速解决机制也很重要,通过搭建和畅通电话、微信、互联网等渠道,方便消费者投诉与咨询,提升消费维权效能。

除此之外,我们也要拓宽与境内外消协组织的沟通交流,探索建立健全跨国跨境海外代购消费维权协作机制,提升对跨国、跨境消费纠纷的解决力度,健全完善网络交易在线投诉及售后维权机制。

成绩 去年受理投诉2603件 挽回经济损失近170万元

株洲晚报:2016年,株洲市消委会围绕消费者权益做了哪些工作?取得了哪些成绩?

吉振君:2016年,全市消委系统共受理消费者投诉2603件,为消费者解决2597件,结案率为99.77%,为消费者挽回经济损失1695300元,接待来访来电咨询10055人次;发布消费警(提)示8件次。

去年,我们开展了全市“金融消费教育‘进学校’‘进社区’‘进农村’”等活动;组织全市消委系统参与中消协公益诉讼实务工作等。

(记者 王娜 通讯员 李广斌)