

## 贴心服务,让客户满意

### 电力服务:缴费多途径,便民又省心

本报讯(记者 傅辉 特约记者 邓东峰)据市电力部门相关负责人介绍,报装,一定要到电力营业大厅办理报装手续。工作人员会告诉你报装程序及操作方法。电表是由电力大厅开单子,工作人员带上电表上门安装。不要轻信有熟人可以便宜、电表外面的便宜等诈骗信息。

缴纳电费,市民可以通过电力营业大厅、银行批扣、支付宝、网上银行、营业厅自助缴费终端、联通20个指定网点、邮政便民服务站等途径缴纳电费。

市电力部门提醒,缴纳电费建议电费全部缴纳完,不留零头,以便核对用电量及电费金额。每月15-22日为抄表时间,23日-30日为缴纳本

月电费时间,每个用户缴纳时间相对固定。用户要及时缴纳电费,以免停电给你带来不便。

工作人员上门收电费,是为了方便市民在家缴纳电费。电力部门划了片区,每个片区有固定的收费员。如果换人,新收费员会在老收费员的引领才可以得到居民的认可。如果收费员没有出具正规的微机打印发票,可以拒付。

### 水务解释:用水看微信,停水看公告

本报讯(记者 傅辉)去年下半年由于潘湾的供水主管突发爆裂,当时联合水务公司及时通过媒体对外发布公告停水原因及恢复时间。但不知什么原因有人到处传播谣言,说什么还得3-5天才来水。引发市民不安情绪,联合水务每天要接200多个电话咨询。

据联合水务相关人员解释,除了突发性的停水及时通过手机短信、微信等方式告知

用户储水外,计划性的停水,比如设备维修、电力抢修,公司也会在停水区域提前通过媒体告知,还通过抄收员通知酒店、宾馆、学校、厂矿、医院、企业及小区居民,以电话方式或者上门等方式告知居民储水。所以一旦停水,不信谣、不传谣。可以通过服务热线8182111咨询,或者加联合水务微信号:xn-water,可以查阅到用户自己的用水情况、缴费方式、停水信息、水质水压、用水常识等

公众信息和用水服务。

联合水务每月月中会通过短信平台10638159651001发催费短信通知(只针对欠费用户),在小区张贴欠水费居民名单及欠费金额明细单,抄收员会上门催收。居民缴费可以到联合水务大厅、咸安西大街大厅、市、区行政服务中心、农商银行、邮政便民点、邮政银行、交行、电信便民点、银联商务、微信和建行网上银行等途径缴水费。

### 移动承诺:服务求高效,快捷更放心

本报讯(记者 傅辉 通讯员 舒极德)为全面落实“客户为根、服务为本”的服务理念,湖北移动为客户提供更加高效、实惠、安全、便捷的“优”服务,推出六项服务承诺,只为您更放心。

4G网络,全新体验。客户通过“两不一快”(不换号、不登记、快速换卡)服务,便捷享用4G网络。

流量资费,实惠简明。4G资费套餐门槛更低,选择更丰富,价格更实惠。

订购收费,清晰透明。恶意扣费举报100%查证和回复,退还因恶意软件而被扣的信息或功能费,对违规方严厉处罚。

不良信息,严厉打击。大力治理垃圾信息,推出针对集团行业端口信息的“0000”查

询退订和“00000”屏蔽服务。

实名登记,严格落实。严格落实电话用户实名登记,确保新增客户实名登记率达100%;大力开展存量客户实名登记,向客户提供电子渠道、营业厅等便捷渠道进行信息补登记。

星级服务,便捷提供。推出客户星级服务,对应客户星级提供差异化服务及积分回馈服务。

### 电信提醒:办卡要实名,管卡要细心

本报讯(记者 傅辉)不少市民曾经受到过电信短信、电话的骚扰和诈骗。这些信息的发布都是通过电话“黑卡”实现的。所谓电话“黑卡”是指未进行实名登记并被不法分子利用进行传播淫秽色情信息、实施通讯信息诈骗、组织实施恐怖活动等违法犯罪活动的移动电话卡(含无线上网卡)。

据了解,电信将严格落实电话用户实名登记要求,自2015年2月1日起,在为用户办理电话入网手续或确认提供服务时,将利用专项移动应用程序(APP)、二代身份证识别设备核验用户身份信息。

电信将通过短信、邮箱、客户经理电话联系等方式通知需要完善移动电话卡信息的用

户,到当地电信自有营业厅办理信息补录。用户要保护好已实名登记的电话卡,不要随意丢弃。如有用户信息变更和业务终止,要及时到电信办理过户和销户手续,谨防被不法分子拾取后实施违法犯罪活动。

市民拨打8110000宽带快装电话,全市城区有客户经理上门服务。



## 湖北联通携 FDD4G 牌照构建智能生活服务新模式

FDD4G牌照的发放,为湖北联通以高标准、高目标、高追求谋求市场地位的突破实现二次创业提供了新机遇。截至目前,湖北联通实现了收入规模与市场份额的双增长,各项主要指标均创历史新高,通服收入增长超过全省行业整体增幅,多个专业成为全集团的标杆和先进,客户感知和价值贡献实现双提升,客户满意度始终位列全国联通系统前列,10010客户服务质量连续三年保持全国系统前茅。

3月3日上午9:30分,随州联通建维人员在公司联通大楼成功开通第一个FDD-LTE基站,测试数据显示,现场下行平均速率峰值达到85Mbps,上行平均速率达到45Mbps,数据测试良好,基站运行稳定,测试人员看着手机开心地说:一部电影分分钟就下载了,真痛快。随州成为鄂西北地区率先正式迈入4G时代的城市。今年内,湖北联通4G

网络将可以覆盖全省乡镇。

除此之外,湖北联通以全业务经营和3G、4G发展为引擎,全力打造特色行业应用的差异化服务,满足用户对移动互联网的多元化需求。聚焦安防、智慧电力、移动支付等领域,重点推广十户联防等12个重点信息化产品,积极参与“智慧湖北”建设,已完成680多个重大应用项目建设,已发展各类中小企业信息化用户近百万户。

在追求企业发展的同时,湖北联通不忘回馈社会、服务大众,不断参与到公益事业中,累计捐赠公益扶贫资金372万余元,树立起了负责任的企业形象。公司先后被国家、省委、省政府等各级政府部门授予“全国青年文明号”、“湖北五一劳动奖状”、“省级文明单位”、“湖北省青年文明号”、“3·15诚信维权单位”等荣誉称号。



正在工作的客户服务人员