

## 引领新型信息服务 赋能美好数智未来

宝鸡移动系统打造以5G、算力网络、能力中台为重点的新型信息基础设施,着力构建“连接+算力+能力”新型信息服务体系,全面赋能全社会的生产方式、生活方式、治理方式数智化转型。打造覆盖面广、技术先进、品质优良的5G精品网,开通5G基站达3700多个,深入落实国家“双千兆”网络计划,有线宽带接入超230万户。打造标杆级能力中台,助力全社会“上云用数赋智”,实现社会价值、用户价值、企业价值共同提升,在工业、医疗、教育等多个领域内打造5G应用标杆案例。在工厂、在农田、在校园、在社区,5G智能化产品已经深入千家万户,智能手机、摄像头、家庭组网等通过高速安全的5G网络连接到互联互通的信息世界,大大提高了客户的生活便利性和舒适度。着力消除“银发族”数字应用鸿沟,共享信息化发展成果,服务“银发族”客户超120万户。

## 坚持创新驱动发展 推动网络强国建设

宝鸡移动聚力关键核心技术攻关,提升网络智能化、云计算、5G行业专网等技术能力和应用规模。全力保障网络安全、数据安全、通信安全、内容安全,近三年来圆满完成重大活动通信保障任务50余次,遭遇雨雪大风等极端天气时迅速启动应急抢修,累计出动保障人员超800人次、车辆超160车次,后台信号监测24小时在线,时刻确保网络畅通,做好全区通信网络平稳运行的坚实保障。持续推动新型信息基础设施建设,配合城乡人居环境整治,积极推进老旧小区改造100多处。持续开展电信反诈宣传、教育和治理,协助公安机

## 陕西移动宝鸡分公司 数智领航 赋能高质量发展

陕西移动宝鸡分公司全力推进新基建、融合新要素、激发新动能,以数智创新为驱动,推动数字经济和实体经济融合发展走深走实,做

强企业基本面,着力赋能经济、社会、环境数智化转型,领航赋能区域高质量发展,持续扩大企业对经济、社会、环境的价值贡献。



宝鸡移动搭建的数字乡村信息化平台



在行政中心广场部署应急通信车做好重大活动保障



网络技术人员调测通信设备

关破获涉电诈案件2起,利用大数据、AI、算力等构建自动分析模型,强化对违法违规行为的打击力度和准度,切实保护群众的“钱袋子”,维护用户合法权益,持续筑牢安全屏障。

## 推动实现共同富裕 全面促进乡村振兴

宝鸡移动主动融入国家重大发展战略,争当履责先锋,着力将信息技术能力广泛延伸,持续做好“七大帮扶举措”,对口帮扶8个村,投入帮扶资金支持乡村产业发展、环境治理、便民设施等,累计助力农产品销售超千万元。深入实施“七大乡村数智化工程”,推进数字乡村建设,接续全面推进乡村振兴,持续深耕公益慈善,连续开展“爱心100”助学活动。积极践行“绿水青山就是金山银山”理念,努力促进人与自然和谐共生。充分利用信息化技术打造绿色经济产业,推动乡村旅游等新兴产业发展,推广线上会议、办公等综合治理的新手段,助力乡村绿色智慧发展和居民绿色生活。广泛支持生态环境数据的采集、监测、挖掘与分析,提高政府的环境监测能力。积极参与秦岭生态监测、森林防火保护等项目,助力提高生态系统的稳定性、持续性,与大家携手共建美丽家园。

宝鸡移动将依托科技创新,全面推进5G、工业互联网、算力网络等数字基础建设,升级数智化服务深度赋能多元场景应用,“明厨亮灶”助力监管把好餐饮“入口关”,“平安校园”增强政府、校方对学生的守护力,“智慧医保”让便民服务更近“一公里”,形成经济价值与社会价值互为推动、相互促进的发展新格局,为宝鸡数字经济发展持续贡献移动智慧、移动方案、移动力量。

## 拓宽需求征集渠道 提升整体服务水平

宝鸡移动开展“总经理接待日”“站店听音”等一系列活动。公司管理层现场面对面聆听客户声音,悉心听取客户反馈的痛点难点问题。针对客户关心的资费套餐、家庭宽带、已订业务、上网速度等内容,耐心细致地答疑解惑,对现场不能立刻解决的问题详细进行记录,并保障24小时内给予客户答复,确保事事有回音、件件有答复。通过管理层直面客户,增强了沟通效果,提高了服务品质,通过营业厅站店、装维陪同上门、宽带“义诊”、上门拜访客户等多种场景,主动挖掘客户需求,实实在在优化服务全流程。“站店听音”等活动开展以来,累计接待客户超1500人次,为客户解决问题700余条。宝鸡移动以实际行动让消费者感受到关注与尊重,持续提升服务水平。

## 精准升级服务举措 优化客户上网体验

宝鸡移动为客户提供个性化服务。客户在营业厅等待办理业务之际,工作人员向客户针对性介绍话费查询、流量查询等技巧,实施敬老助老、暖心服务等举措,宣讲智能手机使用、防范电信网络诈骗、网络安全等知识,用通俗易懂的语言把客户需要了解的知识进行个性化详细介绍,并对客户疑惑的地方一一解答。活动有助于帮助客户深入了解宝鸡移动的服务举措,使客户获得更多的信息,避免不必要的花费,便于生活;时刻绷紧防范之弦,谨防新型通信诈骗。提升装维人员服务质量和服务能力,制定统一上门服务规范,利用一次上门机会,严格做到“五必查”,针对客户反映的宽带问题及需求,约定时间在客户家中一对一检测处理。提供免费的宽带线路维护、宽带测速,以及老旧光猫、电视机顶盒替换等,并且宣传病毒

## 用心用情 实现服务“零距离”



总经理接待日



指导客户使用智能手机

陕西移动宝鸡分公司始终坚持“客户为根、服务为本”的服务理念,秉持“专业、专注、精细、创新”的服务精神,为客户带来“舒心、贴心、暖心”的服务体验,用实际行动践行“心级服务”的责任与使命,让服务更有“速度”,也更有“温度”。

及时回应,从而增强了与客户之间的沟通效果。

在宝鸡全区范围内开展形式多样、内容丰富的服务活动,充分展现宝鸡移动对社会、消费者强烈责任感的同时,消费者可以通过活动了解到业务规则、智能手机使用技能等方面的实用信息和知识,提升消费决策的科学性;及时高效解决问题,节约了时间和精力。未来,宝鸡移动会持续提升通信服务质量和效率,践行“很高兴为您服务”的初心,致力于为客户创造卓越的服务体验,坚守“心级服务”理念,让爱连接你我。



查杀、宽带自助排障等小知识,把移动优质贴心的服务送到客户家中。

## 搭建便捷沟通平台 提供优质信息服务

宝鸡移动为与客户近距离接触,切实解决客户的实际困难,建立与客户之间便捷沟通平台,客户经理通过企业微信为客户提供在线咨询、故障

报修、业务办理等服务,客户无须拨打客服电话或前往营业厅,足不出户就能轻松解决问题;并且还会不定期、常态化发送天气提醒、优惠活动和福利、电子产品使用小知识、移动业务使用技巧、直播预告等,给予客户无微不至的关怀。基于宝鸡移动官方账号围绕网友关注的移动业务、产品、服务等,每期选择一个主题,安排不同的工作人员担当主播进行直播,

给客户分享主题内容,针对客户困扰问题现场解答。对于网络故障、业务办理等直播现场处理不了的问题进行登记,直播后24小时内给予客户答复。此外,还会通过宝鸡移动官方账号发布移动相关的知识、技巧、新闻、优惠、服务等高质量短视频,对于客户的评论和私信,及时回复和互动。直播时主播可以与观众实时互动,观众能实时给出反馈,主播能够



宽带“义诊”