

联通好服务 用心为客户

在数字化浪潮涌动的今天，优质的服务体验已成为衡量企业竞争力的重要标尺。2024年初，随着中国联通“联通好服务，用心为客户”年度服务承诺的正式发布，服务升级的春风就拂遍了华夏大地。在这场服务革新风暴的前沿，宝鸡联通以实际行动积极响应，举办了一场意义非凡的“联通好服务，用心为客户”服务承诺书签署仪式，为全面提升服务质量和客户满意度揭开了崭新序幕。

在本次活动中，宝鸡联通将服务承诺延伸至营业厅、智家工程师、政企客户经理、投诉处理专员乃至VIP客户经理等所有窗口服务人员，形成了一张覆盖全链条、全方位、全过程的服务网络。每一份郑重签署的服务承诺书，不仅是一份书面的约定，更是宝鸡联通员工对客户深情厚谊的有力证明。他们用签名承诺，表达了对提升服务品质的执着追求与坚定信念。仪式现场，气氛庄重而热烈。各服务窗口代表满怀激情，声情并茂地宣读了服务承诺书，字字铿锵有力、句句温暖人心，展现了宝鸡联通人对“为人民服务”理念的深刻理解与实践决心。这一幕，不仅凝聚了全体员工的心血与汗水，更彰显了宝鸡联通在新时代背景下，以客户为中心，不断

追求卓越服务的庄严承诺。

与此同时，活动还表彰了2023年度的优秀服务之星，在掌声与鲜花中，服务之星登台，公司高层现场颁发证书及奖杯，以最高规格的礼遇，表彰他们在过去一年中的杰出表现。服务之星代表——一位优秀的营业员和一位智家工程师，真诚分享了他们的服务故事及成功秘诀，他们的言辞恳切、事迹感人，激励着在场的每一位员工，以他们为镜，不断攀登服务新高峰。

为了确保承诺落地，宝鸡联通客户服务部紧随其后，开展了全面而细致的服务标准培训。从服务礼仪的标准化到专业技能的精进，从统一的思想导向到高效的团队协作，每一个环节都力求精益求精。这不仅是为了提升服务效率，更是为了优化客户体验，确保每一次服务都能精准对接客户需求，实现客户感知质的飞跃。

此次“联通好服务，用心为客户”服务标兵争创活动，不仅是中国联通公司内部的一次服务革命，更是一次面向社会的宣言——民之所需，行之所至；卓越服务，永无止境。宝鸡联通以此次活动为契机，不仅展示了企业服务升级的决心，更向全社会传

递了持续改进服务品质的坚定信念。他们正用实际行动，搭建起一座坚固的桥梁，让优质服务直达每一位用户的心田，努力成为客户心中值得信赖的选择。

在未来的日子里，宝鸡联通将继续秉承“用心服务”理念，不断探索服务创新之路，以客户为中心、以质量为生命，向着更高标准、更深层次的服务体系迈进，让“联通好服务”成为每一位用户美好生活的有力保障。



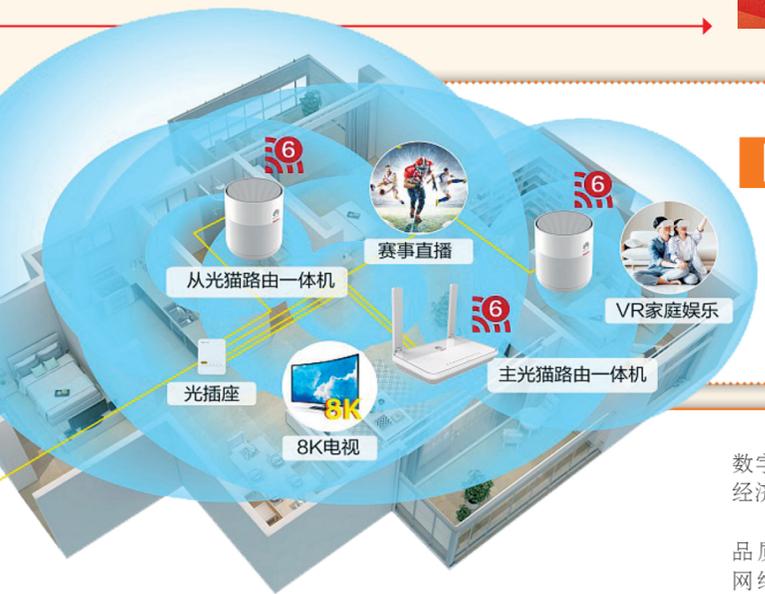
中国联通 China Unicom

联通好服务 用心为客户

2024年度服务标兵争创活动 六大服务窗口承诺再升级

- 营业厅百倍用心服务
- 智家工程师专业到家
- 10010热线一号通解
- VIP客户经理专属服务
- 政企客户经理数智专家
- 中国联通APP一屏速办

中国联通 FTTR (全屋光宽带) 智享美好新生活



随着视频直播、在线办公、云课堂、全屋智能等应用的发展，家庭正在逐渐转变为集娱乐、办公、教育于一体的生活中心，对家庭网络高带宽、广覆盖、低延时、多并发的要求也随之而来，FTTR (Fiber to The Room, 光纤到房间) 已成为家庭网络搭建的新方向。

中国联通坚定履行建设网络强国和数字中国的使命责任，于

2021年发布“联通智家-FTTR (全屋光宽带)”品牌，从“全屋网络覆盖”服务升级为“全屋千兆覆盖”，坚持为广大客户提供舒适、健康、智慧、安全的全屋光纤连接、全屋千兆覆盖、全屋无缝漫游的高品质千兆网络，最大限度满足家庭网络控制、绿色上网等场景使用需求，打造家庭组网极致体验，引领超品质生活，全力开启

数字家庭新生态，共同助力数字经济高质量发展。

宝鸡联通严格落实公司高品质服务行动，加快千兆宽带网络部署，让家庭轻松跨入“真千兆时代”。近年来，宝鸡联通运用前沿信息技术优势，全面升级网络、应用和服务，以FTTR (全屋光宽带)——千兆5G、千兆宽带、千兆Wi-Fi的优势，推动网络质量再上新台阶。FTTR (全屋光宽带) 可实现信号覆盖无死角，解决室内Wi-Fi网络覆盖难题，最大限度支持超高清视频、在线教育、云上办公、智慧家居、安防等多种智能应用的使用，让

广大群众都能享受到高品质宽带智慧生活。

在产品服务方面，宝鸡联通坚持让用户用得爽、装机装得快、运营管理走得稳的原则，提供多项创新服务，提升产品体验、解决生产问题，实现业务高质量发展。在用户侧，宝鸡联通在联通智家App上线FTTR智能管家应用，用户在享受全屋高速网络时可自主可视化家庭网络，查看网络拓扑，进行Wi-Fi名称、密码配置等，并且在遇到网络问题时，可轻松通过网络检测工具快速定位网络问题，通过重启、调优等手段解决问题。同时为了满足家庭

用户教育、游戏、直播、守护等差异化的用网需求，宝鸡联通推出了配套的场景宽带应用服务，提升用户用网体验。

宝鸡联通深入把握用户需求，持续创新，基于全场景的千兆精品网络，为用户打造“体验领先、平台统一、服务聚合”的全联通智家服务，让超高清视频、智能音箱、智慧门铃、家庭安防、远程教育等诸多应用逐步进入用户家庭，为大家带来更安全的智慧生活新体验。

未来，宝鸡联通将持续建强高品质服务核心竞争力，致力打造家庭组网极致体验。



·畅享千兆生活·

联通FTTR (全屋光宽带)



FTTR (全屋光宽带) 千兆全光家庭组网

FTTR (全屋光宽带) 即光纤到达每个房间，采用Wi-Fi6智能光猫，可支持1拖16超级组网，将超千兆的Wi-Fi网络覆盖到家庭每个角落，满足低时延、多连接、无缝漫游的上网需求。

洪荒时代

FTTC 光纤到街



十兆时代

FTTB 光纤到楼



百兆时代

FTTH 光纤到户



千兆时代

FTTR 光纤到屋



传统FTTH (光纤到户) 接入模式下，家庭Wi-Fi只能覆盖80%左右的区域，距离稍微远一点就无法支撑千兆速率，用网体验就会变差，宝鸡联通 (FTTR) 全屋Wi-Fi来啦！全光组网，全屋千兆。