湖州联通:

用心架起为民服务桥梁

服务，是企业发展永恒的生命线。湖州联通历来重视对消费者权益的保护，全力构建消费者放心、满意的联通服务环境，积极营造“人人都是服务员，环环都是服务链，处处都是服务窗口，个个都是服务形象，件件都是服务体现”的企业氛围。

湖州联通不忘央企责任使命,积极推进千兆进村,用行动践行社会责任,始终坚持以用户为中心,通过优化网络质量、拓展服务渠道、丰富服务产品、保障用户权益等工作,不断提升老百姓的获得感、幸福感、安全感。

提升质量“用得上”

“网络越来越好，网速越来越快，资费越来越优惠……”近几年，用户体验到了湖州联通实实在在的福利。通达全市行政村的光纤网络，已为广大消费者提供了用得上的信息通信服务。

湖州联通深化5G建设，加快千兆宽带建设，自2019年5G商用以来，湖州联通携手湖州电信建成了全市规模大、速率快的5G SA共建共享网络，为数字经济发展筑牢网络根基。同时，持续推进通信普遍服务，在广大农村地区进行无线网络和宽带建设，让通信服务惠及千家万户。在此基础上，聚焦“我为群众办实事”专项活动，强化“六个一”工作机制，深入推进“联党心 通民生”党建品牌、奋斗者文化体系建设，抓实作风建设，培育创建“清廉浙江”示范点6个，开展区县分公司微巡察，为公司发展注入澎湃的“红色新动能”。值得一提的是，湖州联通依托大数据等技术能力和资源优势，借鉴长兴党员身份管理系统成功试点经验，并在此基础上深入挖掘用户需求，建设了“新风潮”智慧党建大数据平台，开创了具有湖州特色的智慧党建新模式。

去年,湖州联通全面落实数字乡村发展战略,自主研发数字乡村服务云平台,实现了数字乡村基层应用场景广覆盖,将平台打造为老百姓的“百宝箱”、村支书的“指挥舱”、镇政府的“一掌通”,持续赋能乡村基础设施建设、治理模式创新、生产方式升级和生活方式改善。

优化服务“用得起”

近年来，联通固定宽带单位带宽和移动网络单位流量平均资费大幅下降，通过共建共享、异网漫游等方式，合力构建5G精品网络，为全市人民提供更优质、更均衡的5G服务，确保人民群众用得起。

站在打造高品质服务新优势的背景下，湖州联通强基固本，稳中求进，争做高品质服务排头兵。以“四服务”为引领，深入推进“我为群众办实事”服务再升级行动，打造有温度的贴心服务体验，通过高品质服务推动高质量发展。夯实服务基本功，解决用户提出的基础问题，做实“领会服务”；协同专业服务资源，联动治本解决深层次问题，深入“汇众服务”；赋能服务数字化，提升全场景客户满意度，推动“智慧服务”；充分践行“我为群众办实事”服务理念，开展“惠民服务”。

为切实提高人民群众的获得感，惠及更广泛消费群体，先后推出了一系列优惠举措，取消手机国内长途漫游费和流量漫游费、推出“流量当月不清零”、大幅降低国际长途漫游费、大幅下调宽带资费等，积极开展“提速惠企”“商务楼宇数字化深耕”专项行动和“云光慧企”企业上云专项行动，满足中小企业上云和数字化转型需求，助力企业经营降本增效。同时，积极推动消费扶困和产业扶困，切实解决智慧农业升级、农产品销售等与农民息息相关的问题。

传播温暖“用得好”

据介绍，截至目前，湖州联通已累计开通5G基站2300余个，实现主城区、县城及重点乡镇的5G商用网络连片覆盖。重点区域的深度覆盖，实现了更好赋能经济发展、丰富人民生活，真正让人民群众用得好。

在满足人民美好数字生活需要方面，湖州联通积极探索和创新，以“五个一”行动为重点，以“匠心网络、贴心服务”为抓手，发布5大服务承诺10项服务行动，取得阶段性成效。

“源于社会、回馈社会”，8个字看似简单，践行却不容易。去年，湖州联通小燕子公益团队推出了“凝聚你我力量，让消费更温暖”为主题的百场通信宣讲进社区活动，为社区的老年人送去温暖，让更多的老年人享受到科技通信的红利，帮助老年人解决好智能设备方面的疑难困惑，更广泛地传播好防诈知识，把敬老爱老的意识传达到湖州的大街小巷。小燕子公益走进社区活动将千兆网络再升级、“明白消费”再升级、服务承诺再升级、社会责任再升级的服务举措进行有温度的传播，该团队荣获2021年度浙江省最美维权义工组织称号。

深化变革创新，提升服务水平。湖州联通全面承接新时代赋予的新使命，锚定“数字信息基础设施运营服务国家队、网络强国数字中国智慧社会建设主力军、数字技术融合创新排头兵”的新定位，继续为广大人民群众提供“用得上、用得起、用得好”的信息通信服务，为建设绿色低碳共富社会主义现代化新湖州贡献“联通力量”。

文/佟昕

China unicom中国联通 创新·与智慧同行
联通客户日 习惯有你
中国联通 服务再升级

中国联通 服务再升级
落实高品质服务 提升客户满意度

一 千兆网络再升级
全面优化用网体验
“急”需用网,有我!
① 强化5G覆盖 ② 优化5G体验
③ 确保宽带网速与签约速率一致

二 明白消费再升级
完善机制及时响应
疑“难”业务,有我!
① 规范业务宣传与套餐展示
② 完善业务办理与消费提醒
③ 优化政企业务端到端体验

三 服务承诺再升级
全力打造高品质服务
办事不“愁”,有我!
① 营业厅一站全结
② 10010热线一号通解
③ 联通APP一屏速办
④ 家庭宽带极速服务
⑤ 政企专线精品服务

四 社会责任再升级
持续推动高质量发展
更多期“盼”,有我!
① 持续投身公益事业
智慧助老·暖心助残·公益扶困
② 推出异地同享服务
③ 防范电信网络诈骗

中国联通将秉持为客户创造价值的初心,
真正解决客户服务中的痛点难点,积极承担央企社会责任,加快构建新发展格局,推动“十四五”时期高质量发展。