



重庆联通加快5G建设

# 重庆联通 高品质服务再升级 为民办实事永远在路上

随着“我为群众办实事”实践活动的深入推进，中国联通发布了“落实高品质服务，提升客户满意度”服务再升级行动。中国联通重庆市分公司（下称“重庆联通”）因地制宜，想群众之所想，急群众之所急，解群众之所难，开展专项攻坚行动，以“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”为抓手，将办实事、解难题做实，探索智慧服务高质量发展的创新路径，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 看不见的网络 看得见的服务

近日，中国联通推出“服务再升级”专项行动，为下阶段做好客户服务与价值经营指明了方向、绘出了施工图。行动包含千兆网络再升级、明白消费再升级、服务承诺再升级、社会责任再升级。其中，“网络再升级”计划列为首位，并规划了网络覆盖、网络性能与网络感知方面的预定目标。业内人士指出，该计划有力地推动了我国宽带网络基础设施能力的全面升级，对联通5G+工业互联网领域引领创新具有重要的保障作用。

目前，重庆联通与重庆电信采用共建共享方式累计建设2.3万个5G站点，实现了全市主城、区县的室外良好覆盖以及重要交通枢纽、“三甲”医院、商业综合体、政企商务楼宇等重点楼宇的室内覆盖。接下来，重庆联通将深入推进5G与千兆网络的“双千兆”协同发展，使双千兆成为城市基础设施标准化配套，为广大重庆市民提供更好的网络极速体验。

服务的触角还在不断延伸。今年以来，重庆联通连续举行了“成渝地区双城经济圈”一致行动发布和“创新，与智慧同行——数字

化转型白皮书1.0暨科技创新成果发布”大会等系列活动，立足全国统一的CBSS系统强大的集约支撑能力，打造“成渝一家亲”等跨区域跨界屏融合差异化产品，实现跨省融合业务办理、充值缴费、补卡换卡等服务。

其中，12月1日零时实施的取消川渝两地间座机通话长途费是全国首例跨省级行政区域固定电话通信资费一体化。为了让重庆联通近100万户座机用户早日感受到双城经济圈带来的通信便利，重庆联通攻坚克难，提前启动成渝计费系统的联调工作，组建了涵盖业务、服务、营业、系统等超过30名专业人员的团队，内部各项讨论超过20余期，跨省各项讨论超过10余期，共同完成“资费调整”“技术实施”“系统测试”“服务支撑”等全体系方案的制定，提前近40天完成系统联调拨测工作。

据悉，重庆联通将携手四川联通，建立完善常态化工作协同机制，共同争取资源支持。同时，针对川渝毗邻区域、跨域政企单位等，将进一步加强川渝网络协同，优化覆盖，确保网络满意度与服务满意度的双提升。

## 打造服务根据地 智慧助老越鸿沟

伴随着互联网技术的飞速发展和广泛应用，数字化成为推动社会变革的中坚力量。手机支付、网约车、预约挂号……数字化时代给年轻人带来便捷的同时却成为不少老年群体的困扰——长久以来习惯现金购物、排队取号、窗口购票，“数字化洪流”让他们难以适应。

如何让老年群体跟上互联网的“快时代”？重庆联通积极响应国家政策，启动多项业务，开展多种贴心服务，与老年群体温暖同行，点亮数字生活。

近日，家住南岸的王阿姨作为“重庆联通山城劲舞团”的一员，在长

嘉汇广场参与了联通全国“智慧助老广场舞”大赛的表演和录制。王阿姨开心地说道：“一定要跳出山城老年人的活力，一定要展示出重庆联通老用户的风采，用最美的舞姿展示重庆的美好新生活。联通举办这样的活动很好，真正的走进了老百姓的身边。”

“自从学会了用微信给儿子打视频电话，我天天都能看到小孙女。”家住南坪的独居老人刘庆华已经66岁了，半年前儿子给他买了一部智能手机，说能通过视频随时看到小孙女，可是刘大爷学了就忘，索性放弃使用这个功能，还像从前一

样每周乘车去看小孙女。偶然的机，刘大爷到重庆联通营业厅缴话费，看到很多同龄人聚在这里要听讲座，刘大爷心想，反正也没什么事，那就听听吧。

没想到的是，听完讲座后，刘大爷学会了视频通话等功能，“讲得透彻，也有耐心，这下我可以天天和小孙女聊视频了。”原来，刘大爷恰巧参加了重庆联通开展的“银发无忧，智慧助老”专题讲堂公益课堂。

“我都是第三次来听课了。”徐巧惠婆婆拿出小本本给大家展示她记下来的笔记，“学到的东西实用得很，我现在可是朋友圈里的网络达人。”自从参加了专题讲堂，徐巧惠婆婆学会了在线充话费、水电费，还学会了辨别诈骗APP。

据介绍，公益讲堂讲授包含反诈知识、智能设备使用方法等诸多内容，让老人能够安全上网、安心上网。活动中，重庆联通充分利用了广泛分布的自建营业厅渠道作为活动



店员为老人讲解防诈APP应用



重阳节主题讲座互动游戏

开展的重要“根据地”，邀请到公司里的专家为老人进行细致讲解，其间有工作人员全程陪同，一对一为老人答疑解惑。老人们听得很认真，不少人还带着本子上课了。讲堂结束后，工作人员还手把手教老人使用智能手机常用软件、使用智能穿戴设备等，有的还为老人免费进行了智能手机的检测和清理等工作。整场活动结束后，工作人员将老人遇到的问题、感兴趣的软件都收集起来，整理成手册，派发给路过的老年人。“希望真的能帮上他们。”重庆联通工作人员表示，“我们自己家里也有老人，看见他们这个样子很亲切，在互联网时代，也该给老人一些适应的空间。”

截至目前，公益活动已举办3个月，共有20个自有营业厅参与活动，覆盖南岸、渝中、江北、九龙坡、大渡口等多个区域，累计800位老人到现场进行学习，线上传播超过2万人。

最近，九龙坡区白马凼小区改造完成，居民们的生活环境焕然一新，随之而来的还有网络使用上的升级。

王园现在是重庆联通石桥铺综合营销中心区域装维板块负责人，也见证了白马凼小区焕新颜的全过程。在担任装维队长一职期间，他对辖区的安装维修工作了如指掌——8号触点需要更新了，联通小店的带宽需要升级了，某某小区接房了本周有大量用户即将开通网络……“每一次入户都是对网络的再升级，无论多么小的事儿，我们都全力以赴。”高品质服务是高质量发展的理念深深嵌入到王园的日常工作中，在他的不懈努力下白马凼片区的“重点攻关”小区一个又一个被攻克。

截至目前，白马凼片区完成了4个“重点攻关”小区的资源覆盖，3个联通小店、11个触点和1个社区渠道的建设工作，小区宣传覆盖率达到50%以上。同时围绕片区驻点，重庆联通积极打造异业生态圈，建立企业微信群，将社区周边的用户牢牢稳固，实现社区深耕。

以信息化、数字化赋能手段弥补数字经济鸿沟，重庆联通不断增强广大群众在数字经济时代的参与感、获得感与幸福感。同时，紧跟客户从“一根线”演进到“一个家”的多元化消费需求变化节奏，以跨域、跨界创新运营思维，重新定义“数字家庭”概念，推出集“5G千兆+部件+服务+应用”的一揽子家庭服务解决方案，如融合宽带、TV、固话、监控、组网、云盘等多要素的“全屋智能”方案，极大地拓宽了家庭消费应用场景边界，给未来的家庭远程办公、远程会议、远程监控、在线教育、休闲娱乐等应用场景提供无限可能。

今年，重庆联通推出“亲情互联异地共享”“为爱在线暖心助残”等4项行动，以及营业厅一站全结、10010一号通解、APP一屏速办、家庭宽带极速服务和政企专线精品服务“五大服务”和涵盖网络服务/便捷服务等内容的“10项行动”，不断满足人民群众日益增长的美好信息生活需要，用贴心服务让人民群众感到、找到、得到独具互联网化、数字化的智慧服务体验。

在本次服务再升级计划的推动下，重庆联通将充分提升网络运营效率，利用大数据等新兴技术手段，提升网络服务的精准度和灵活性，从消费者的角度提供保障，真正解决客户在消费过程中的痛点难点，全力打造高品质服务。可以预见的是，在扮演通信网络“桥梁”角色的同时，重庆联通将持续提升自身的研发能力，进一步增大在标准制定、技术研发等领域的话语权，引领芯片产业、设备集成、行业应用等上下游企业共同促进网络提升和数字化转型。

服务再升级不仅是一个行动计划，更是一个对社会的庄严承诺。重庆联通将继续践行国企使命，深耕数字沃土，用多年的奉献凝结成助民为民的贴心服务，用多年的奋斗助力经济社会数字化进程。

「铁脚板」走出加速度 智慧能量全覆盖

以信息化、数字化赋能手段弥补数字经济鸿沟，重庆联通不断增强广大群众在数字经济时代的参与感、获得感与幸福感。同时，紧跟客户从“一根线”演进到“一个家”的多元化消费需求变化节奏，以跨域、跨界创新运营思维，重新定义“数字家庭”概念，推出集“5G千兆+部件+服务+应用”的一揽子家庭服务解决方案，如融合宽带、TV、固话、监控、组网、云盘等多要素的“全屋智能”方案，极大地拓宽了家庭消费应用场景边界，给未来的家庭远程办公、远程会议、远程监控、在线教育、休闲娱乐等应用场景提供无限可能。

今年，重庆联通推出“亲情互联异地共享”“为爱在线暖心助残”等4项行动，以及营业厅一站全结、10010一号通解、APP一屏速办、家庭宽带极速服务和政企专线精品服务“五大服务”和涵盖网络服务/便捷服务等内容的“10项行动”，不断满足人民群众日益增长的美好信息生活需要，用贴心服务让人民群众感到、找到、得到独具互联网化、数字化的智慧服务体验。

在本次服务再升级计划的推动下，重庆联通将充分提升网络运营效率，利用大数据等新兴技术手段，提升网络服务的精准度和灵活性，从消费者的角度提供保障，真正解决客户在消费过程中的痛点难点，全力打造高品质服务。可以预见的是，在扮演通信网络“桥梁”角色的同时，重庆联通将持续提升自身的研发能力，进一步增大在标准制定、技术研发等领域的话语权，引领芯片产业、设备集成、行业应用等上下游企业共同促进网络提升和数字化转型。

服务再升级不仅是一个行动计划，更是一个对社会的庄严承诺。重庆联通将继续践行国企使命，深耕数字沃土，用多年的奉献凝结成助民为民的贴心服务，用多年的奋斗助力经济社会数字化进程。

张婷  
图片由重庆联通提供

张婷  
图片由重庆联通提供



重庆联通“山城劲舞团”开展广场舞主题活动