

共筑满意消费 同绘优质服务

——定西联通以优质服务推进公司高质量发展再上新台阶

作为国家数字信息基础设施运营和服务者,定西联通深入贯彻习近平总书记关于网络强国的重要思想,始终坚持“以人民为中心”的发展思想,坚守“人民邮电为人民”的初心和使命,以满足用户对美好数字生活需要为目标,将优质服务作为企业的生存之本、竞争之势。在3.15来临之际,定西联通紧密围绕“共筑满意消费”主题,转变服务理念,锻造服务文化,提升服务质效,全力推动“建行风、优服务”理念贯通到底、深入基层、取得实效,以优质服务推进公司高质量发展。

网络为“基” 打造精品优质网络

习近平总书记强调,要围绕推进新型工业化和加快建设制造强国、质量强国、网络强国、数字中国和农业强国等战略任务,科学布局科技创新、产业创新。定西联通勇担新时代新征程使命任务,聚焦网络强国、数字中国主责,拓展联网通信、算网数智主业,专注打造优质、高效、畅通网络服务,全力履行央企政治责任和社会担当。

提升网络覆盖质量。聚焦“更广、更快、更精”思路,充分利用NR900超远覆盖能力,打造低成本、高可靠的网络覆盖。专项工程建设900M站点基站302个,提升5G城区覆盖率实现“城区体验优、乡村信号稳、农村呼得通”网络目标。

加快宽带网络建设。聚焦“南方补短”建设思路,新增投资宽带网络装维服务,城市住宅宽带覆盖率达到90%以上,宽带网络装维服务能力持续增强。

强化隐患集中整治。聚焦核心汇聚机房标准化整治,超期服役蓄电池、专用空调、电源开关更换,整治杆根腐朽、木杆倒伏等,确保通信网络安全稳定运行。

强化重大活动保障。坚定履行建设网络强国、数字中国的使命责任,聚焦客户网络服务需求,组建保障专家团队,完成“定西宽粉”产业发展大会、“非遗花儿艺术节”“烟花盛会”“安万秦腔巡演”等重要活动通信保障以优质服务赢得良好口碑和广泛赞誉。



通信保障现场。



开展公益活动。



维护人员抢修乡镇用户宽带故障。

服务为“本” 打造温情暖心服务

党的二十届三中全会提出,必须坚持以人民为中心,解决好人民最关心最直接最现实的利益问题,不断满足人民对美好生活的向往。定西联通秉持“人民邮电为人民”的服务理念,致力提升服务意识和能力,全力打造温情暖心服务体系,用心、用情、用智服务每位客户,让每一次服务接触都能成为传递关怀的温暖瞬间。

全方位服务覆盖。无论是线上咨询,还是线下体验,均做到全时段、全渠道响应客户需求。客户可通过联通官方网站、移动APP、微信公众号、微博、客服热线(如10010)等任意渠道咨询办理业务,实现服务请求全天候响应。线下营业厅提供面对面服务的同时,可提供线上预约、视频客服等服务模式,确保服务触及客户生活的每一个角落。

高效能服务流程。紧密围绕客户需求,设计简洁易懂服务流程,有效减少客户等待时间,提升业务办理效率。设置本地宽带、网络服务热线,确保客户问题第一时间得到快速响应与妥善解决。

人性化服务体验。以客户满意为核心,注重服务情感价值,在营业厅设置无障碍服务通道、提供温馨客户休息区、为特殊客户提供上门服务、定期开展客户关怀与回馈等,让全体客户均能感受到便捷舒适的服务体验。

全天候服务反馈。设立专门的服务监督与评价体系,鼓励客户对服务体验进行评价与建议,对客户意见实行限时整改并反馈,真正践行“以客为尊”服务精神,确保服务品质持续提升。

适老为“上” 打造银龄服务名片

尊老、爱老、敬老是中华民族的传统美德。定西联通努力打造“温情助老、智慧相连”服务名片,用真诚的微笑和贴心的服务,为“银龄一族”送上温暖与关怀,让老年人享受到科技进步和社会发展带来的便利和安全。

细化服务流程,助老服务有温度。线上开设老年人专属客服热线,提供耐心细致人工服务,解答使用疑惑和服务需求,确保每位老年客户都能得到贴心帮助和细心服务。线下针对不方便出门办理业务的老年客户,提供代客办理服务,切实为老年人解难题、办实事,将关爱与温度送进老年客户的家里与心里。

优化服务设施,敬老为善有热度。坚持不断优化营业厅“面对面”助老爱心服务,自有营业厅设立老年人爱心通道服务,提供无障碍通道、老年人智能体验专区,为残障人士、孕妇、军人/退役军人等优待对象,环卫工人、快递小哥等户外工作者提供免费休息、饮用水、手机充电、免费药箱等暖心爱心服务。厅内配备专门便民服务箱,提供老花镜、爱心椅、休息区等助老设施,为老年人提供手机充电、茶水服务与阅读资料,配备专业人员进行手机设置、软件教学等服务帮助,以实际行动为老年客户排忧解难。

推广专项产品,智慧助老有深度。将践行央企责任具化为对老年人的爱心守护,为老年客户定制银龄卡、孝心卡专属资费,专享风险网站预警、

骚扰电话拦截、授权定位防走失等亲情守护功能,为老人提供更周全、更贴心、更放心的暖心服务。

强化适老宣传,普惠宣传有力度。依托智慧助老服务体验中心、挂牌爱心智慧驿站,持续开展“数字适老 温心同行”“百倍用心、十分满意—我为群众办实事”“联通好服务、用心为客户”“数字适老、三十向新”等服务活动,以“用心便民、用心兴民、用心惠民、用心助民”的“四心”服务开展公益活动百余场次,为老年客户构建更加友好、包容的通信环境,助力老年人跨越数字鸿沟、享受数字生活、感受社会温暖。

实践证明,唯有心系人民方能筑就通信之桥,唯有为民服务才能促进通信事业蓬勃发展。定西联通始终传承为民服务红色基因,深刻领悟人民邮电初心使命,强化为民服务能力建设,逐步构建起一个以客户为中心,集优质网络、高效服务、安全运营、适老关怀、持续创新于一体的向新服务生态系统,有效提升了公司服务品质,树立了优良行风形象。未来,定西联通将持续创新服务模式,提升服务质量,在“建行风、优服务”的道路上不断追求卓越,为人民群众带来更多便利和福祉,携手共创广大人民满意的美好智慧生活。



7.17—7.22期间,“军马文化,狼渡草原”2024年甘肃岷县文化旅游赛马节通信保障。



2024年10月,营业厅举办消费服务关爱活动。



2025年春节社火展演通信保障现场。