

沃4G+，2016精彩为你而来

从上海联通营业厅首推手机维修说起……

沃服务

当手机出了毛病，大家的第一反应肯定是，跑手机厂家的售后网点。可是，市民李先生却惊喜地发现，家门口的上海联通营业厅，居然就可以修手机，而且效率蛮高，一个礼拜就搞定。

让李先生意外的是，跑一趟营业厅，还解决了另一个烦恼。原来，他不久前在某房产网挂牌卖房，之后，各种中介、理财、保险的骚扰电话不断。上海联通工作人员支了他一招：编辑短信“KT”至10655587，马上免费开通防骚扰提醒服务。呵，这招还真灵，那天以后，李先生的手机一下子“清静”了许多。

通信营业厅专门开设手机维修点，这在上海业内算创新。据说，从去年9月开始，上海联通就在全市200余家营业厅，首推这种一站式手机维修服务，覆盖20多个常用终端品牌，有600多个消费者像李先生一样“尝鲜”到了营业厅修手机。“原厂授权，品质保障，三包服务，便捷安心，感觉棒棒哒。”李先生不由地点赞道。

对此，上海联通却有独到的看法：在中国，遇到手机故障，运营商们一度很倾向于将手机用户推到手机厂商那里去维

营业厅也能修手机

修，虽然运营商的麻烦减少了，但他们和用户的接触也越来越少。4G时代，智能手机的小毛病越来越多，许多时候，并不是手机出了质量问题，而是用户使用智能手机时有各种困惑。例如，有的用户会抱怨为什么手机总是无法充满电，而这可能只是因为他没有关闭手机的APP推送功能，导致手机一直耗电而已。

事实上，在联通看来，营业厅已经成为一个和用户沟通、互动的绝佳接触点。上海联通表示，当用户因为各种原因来到营业厅，他们通常会顺带问一句“最近有什么好玩的应用？”沃4G+的各种新业务，以及一些很实用的服务，只有当手机用户亲自走进营业厅，才能体会到它的强大好用。

业内分析，看似自寻烦恼的服务，却成为新的商机。随着智能手机兴起后运营商被管道化的风险加剧，运营商开始日益重视手机钱包、手机健康、手机语音服务等新业务，而这些新业务的推出，依赖一套强大的地面推广体系，运营商必须和用户面对面交流，现场向他们演示这些业务的强大功能。



沃课堂

细数上海联通那些高人气服务 实用：一条短信切断通信诈骗

近年来，“猜猜我是谁”、“冒充公检法”、“彩票中奖”等诈骗电话花样翻新，防不胜防，从现在起，上海联通用户只要编辑短信“KT”至10655587，马上就能免费开通防骚扰提醒服务，运营商自动帮你屏蔽垃圾诈骗电话。

开通后，你在收到已被系统收录的主叫号码呼叫时，将会自动收到中国联通对该号码所收录标记的提醒，如该号码被标记为骚扰电话等。只要点击提示界面的“关闭”或“确定”后，就可自行选择是否要接听该电话。

流量封顶提醒、3G/4G手机用户套餐外流量定量提醒、2G手机用户收费流量定额提醒、无线网卡套餐升级提醒等服务。让你及时掌握上网流量，花得更明白。

此外，各类国际漫游提醒服务，明晰易懂，提供业务使用操作、优惠网络资费、国际海事卫星资费介绍，对国际漫游流量进行日提醒和高额流量提醒，国际出行更省心了；国际漫游、港澳台漫游小流量套餐和流量包天不限流量套餐，也很实惠，出国地区直接用手机上网漫游，并不贵。

沃4G+

从用户角度出发，为他们答疑解惑，直到他们满意回家。联通沃4G服务，为你而来，因你更精彩。

不过，为一个国内领先的全业务运营商打分，用户最直接的评判标准，还是要看网络信号和速度两大指标。

获得TD-LTE和LTE FDD牌照的中国联通沃4G网络，是国际主流，成熟，使用极为广泛的网络技术，联通4G用户可以享受到与102个国家和地区的高速无缝网络漫游。在上海这样的国际化都市，双4G混合组网对普通用户来讲，“速度快”是最明显的改变，而对于高端商旅人士来讲，“国际通用”才是真好用。

截至去年底，上海联通建成4G基站9500多个。经第三方对比测试，全市范围3000个重点区域（机关、交通枢纽、CBD办公楼等）的覆盖、语音质量、数据速率等方面的各项指标均全面领先。

一个精品网络除了基站的数量之外，还有一个不为用户所知的良好覆盖率的指标。据了解，中国联通卓越3G网络换算成量化数值就是良好覆盖率超过97%，建成这样的网络历时6年。现在上海联通已经建成同样良好覆盖率达到97%的4G网络，仅历时18个月，建设周期比3G缩短了四分之三。今年，上海联通将实现全市范围内沃4G的网络覆盖，下行速率最高可达150Mbps。

在4G精品网“广铺精建”的同时，去

1分钟下载2GB高清电影

年底，更快、更清晰的高清语音技术沃4G+，也“快人一步”，率先在沪开通。

“人在闹市，如处空巷。”这是体验过联通沃4G+高清语音通话的人，对其形象的描述。据悉，上海联通今年将推动重点区域4G网络向4G+网络升级演进，外环内主要商圈、地铁、校园、迪士尼和联通自有营业厅下行速率最高可达300Mbps，届时将带给用户前所未有的新变化、新感受和新体验。

4G+简而言之，主要包含两种技术：一是4G+高清语音——VoLTE；二是4G+网络加速——载波聚合。VoLTE能让通话质量更好，而载波聚合则是让上网速度更快。

VoLTE主要通过高清语音编码技术，能将影响通话质量的因素大幅降低，会自动弱化各种环境噪音，即使通话对象身处嘈杂的环境中，也能实现高清的通话质量。2015年底，中国联通已经率先全网开通了高清语音通话功能，通话品质得到大幅提升，上海本地用户在终端支持情况下，即可享受加倍清晰的通话体验，实现呼叫零时延（3秒以内）、高清音质（2倍语音质量）和高清视频（10倍分辨率）。

目前，上海联通沃4G+双载波聚合的峰值速率下行已经达到300Mbps，上行达到75Mbps。300Mbps的网速对用户来说，意味着真正高清即时的移动互联网时代的来临。用户下载一部2GB的高清电影只需1分钟，而上传一段10MB的文件只需1秒，让“秒传”成真。

防骚扰提醒服务，是上海联通提供的一种公益性质的基础提醒服务，直接在运营商侧实现，不需要用户在手机上做任何额外操作或下载任何应用，而且能覆盖大多数终端。由于服务基于炫铃平台开发，因此需要用户开通炫铃功能。

据说，该服务自2016年1月19日在上海推行以来，受到用户热切关注与一致好评。通过口碑相传，如今已有1000多名用户开通该服务。用户自测下来，效果真的不错。上海联通还计划与搜狗、百度等互联网伙伴合作，同时推出中国联通骚扰电话标记服务，未来骚扰电话号码库会更大更全。

省心：点点手指微服务帮你搞定

移动互联网时代，动动手指，就能把业务办了。

上海联通不仅有24小时不打烊的“手厅”，而且，基于互联网新媒体渠道的微客服也不少，包括微博客服、微信客服、QQ客服、在线客服等，总之，让你的服务永不掉线。它们有什么区别呢？微博渠道具有自媒体特性，发个牢骚@它，响应可快了；而微信渠道更私密，一对一答疑解难针对性强；QQ相对微信则更适合PC操作……你可以按需选择适合自己的反馈渠道。

方便：手机一站式服务尽在营业厅

修手机到联通营业厅！自打去年9月30日起，上海联通就在行业内率先推出营业厅手机一站式服务，包括手机维修、以旧换新、配件购买等，联通营业厅都能一站式帮你搞定。比如，营业厅会收下你要修的手机，然后由顺丰快递到客服一体综合服务网点，综合服务网点维修后再快速送到营业厅，你只要到营业厅领取手机就行了。这样就免除了用户自行至各品牌终端售后点的奔波之苦，真正帮助用户解决了终端售后之忧，因此，服务推出后好评如潮。

如今，遍布全市200家的联通营业厅，都可提供苹果、中兴、华为、联想、MOTO等20多个品牌终端的退、换、修等服务。运营商为你跑腿，何乐而不为？

微服务的魅力有多大？据说，微信公众账号“上海联通”的粉丝，去年11月27日就已突破百万，在其上线的22个月里，公众号上共发布285次优惠活动，覆盖中城用户2489万人次，平均每周优惠活动达3.75次。上海联通微信公众账号不仅具备一键查询、业务办理等五大分子服务功能，还有查宽带、预约营业厅等九大子服务功能，功能全面，操作便捷，从内容到服务，带来全方位的实惠与便捷，深受用户的追捧。

沃业务

有专家表示，最终决定4G成败的一是用户网络感知，二是业务模式创新。在上海联通看来，智慧城市以及互联网+在用户那里就是一个概念，怎样让人们的生活更智能、更美好，成为上海联通转型的新课题。

自2010年起，上海联通率先在行业内开展了以用户感知为导向的“全业务服务体系”建设，实现企业发展的“双轮驱动模式”，以“发展”为前轮，快速扩展市场；以“服务”为后轮，纠偏平衡确保企业发展。5年内，上海联通取得了收入翻番、利润翻番、用户规模翻番、网络规模翻番、客户满意度逐年提升的优秀成绩。

但是，上海联通转型的压力仍然巨大。上海的通信市场已经饱和，人与人连接的发展空间几近天花板，更多的是需要维系好现有用户，培养用户流量使用习惯。

让沪上生活更智能

去年7月，上海联通发布《“互联网+”白皮书》，重新定义了“互联网+”服务标准，概括为十一个字是：实时、按需、在线、自助、可分享。上海联通本着共建、汇聚、开放的态度，以政府规划为引领，以能力开放平台汇聚资源，侧重通过协同创新实现产业开放、通过信息服务实现应用开放，协同各方共同服务“中心建设、信息强政、信息惠民、信息兴业”等四大重点领域。

在“智慧城市”建设中，上海联通除了投入平安城市，例如视频监控、wifi运营等众多传统项目外，集中关注智慧园区、智慧社区方面。“医联云健康”、“互动宝宝”、“手机交通卡”、“联通云会议”等一系列涉及健康、教育、交通、办公等领域移动互联网产品和服务正陆续走到我们身边。

放心：流量提醒花得明白

现在的手机，打得不多，花销可不少，原来，主要都耗在了流量上，所以如果有个流量管家，就贴心了。

只要你是上海联通的用户，无需定制，它都会给你提个醒，可是相当的实用哦。用户可通过线上渠道，个性化定制流量定时提醒服务，避免了手机上网时“意外”超量。

在提醒的周期频次上，也人性化地推出了手机用户流量周/日提醒、无线上网卡流量日提醒、3G/4G套餐内剩余免费流量/语音/短信阈值提醒、3G/4G用户

可别小看了微客服，它的效率可高了。目前上海联通微博客服的及时回复率平均达99%以上，微信客服、在线客服及时接通率平均达95%。

对不会玩手机的老年用户来说，传统的电话客服可能更亲切。今年，上海联通新增了10010热线智能客服助理，听您说话就能快速查询、办理业务。此外，10010客服热线还设有4G专员、宽带专员、智能终端专员、沪语/十国语言专员，配置网络质量、计费支撑、增值业务专家组，为大家提供更专业更方便的服务。

