

中国电信陕西公司提出“满意服务 十分信赖”承诺 为广大用户提供高品质综合智能服务

5G千兆时代,中国电信陕西公司致力为用户提供高品质的综合智能服务,提出“满意服务,十分信赖”承诺,以优质的网络、便捷的服务让用户用得满意,以透明的消费、安全的保护打造企业值得信赖的口碑。

打造覆盖广 信号好 网速快 运行稳定的优质网络 为用户提供智慧生活新体验

以客户需求和业务感知为根本导向,开展云网运营能力和客户感知“双提升”专项活动。聚焦移动网络质量客户感知,夯实网络维护、网络优化基础工作,快速解决网络覆盖盲点、网速体验不佳等问题;全面了解客户宽带网络质量感知情况,有效提升家庭宽带端到端稳定性,快速升级全屋WiFi和智慧家庭装维服务,为客户提供稳定、快速、深度覆盖的优质家庭网络。

陕西电信承诺:宽带当日装、当日修、慢必赔!让用户享受极速装维服务;电信6000余名认证上岗的智慧家庭工程师团队为用户的网络保驾护航;无论用户使用哪家宽带产品,均提供免费上门调测WiFi服务,扫码一键预约,立即上门服务。

目前,陕西电信5G网络在全省10地市区及县城核心区域、主要5A景区室外基本形成连续



覆盖;西安咸阳机场、高铁北客站、旗舰营业厅、地铁、十四运场馆等重要室内场景实现全覆盖。

建设想用户所想 行用户所需的线上线下渠道 让服务更加便捷

“客户在哪里,服务就在哪里”,这是陕西电信的为民服务理念。全省8000余家电信营业厅始终陪伴用户身边;厅店环境好、排队时间短、临柜受理快、解释清晰准确。无论用户身处商圈、社区还是农村,都能就近享受服务;2000余名星级客户经理、政企客户经理,为客户提供一对一业务咨

询、代办、服务关怀等服务。通过厅店窗口,切实有效解决老年人运用智能技术的困难,老年人爱心台席月均服务1.8万人次;面向老年人提供“适老化微课堂”讲座,月均开展40场。

线上电子渠道7*24小时在线,服务无时不在,动动手指、一键办理!常用业务100%受理,交互简洁顺畅,让您随时可用。10000号智能客服机器人,只需动动嘴,业务全搞定,方便快捷又省心。“互联网在线客服”通过微信、QQ及网上营业厅等方式与客户建立连接,以文字聊天的形式来咨询、办理业务、申告故障。让沟通更加方便、快捷、时尚、省



时;10000号人工服务,努力让客户问题一次性解决,为客户呈现听得到的微笑。

尊重和维护客户权益

营造和谐放心的电信消费环境

陕西电信尊重和维护客户的消费知情权、自主选择权和公平交易权。在业务宣传、营销宣传、业务办理时,明确告知用户准入条件、限制性条件、注意事项;涉及用户付费场景,做好付费内容提示,宣传用语真实、准确、通俗易懂;持续完善资费公示、服务提醒、消费信息展示。

陕西电信要求电信业务办理规范、套餐资费透明、提醒及时准确、账单清晰明白,使广大用户明明白白消费。客户可以通过189邮箱、短信、微信公众号、网厅、营业厅等多种渠道,便捷地获取账单信息,各项消费内容一目了然。

积极推动网信安全

维护“安全可信”的网络环境

全面落实“云改数转”安全底座打造、数字化平台安全赋能、网信安全风险防控和产品化等工作,有效带动和支撑着信息通信制造和互联网安全的可持续发展。先后推出“天翼看家、智能门铃”等安全产品,维护好网络安全,现在全省已有



30余万用户享受这种便捷优质服务。

进一步加强“平安联防、平安校园”等安全服务。截至目前,由陕西电信承建省教育厅全省校园安全监控防控平台项目,已覆盖5457所中小学,实现一键报警接入,联网1.3万个监控摄像头,实现远程应急指挥及维护校园安全。

陕西电信同时开展“网络安全惠民生、新技术新应用安全、个人信息保护、防范网络诈骗”等知识的公益宣传,得到广大用户一致好评。

“满意服务,十分信赖”是承诺,更是企业的责任和社会担当。2021年,陕西电信将以最真诚的“满意服务”,扛起“十分信赖”的社会担当。



中国陕西 2021
SHAANXI CHINA



中华人民共和国
第十四届运动会
乳制品独家供应商

身边的全运 身边的银桥

为国民健康加杯奶



庆祝西凤酒

15年·6年陈酿品牌面市20年



52°
西凤酒十五年陈酿

45°
西凤酒十五年陈酿



陕西西凤酒股份有限公司 荣誉出品



陕西禧福祥品牌运营有限公司 品牌运营



西凤酒 15年·6年陈酿 品牌总运营



服务热线 400-156-8999

