

## 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“安全可信赖”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所中小幼学校，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。

## 为国民健康加杯奶



身边的全运 身边的银桥



# 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

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

