

本文档为 2024 CCF BDCI 比赛用语料的一部分。部分文档使用大语言模型改写生成，内容可能与现实情况不符，可能不具备现实意义，仅允许在本次比赛中使用。

营业厅的变迁：从低柜台到智慧生活体验馆

发布时间：2024-06-11 发布人：新闻宣传中心

通信运营商提供的是网络服务，而营业厅则是运营商触达用户的最前沿，是直达用户的窗口。在中国联通“百年传承、三十向新”的历程中，营业厅不仅是服务的第一线、展示最前沿产品的橱窗，也是回馈用户的港湾和与用户互动的最有效途径。

老一辈人一定记得，早在 20 世纪 90 年代，当时的电信营业厅是“无所不能”的，挂长途电话、缴话费、装电话什么都能办。营业厅内高高的柜台和长长的队伍成为标配，人们踮着脚尖、伸长脖子、大着嗓门与营业员对话是我们对电信营业厅的最初印象。

也是在 90 年代，电信业开始引入竞争机制，而中国联通所要承担的正是打破电信市场垄断的艰巨任务。如何赢得市场，唯有服务创新。

在运营商中，中国联通是最早拆除了高柜台，推出“低柜台”服务的运营商，让通信业务从“求人办事”到“帮您办事”。同时，营业厅还为用户提供休息区、饮用水、台前椅等，一下子拉近了与用户的距离，并打破传统，由坐商到行商，为用户上门服务。通信业开始了融入寻常百姓家的日子。

中国联通在 1994 年进入市场之初，创新推出低柜台服务

同时以主动、亲情、即时和透明等创新服务赢得了用户和市场。

2009 年 3G 牌照发放，中国联通拿到了 WCDMA 牌照。2009 年 4 月份，联通推出了全业务品牌“沃”，英文为“WO”。再加上中国联通是最早与苹果合作的内地运营商，在手机“0 元购”“担保购机”等政策的加持下，联通营业厅排队抢购联通 3G 版 iPhone 手机成为一时风潮，联通 3G 用户随之呈现爆发式增长势头。

用户在成都联通营业厅排起长队购买 iPhone 手机

2009 年 10 月 31 日为上海联通 iPhone 首销日，10 点长宁路营业厅就排起了长队

2013 年，我国开始发放 4G 牌照，网络代际更迭迅速引爆了通信行业规模扩张和创新速度，互联网随之进入到移动互联网时代。作为改革的先锋，中国联通在 2017 年开始了混改变革。

随着改革的深入，一些与互联网企业合作的新体验营业厅开始吸引了市民的眼光。在上海，植入阿里巴巴新零售基因的“智慧门店”营业厅内，运用 AR、线上线下商品共享库存、大数据选品等新技术，丰富了营业厅业务类型，受到了青年用户的喜爱。在江西南昌，腾讯联通智慧生活馆内，腾讯 QQ family IP 衍生品、泛终端、VR 体验、人脸识别、免密支付等新体验在运营商传统门店中开启“智慧零售”新尝试。

2017 年 12 月 15 日，中国联通和阿里联手打造的新零售店

“中国联通智慧生活体验店”在上海揭幕开业。

位于江西南昌的腾讯联通智慧生活馆

5G 发展元年在 2019 年开启。2019 年 4 月，中国联通在合作伙伴大会上正式发布全新 5G 品牌标识——“5Gⁿ”。同年 6 月，工信部正式颁发四大运营商 5G 牌照。全国联通营业厅换新颜，大街小巷的联通营业厅门牌换上了代表中国联通 5G 无限可能、融合应用创新的“5Gⁿ——让未来生长”的新标识。

一时间，各地营业厅内，智慧生活体验纷纷开展。无人驾驶、720°全景 VR、高清视频、VR 教育与远程医疗等智慧生活场景无不令人惊叹 5G 的强大。营业厅内 5G 技术的各项应用体验丰富有趣，甚至成为网红打卡地。沉浸式体验，虚实融合的互动体验场景，重塑了用户交互方式。更便捷高效的数字生活，在营业厅小舞台得到全方位的体验。

上海联通沉浸式数字生活体验厅

随着 5G 赋能千行百业，数字化赋能不断深入，智慧营业厅的内容不断与时俱进。2023 年 5 月，首条 2000 兆全屋光宽带在杭州联通延安路营业厅开通，现场可感受千兆速率翻倍带来的极速体验。在上海联通沉浸式数字生活体验厅内，5G 慢直播、数字人全息仓、裸眼 3D 等沉浸式数字生活体验应有尽有，仿若穿越时空、置身未来。在福州联通东街智慧生活旗舰店，用户可以亲身体验“线下量测，线上下单，按双定制，7 天发货”的 5G 智慧量脚定鞋服务。在泉州，【中国联通×盼盼爱拼】咖啡烘焙小馆与泉州联通丰泽营业厅一起跨界首秀，客人在小馆内休息时可以随时体验联通 5G 更快的网络、更暖的服务。

福州联通东街智慧生活旗舰店

福建泉州联通丰泽营业厅【中国联通×盼盼爱拼】咖啡烘焙小馆

三十年，小小营业厅内，从 BB 机到 5G 手机，宽带从十兆、百兆到千兆，安装小师傅变成专业千兆大师，从高高的柜台到智慧营业厅。营业厅内爱心坐席、反诈课堂、爱心驿站、“银龄专享”服务……温暖从不缺席。从客户的愿望出发变为幸福实景，再生出新的愿景，通信业务与温情服务交织在永远向新生长的营业厅中。

岁月更迭，科技变革不断向前，不变的永远是营业厅那份温暖服务。

（通信产业网，崔亮亮；中国联通，王欢）