

**产品领先、流程卓越、服务至上**

—— 推动移动网络服务高质量可持续发展

服务至上

流程卓越

对用户行为规律中存在的显性或隐性特征进行精准分析和数据挖掘，时刻捕捉用户行为变化趋势，侧重于具有共同特征的用户行为轨迹，解决用户行为中的不确定性问题，关注用户评价过程所受主观因素的影响，包括用户心理变化与期望值、文化背景、用户使用业务时的情绪状态等，在考虑部分用户对业务的评价不够直接和准确的因素条件下，精确对接用户真实想法与感受……

·服务感知

·调查问卷的设计与检验

为了更好地得到用户对业务的满意程度，在收集用户评价时，应注重客观化问卷设计及合理性检验，减少主观因素对评分的影响，在问卷设计时可设定评分依据，主客观相结合，计算累计评分，同时需要注意问卷内容、以及对于大多用户需要填写的时间，以及受众群体，多方面考虑……

在该方面，需要注意提升各项业务流程效率，优化业务：

·加强平台建设，支持线上业务办理

根据数据分析，我们发现现阶段，大多用户办理业务等依旧需要前往营业厅前台办理，因此，应顺应时代发展潮流，扩大

合理地对营业厅窗口服务分类，提升服务质量与效率……

·业务办理窗口分类

支持线上办理的业务范围，满足客户足不出户需求，实现自助办理；推广手机掌上营业厅，提高流程办理的效率……

移动网络速度相比于其他两家运营商有明显优势，但也带来流量消耗速度快等弊端，从而造成用户在直观感受上认为服务业务与预期不符，因此可以合理控制流量套餐的额度范围；针对不同用户群体，提供不同类别的套餐；落实“提速降费”政策；提高网络、语音服务质量，增加套餐内流量；设置阶梯流量；优化套餐结构……

·改进价格水平

可不受限于语音及上网业务，扩大服务范围，顺应时代多元化发展，如物联网服务业务……

·提升服务质量

·产品类型多元化

首先宏观分析用户整体需求，其次对个性化用户遇到的问题对症下药。在语音业务方面：提升语音通话的清晰度、稳定性；扩大网络信号覆盖范围；增强公共场所的信号强度；降低用户通话过程中的受干扰程度；注重整体用户及个性化用户需求；针对不同地区，改进地区服务质量。在上网业务方面：针对不同软件，有目的性地优化升级网络服务质量；提升手机上网速度、稳定性；提升网络平台服务质量与不同场所下网络稳定性；密切关注用户需求，并根据用户行为特征适度调整服务梯度。此外，针对不同用户使用的手机品牌、型号，进行相应优化，提升适配用户手机效果；针对不同类型手机APP，进行合理性适配优化……

随着5G时代的来临，各大运营商或多或许面临着老客户流失、新客户挖掘困难、市场趋近于饱和的困境。为了避免用户流失、吸引新用户、创造出新价值，依据分析、研究结果，我们提出以下建议：

产品领先

**随**

着移动网络与通信技术的高速发展，移动用户数量不断攀升，各

类移动业务也更加多元化与个性化。对不同用户的行为进行深入分

析，了解用户的真实需求并为其提供更好的网络服务成为了移动业

务发展的主流。利用数字经济的管理理念和技术手段，建立客户体

验生态的全方位系统性测评体系，实现客户满意度评测的数字化转型，

我们提出聚焦于**“产品领先、流程卓越、服务至上”**的理念，推动移动网络服务高质量可持续发展。

2023年3月12日

**Non-Technical Report**