

打造匠心產品

優化資費產品

為落實國家「寬帶中國」戰略和「提速降費」要求，中國聯通不斷優化產品套餐，推出多項優惠資費政策，實現「降費惠民」。同時，為快速響應不同地區的客戶需求，公司大力實施簡政放權，集團總部在明確省分公司經營主體責任的基礎上，把產品及營銷活動審核配置權下放至省分公司，充分發揮省分公司的經營活力。

固網寬帶平均資費水平下降

67%

移動手機流量平均資費水平下降

47%



降低移動寬帶資費

- 將高於0.27元/MB的流量資費下調為0.27元/MB；
- 折扣銷售4G主流套餐，惠及用戶超過4,000萬；
- 增加現有4G套餐流量，將76元套餐流量從400MB調整到800MB，106元檔套餐流量從800MB調整到1GB，惠及用戶超過2,000萬；
- 推出流量放心用升級版，實施階梯式計費，10元100MB、累計至60元1GB；
- 取消成渝城市群手機長途和漫遊費，惠及用戶超過2,000萬戶。

下調國際漫遊資費

本次國際漫遊資費調整，語音涉及130個國家和地區，平均降幅48%；數據涉及116個國家和地區，平均降幅72%。同時5元數據資費區範圍由87個擴大至112個，覆蓋「一帶一路」國家和地區中的33個方向。

國際漫遊語音資費平均降幅

48%

國際漫遊數據資費平均降幅

72%

雲南聯通進一步降低資費水準，固網寬帶**10M**資費同比下降**18.8%**、**20M**資費同比下降**27.3%**、**50M**資費同比下降**26.2%**、**100M**資費同比下降**21.3%**。移動寬帶方面，推出日租卡，**1元**可享受**500M**流量；推出月加油包、流量日包、假日包等產品；取消滇中城市群手機長途和漫遊費；開展分月贈送累計**2GB**省內流量活動。

2016年，北京聯通實施第五次寬帶提速，固網寬帶方面，對**20Mbps**及以上存量不限時包月、包年公眾寬帶用戶，免費提速一檔；對新入網用戶，按最新寬帶資費執行，最高降幅**16.9%**。北京聯通第五次寬帶提速惠及全市近**392萬**寬帶用戶，近百萬聯通寬帶用戶享受到**IPTV**免費看。



中國聯通與尼泊爾電信在下調國際漫遊資費，網絡互聯等方面達成共識。尼泊爾一直是全球移動漫遊的高資費區域之一，長期靠漫遊來訪獲得較大的移動漫遊收入。經出訪會談，雙方簽署了新的漫遊結算成本協議，語音和數據結算成本在原有基礎上下降了**近60%**。

提升流量服務

中國聯通依託高速流暢的寬帶網絡，大力提升流量經營能力，前後向經營並重。

豐富前向流量經營產品

- 在已推出多檔月流量可選包的基礎上，增加流量月加油包、流量日包、流量假日包、半年包等產品，持續豐富各類大流量視頻、音樂、遊戲的定向流量包優惠；
- 開放套餐外流量放心用功能，並新推出流量放心用升級版，實施階梯式流量放心用。

拓展後向流量經營業務

- 構建一體化的流量分發平台，統一政策、統一接入、統一支撐、分權管理，支持流量經營的商業模式創新。借助重點項目及公司群組化營銷政策，探索後向流量+佣金的對外合作模式。2016年，公司後向流量業務接入合作夥伴達到57家；
- 定向流量方面，採用與第三方應用的一體化產品模式，不斷豐富增值業務填充，WO+APP共發展WO+視頻、WO+音樂、新浪微博等十大類產品。

豐富視頻體驗

隨著全光寬帶網絡的升級，高速的視頻服務正成為信息消費的熱點。中國聯通已將視頻定位為整個集團創新領域的戰略性基礎業務。

推出TV視頻業務

中國聯通大力發展基於寬帶網絡的視頻類產品，推出以4K視頻為主的家庭視頻應用產品「沃家電視」，涵蓋視頻、遊戲、音樂、教育、購物、健康等多領域內容，整合超過10萬小時的視頻內容、超過1,400款的遊戲內容和超過5萬首的音樂內容。



為促進以視頻業務引領的信息消費，中國聯通組織成立「4K超清產業聯盟」，與中國電信聯合制訂4K智能機頂盒技術規範，與華為公司簽署4K聯合創新協議，發佈IPTV技術白皮書，積極推動4K超清產業健康發展。

天津聯通依託自身技術優勢，除了提供傳統直播節目，還在IPTV上開發了時移、回看、VOD點播、OTT高清視頻等一系列全新的業務內容。天津聯通與天津廣電網絡公司合作，先後推出「find me靚主播」、「海鮮盛宴」等多個創新節目。同時大力發展基於IPTV業務的增值業務，新開發的「沃家視訊」還可實現手機同電視之間的視頻通信功能。

升級智慧沃家業務

公司大力發展智慧沃家融合業務，融合套餐用戶達到1,967萬戶，捆綁手機超過3,200萬部，有效促進了固網和移網用戶協調發展。

- 調整套餐結構，使融合業務實現固網與移網全產品體系覆蓋；
- 豐富智慧沃家套餐產品內涵，開發沃家視訊、沃家總管等家庭互聯網創新產品；
- 優化智慧沃家業務規則，簡化套餐辦理限制及生效規則，業務受理平均時長由年初的20分鐘縮短為6分鐘以內。

山東聯通智慧沃家—沃家電視IPTV直播頻道達140路，另有地方頻道27路；高清大片、熱播電視劇等點播節目超過5萬小時（每月更新2,000小時）；還有生活信息、在線教育、品質音樂、遊戲娛樂等4K應用。山東聯通「智慧沃家」家庭通信套餐將寬帶、手機流量、語音、短信按照積木式組合，實現全業務、多終端、全家齊分享。客戶反饋「這看起來好像需要很多錢，其實很便宜，因為我辦理的是聯通『智慧沃家』業務，一人付費，全家共享，玩手機、看電視、用寬帶，『智慧沃家』全搞定！」

針對手機視頻的大量需求，南昌聯通利用騰訊視頻定向流量包和優酷視頻定向流量包等產品，推出視頻風暴首月免費體驗活動。用戶僅需辦理該流量包，即可享受首月免費體驗使用。活動推出後用戶反響強烈，微信公眾號線上預約介面點擊次數超過5萬次，活動上線1個月內1.5萬戶用戶成功辦理，流量月均使用量由889MB提升至1,085MB，同時受到廣大年輕用戶的好評。

拓展國際視頻業務

中國聯通國際有限公司與未來電視、東方明珠、南廣傳媒、芒果TV、華數傳媒等華語優秀新媒體內容服務提供商高層代表簽署中國聯通國際視頻業務戰略合作意向書，聯手打造互聯網電視海外內容分發基地，建設OTT視頻業務環球分發中心，拓展中國文化交流與合作空間，加強國際傳播能力建設。雙方通過各自投入自身優勢資源，在全球網絡電視市場推廣中共同培育、發展、共享市場成果。



中國聯通國際視頻戰略合作夥伴簽約儀式

透明產品計費

簡化資費套餐

- 設計套餐時，以簡化資費結構、規範資費宣傳、提高資費透明度、保障用戶需求為原則，做到結構簡單、通俗易懂，嚴禁模糊資費結構和使用條件，杜絕不合理收費項目；
- 重點推介資費結構簡單明晰、標準統一各類套餐，方便用戶理解和選擇；
- 規範業務資費收費政策宣傳，做到易於理解、公開透明，讓客戶明明白白消費。

明示流量計費

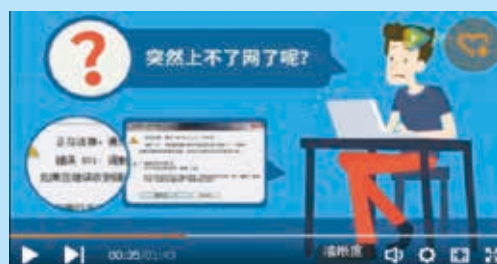
- 加強流量計費系統檢測，提升計流量收費的規範性、標準化和透明度；
- 加強流量計費監控，重點監控流量半年包到賬及時率、流量詳單日環比變化、流量批價時間差波動、高額話費等客戶關注重點，對高額流量、異常短信啟動告警；
- 建立異常流量處理機制，及時溝通分析流量波動異常情況，妥善處置國際異常流量、封頂異常流量等情況。

嚴控增值業務不明收費

- 修訂《增值業務管理辦法》，進一步明確增值業務訂購二次確認要求，重點打擊增值業務強行定制、誘導定制、偽造定制關係和用戶終端「吸費」等行為；
- 加強技術防範，對投訴多發業務，通過增加驗證碼等手段確保二次確認和資費明示；
- 加大違規處罰力度，處罰增值業務不規範定制行為5,400萬元；
- 強化自有業務內部問責，對發生強制扣費的運營單位予以通報批評。

完善消費提醒

- 優化消費提醒場景，建立全生命週期提醒體系；
- 流量提醒實現按照產品分別提醒，方便客戶瞭解每個流量產品的具體情況；
- 停機預警實現賬戶餘額、信用額度以及欠費停機的全程預警；
- 優化批量短信發送機制，提高短信發送的成功率、及時率和準確率；
- 規範服務信息公示，確保業務種類、服務時限、資費標準和服務範圍等服務信息線上線下一致。



為了讓客戶更加輕鬆簡單地瞭解通信相關政策和知識，正確認識通信服務和習慣誤區，天津聯通製作了《沃要你知道》系列視頻，在優酷、騰訊、愛奇藝等知名視頻網站登陸上線。該系列視頻將與客戶息息相關的通信政策、安全提示、好產品、新技術、便捷服務、實用技巧等，用輕鬆、易懂的互聯網傳播方式呈現給用戶。至今共上線8大類45個視頻，瀏覽量過66.05萬人次。