



爭做網絡強國建設 「主力軍」

縮小數字鴻溝	19
共享數字紅利	22
營造清朗空間	26

爭做網絡強國建設「主力軍」

中國聯通擔當產業強國使命，爭做網絡強國的主力軍，持續深耕信息通信基礎設施建設、不斷豐富通信產品和服務內涵，大力提升網絡質量和客戶體驗，致力於提升國家整體信息技術發展水平，為國家高質量發展夯實基石，致力於為客戶提供滿意的優質通信服務，讓更多的消費者共享技術進步的紅利，獲得更優的業務感知體驗。

2019 年採取的措施

- 作為5G元年，開始5G商用，發佈了5G品牌標識5G⁺及主題口號——讓未來生長。
- 持續推進提速降費，移動網絡流量平均資費再降低20%以上，中小企業寬帶平均資費再降低15%，內地與港澳地區間流量漫遊費再降30%。
- 2019年11月6日，中國聯通跨域服務和跨域產品一階段功能試商用。11月27日開展全面「攜號轉網」工作。
- 持續推進全雲化智能網絡的集約化建設，積極打造智能高效互聯網，提升綜合承載效率效益。
- 2019年4G基站到達141萬個，5G基站覆蓋50多個市，人口覆蓋率93%。

2020 年將採取的行動

- 為用戶提供智慧家庭整體解決方案，加大泛智能終端的多品類、多渠道引入，打造中國聯通智慧家庭泛融合生態體系。
- 繼續推進「攜號轉網」工作開展，簡化包裝移網跨域產品，在一、二線城市和鄉鎮聯合推廣跨域服務。
- 全面提升互聯網化服務，為客戶提供豐富多樣的線上便捷服務。
- 健全完善信息安全責任體系，提升技術能力和運營水平，堅決維護國家網絡空間安全、堅決保障用戶合法權益。
- 持續推進以5G為代表的全雲化智能網絡的集約化建設，積極參加普遍服務和網絡扶貧建設，加強邊遠貧困區域的網絡基礎設施建設。

縮小數字鴻溝

優化網絡體驗

中國聯通秉持「匠心網絡」的初心，致力於打造客戶滿意的精品網絡，為未來豐富多樣的業務應用，特別是高速率、大帶寬、低時延的業務做好充分的網絡準備，提供快速優質網絡服務支撐。

◎ 提升移動網絡感知

2019年4G基站到達141萬個。人口覆蓋率達到93%，行政村覆蓋率達到84%，口碑場景覆蓋率達到95%，全網VOLTE覆蓋率達到94%（其中市區96%）。5G建設方面，通過與中國電信合作建設全球首個5G共建共享網絡，2019年在50個城市實現5G商用，5G基站總數達到6.2萬個（其中共享中國電信基站約2萬個）。按照寬帶發展聯盟的統計數據，中國聯通下載速率25.2 Mbps，處於行業領先地位。



聯通 5G 無人機試飛和拍攝畫面

◎ 擴大寬帶網絡覆蓋

2019年寬帶及數據網絡投資達到84億元，建設寬帶端口1,200萬個，寬帶FTTH端口達到1.9億個，佔85%。2019年寬帶新增建設社會化合作端口439萬個，達到3,942萬個，佔全部寬帶端口18.0%，年度提升2%。

◎ 推進普遍服務建設

中國聯通肩負重任，積極主動履行社會責任，致力於讓更多的人享受高品質服務，一如既往積極承擔並全力做好電信普遍服務，加快服務貧困地區的通信網絡建設，加快推動消除農村的「數字鴻溝」。

截至2019年12月底，第四批普遍服務已全部完成，共涉及2,055個行政村，4G基站建設規模為行政村基站2,076個，邊境站22個。第五批普遍服務涉及15省58個地市2,859個行政村，4G基站建設規模為行政村基站3,075個，邊境站176個。2019年已完成建設行政村基站521個，未來中國聯通將繼續開展基站建設「深覆蓋」，確保鄉村信號「全滿格」。

青海聯通始終在「國家電信普遍服務與信息扶貧」的征途中行進。在第四批普遍服務試點建設項目中，承建了全省8市州18個區縣530個行政村的4G無線網絡信號通達任務。自2016年以來，已累計承建完成青海電信普遍服務網絡覆蓋試點行政村總計2,300個(其中貧困村1,120個)，佔全省總體建設任務5,854個行政村的39.29%，貢獻最為突出。

新疆哈密聯通積極承擔了哈密市、巴裏坤縣、伊吾縣18個偏遠行政村的電信普遍服務試點建設項目，實現了上述區域的3G、4G信號覆蓋，極大促進了地區經濟與社會均衡發展，有助於縮小城鄉數字鴻溝，助力鄉村振興。



◎ 推動網絡演進

在保持現有網絡發展及優勢的同時，中國聯通持續全面探索面向未來的智能網絡架構和演進策略，全面提升面向未來的網絡運營能力。

- 移動網新建網絡全部採用了虛擬化、雲化方式部署，新建物聯網100%虛擬化。持續推進網絡SDN升級，打造雲網協同產品，實現業務彈性調整和自助發放。

- 產業互聯網CUII着力提升綜合承載能力，持續提供更加豐富智能的廣域網跨雲連接與組網應用解決方案和強大網絡支撐。

- 編制Cube-Net3.0演進規劃，發佈《中國聯通算力網絡白皮書》和聯通智能城域網技術白皮書。

- 聚焦開放光網絡研究和應用需求，完成OTN相關行業標準，制定OTN管控平台架構和接口標準，自主研發OTN/WDM-CPE管控平台，進行現網試驗，推動OTN一體化低本地實施部署。

- 完成白盒基站總體參考架構設計研究等工作，聯合移動和電信成立開放無線接入網測試和集成中心(OTIC)，加速推進白盒基站產業成熟。

China169骨幹網平均時延連續46個月保持行業領先。積極擴容互聯點的網絡互聯帶寬，截至2019年底，國內互聯帶寬達到7911G。完成所有的互聯網骨幹直聯點IPv6改造，國內IPv6互聯帶寬7662G。國內骨幹網容量達到288T，國際出口帶寬達到2460G。

廣東聯通為粵港澳大灣區打造的「智慧全光網」，可實現區內城市間1-3毫秒時延、數據中心間1毫秒時延，廣深珠三大自貿區內1.5毫秒時延圈，滿足金融、醫療等行業毫秒必爭的極致體驗需求。自2019年8月上線以來，為大灣區各行業數字化提供強力支撐。



廣東聯通打造的超低時延圈示意圖

● 深化提速降費

中國聯通堅決貫徹落實國家提速降費工作部署，始終堅持以人民為中心的發展思想，成立專項領導小組，健全一把手負總責機制，通過豐富套餐內容、提升套餐價值、流量加量不加價等舉措抓好「精準降費、規範套餐設置」落地實施，使移動網絡流量平均資費再降低20%以上，中小企業寬帶平均資費再降低15%，內地與港澳地區間流量漫遊費再降30%，2019年移網價格感知的NPS值較2017年提升85.4%，進一步滿足消費者訴求，加快高質量發展步伐，促進數字經濟發展和信息消費升級。

◎ 移動寬帶降費政策

- 流量資費：加大力度推廣大流量產品，擴大套餐副卡開放，加量不加價，降低流量平均單價；推廣內容權益，提高套餐價值；推廣特惠流量包、流量放心用等優惠產品。
- 漫遊資費：推出優惠數據漫遊套餐等降低港澳漫遊資費；開展促銷放量活動。
- 扶貧套餐：出台2019年扶貧套餐指導意見，將扶貧套餐發展工作納入2019年度專項工作強力推進；各省精準扶貧套餐優惠幅度不低於同類公眾套餐資費水平的50%，鼓勵有條件的地區可以推出更大優惠力度的政策；提高扶貧套餐使用體驗，精準扶貧套餐移動業務原則上要保證手機3/4G上網，寬帶原則上要保證下行速率達到100M。
- 規範套餐設置：嚴格控制產品體系，按照四大全業務產品體系對套餐進行梳理歸併。

◎ 固網寬帶降費政策

- 降低中小企業寬帶和互聯網專線平均資費。
- 推出基礎性企業寬帶產品，滿足企業互聯網接入基本需求。
- 推廣「雲+網+應用」的企業信息化綜合解決方案，有針對性地開展精準提速降費，助力中小企業信息化水平的提升。
- 加大產品資費及優惠政策的宣傳力度，讓更多客戶了解並享受優惠。

● 實行攜號轉網

「攜號轉網」是一項具有廣泛社會影響和重大社會效益的惠民工程，中國聯通堅決支持全面「攜號轉網」工作，並堅持認為這將進一步推動信息通信服務更好地造福人民，同時也有利於自身不斷提高網絡和服務質量。中國聯通強化責任擔當，加強統籌協調，切實把「攜號轉網」這一好事辦好、實事做實，讓用戶實實在在享受到通信自由。

- 積極組織開展試點五省調研，制定全國實行「攜號轉網」落地實施計劃；並以「用戶為中心」全面提升網絡、業務、服務等各方面的運營質量，以誠心、匠心讓用戶更加安心、舒心。
- 組織2,000人團隊不懈努力，高質高效按時完成「攜號轉網」各項準備工作，並11月27日正式提供全國「攜號轉網」服務。
- 規範制度，全面保障「攜號轉網」用戶業務辦理及使用。
- 分步驟、多輪次組織全集團「攜號轉網」培訓，確保省、市、縣三級按照統一部署落地實施，並確保基層一線人員能準確理解和掌握「攜號轉網」各項業務規定和操作流程，把政策要求傳達落實到基層員工。
- 推出線上線下一體的「攜號轉網」服務保障，讓用戶足不出戶即可辦理相關業務。

甘肅聯通、福建聯通、湖南聯通等分公司，為貫徹落實「攜號轉網」工作要求，做實做透「攜號轉網」精準服務保障，先後組織開展了多批次的「攜號轉網」專題培訓，以便為向客戶提供更好、更舒心、更便捷的「攜號轉網」服務，培訓工作取得了積極效果。



甘肅聯通培訓現場



福建聯通培訓現場



湖南聯通培訓現場

共享數字紅利

匠心鑄品牌

中國聯通率先發佈了5G品牌標識5Gⁿ及主題口號——讓未來生長，構建了聯通5G整體品牌體系架構，5G宣傳項目《前行者》，獲中國國際廣告節深度營銷金獎。隨着冬奧會臨近，作為冬奧合作夥伴，中國聯通以「聯通5G賦能智慧冬奧」為主線，圍繞冬奧觀賽、參賽和辦賽三大場景打造十大應用，並助力冬奧開展一系列宣傳、展示及主題活動。聯通5G賦能智慧冬奧成為微博首頁開屏內容，話題閱讀突破1.3億，討論達6.2萬，「聯通5G賦能智慧冬奧」同時登上微博熱搜榜第6名。

中國聯通不斷賦予品牌更豐富的內涵，深化年輕有活力、開放合作、創新進取的品牌形象，2019年品牌故事作品與品牌傳播案例入選國資委央企優秀宣傳材料，並獲得國資委品牌故事大賽「最佳組織企業」獎。



中國聯通與北京冬奧組委及全國多所高校共同發起三方倡議，啟動校園「冬夢大使」招募計劃，在青少年和校園學生群體中播撒奧運精神的種子，普及冬奧知識和文化；向全國人民推廣冰雪運動，助力國家實現三億人上冰雪的目標。



冬夢大使培訓



冬夢大使決賽

中國聯通作為中國乒乓球協會與國際乒乓球聯合會十餘年的戰略合作夥伴，一直致力於推動乒乓球運動的普及和發展，更是在5G元年利用自身的技術優勢賦能乒乓球運動，助力國內外乒乓球賽事實現創新轉播的重大突破，為體育強國夢貢獻力量。



中國聯通第七屆「乒乓在沃」全國總決賽多視角5G互動直播

用心做產品

中國聯通持續推進互聯網化轉型，立足高質量發展，全力構建以價值經營為導向的運營體系。中國聯通服務的用戶總數達4.6億，移動出賬用戶達到3.2億戶，4G用戶達到2.5億戶，固網寬帶用戶達到8,347.8萬戶。融合用戶滲透率達58.6%，同比提升7.9個百分點。

5G 套餐大幅擴容 會員權益五星體驗

聯通全新發佈的5G套餐在原有4G套餐的基礎上進一步「擴容」，提供更多的流量、更豐富的內容權益和更優質的服務。套餐分為129元、159元、199元、239元、299元、399元和599元七個檔位，包含的流量從30GB-300GB不等。此前已參與5G套餐預約的用戶，可直接享受連續6個月的套餐月費折扣優惠，網齡3年及以上可享7折優惠。聯通5G套餐用戶還享有專屬會員權益，如VR、4K超清、AR、視頻彩鈴等5G視頻會員特權，沃閱讀、沃音樂等音樂／閱讀特權、優惠購折扣特權等。



月費 (元/月)	流量 (GB)	语音 (分钟)	联通会员	网络服务	备注
129	30	500	4项 内容 权益	5G专享服务	套餐外每分钟0.15元 短信0.1元/条 套餐外流量3元/GB
159	40	500			
199	60	1000			
239	80	1000			
299	100	1500			
399	150	2000			
599	300	3000			

◎ 智慧家庭互聯網

家庭互聯網領域，中國聯通不斷完善「1+4+X」智慧家庭產品體系，聚焦「沃家電視、沃家組網、沃家固話、沃家神眼」重點業務，不斷滿足用戶「高清視頻、智能組網、安防監控、AI智能語音」等家庭綜合信息化服務需求。同時深化連鎖化營業廳建設，為消費者提供更多智慧家庭專區體驗環境。協調產業鏈各方力量，向合作夥伴賦能，打造合作共贏的智慧生態合作體系。

◎ 豐富終端供給

中國聯通始終堅持開放、公平的供應商合作共享機制，與超過百家上下游終端供應商合作互惠，迭代優化終端供應全鏈條，穩步提升終端運營效率，確保用戶從聯通渠道享受更優質的終端產品和服務。

- 全年統談合作供應商47家，引入智慧生活終端上百款，累計銷量近400萬台。
- 先後與26家芯片、模組、ODM、終端廠家和互聯網應用商共建5G終端創新聯合實驗室、研發中心以及應用合作創新中心。在300個自有渠道營業廳，311個社會渠道和終端廠商直營門店共建中國聯通5G體驗中心，將5G體驗帶給更多公眾用戶。

◎ 創新泛融合產品

為滿足人民群眾因人口流動所產生的異地服務需求，2019年11月6日，中國聯通跨域服務和跨域產品一階段功能試商用，新增異地電子發票開具、異地開通／關閉國漫等跨域服務，進一步豐富跨域服務種類，截至12月底，全國累計受理異地服務總計617,648筆（含異地補換卡等前期推出的異地服務）。

同時，中國聯通持續以互聯網思維開展融合業務受理流程和規則優化，推廣了融合業務簡易受理流程，截至目前已有19省通過極簡受理界面受理融合業務，且臨櫃時長平均效率提升40%，操作時長平均效率提升50%。



中國聯通跨域產品

◎ 惠民差異化產品

中國聯通116114不斷推出更多惠民服務，除健康社區、遠程問診外，還可提供挪車、法律、就業、教育、農業、心理諮詢等多方面生活服務信息。截至2019年底，信息查詢量約2,800萬次，為全國百萬個人和企業用戶提供法律諮詢等服務，為近1,500萬用戶提供挪車服務。

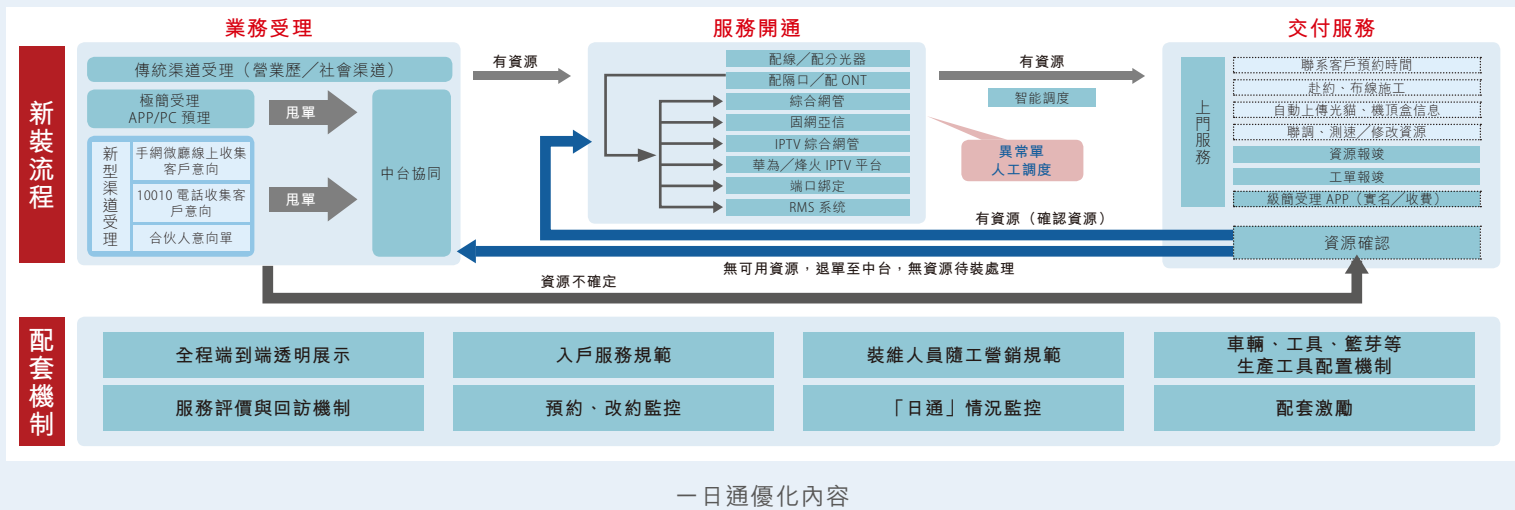
◎ 貼心優服務

◎ 提升客戶感知

中國聯通以客戶體驗為指引，重點攻關治理頑疾問題，不斷提升服務質量，提升客戶感知。

- 完善客戶感知實時評價體系，以客戶聲音評價服務質量，建立客戶感知評價晴雨表；完善產品體驗管理體系，對新上線的產品均由客服部產品體驗中心進行業務驗證，未通過驗證的產品不得上市；加強客戶體驗品牌和傳播，全面提升客戶服務品牌認知度。
- 建立全渠道協同一致的交互體系，解決線下渠道長期痛點頑疾問題，提升線上渠道的易讀性和友好性。線下渠道重點突出問題，經梳理優化，融合業務複雜問題，種類減少45%，改善96個場景。
- 加強平台集中共享能力建設，向前端應用提供專業服務支撐，推動業務操作流程不斷優化，業務受理步驟、時長減少50%以上，營業廳受理時長小於10分鐘；構建智慧客服集約運營體系，實現了人機交互的客服能力智能化；集約後通過迅速優化流程，統一標準，縮短用戶問題處理環節，全面提升客戶感知。
- 建立推動問題解決的督辦體系，國務院大督查持續整改效果明顯，一線和客戶滿意度雙提升。

黑龍江聯通從寬帶裝維涉及的生產組織、管理機制、生產工具進行了梳理和優化，實現24小時內完成裝機服務，裝機全流程透明線上展示，可隨時查詢裝機進度，還可對智慧家庭工程師的服務進行評價，真正實現「寬帶一日通」，全面提升寬帶客戶感知。



◎ 創新互聯網服務

緊貼互聯網發展趨勢和客戶需求，中國聯通積極拓展互聯網服務。先後在微信、百度百科、知乎、抖音等互聯網平台打造聯通服務渠道；同時，通過搜索優化引流、機器人能力開放等系列舉措，不斷提升互聯網服務規模，一級渠道服務量達12.1億次，其中百度知道上聯通知識閱讀量達3億次，超越小米、華為被百度評為TOP1合夥人。

◎ 改善服務質量

中國聯通堅持以點帶面、舉一反三，推進重點問題整改解決。以國務院大督查、巡視整改為契機，推進重點問題專項整改治理。

- 堅持問題導向，全面審視梳理公司制度、流程、規則等存在的問題，實現解決一個問題、治理一類問題。

- 持續推進重點問題在全國範圍內整改治理，通過體系化梳理、流程再造，重點解決新老用戶不同權、增值業務扣費、二次進廳次月等問題。

- 開展「不忘初心、滿意加倍」活動，高目標牽引，通過綜合評比和專項評價，固化問題解決機制。

- 以投訴驅動問題治本解決，建立問題閉環、專業協同、服務預警、管理問責、負面糾偏的長效機制，治本解決痛點難點問題。2019年，工信部累計有效申訴率219.1件/百萬用戶，同比下降50.3%。

◎ 積極應對申訴

2019年，中國聯通繼續完善縱橫矩陣式申訴管控體系，加強申訴管控，全年未發生惡意扣費申訴，申訴管控取得明顯成效。

- 以客戶感知為目標，提升投訴閉單標準，縮短投訴處理時限，嚴格執行首問負責制、一線授權服務補救及即時承諾等原則，切實做到投訴處理質量、效率「雙提升」。

- 採取點狀問題和聚類重點問題「雙閉環」投訴處理機制，處理一個投訴解決一類問題。

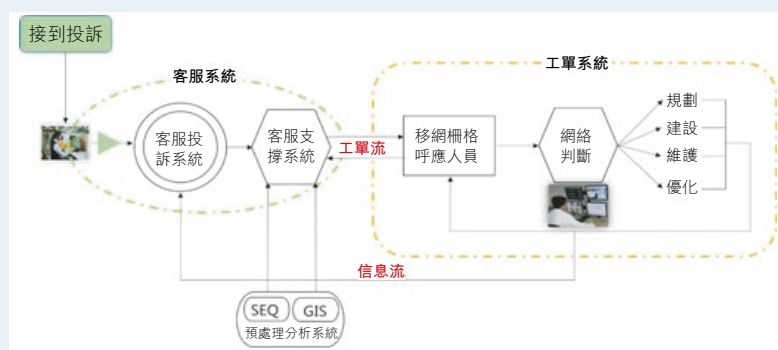
- 做好投訴預防，通過「三個一切」企業文化大討論活動，全面搜集和梳理影響客戶感知的問題3萬餘個，全量透明化解決過程，並從中聚類重點問題納入集團督辦，有效的解決了一批影響客戶感知的老大難問題。

- 2019年10010投訴總量2,077.6萬件，環比下降22.0%，月均投訴率38.5件/萬用戶，環比下降23.7%，投訴量及投訴率均下降明顯，投訴問題解決率98.1%，環比提升0.3%。

山東聯通與基層人員座談交流，與用戶溝通，結合投訴數據、投訴案例分析，搜集匯總了一些影響客戶NPS感知的關鍵因素，針對性的開展客戶口碑改善提升。



山西聯通將網絡側大數據進行挖掘、流程再造和管理創新，實現了「投訴驅動移動網前後台一體化」管理新體系。在投訴受理過程中即鎖定故障原因，向前台部門提供終端信息、故障信息、網絡感知信息等，便於前台業務部門與客戶溝通，大大縮短了業務受理時長，提升了在線工單解決率，進而提升了用戶感知，實現了問題的快速響應。



工單流轉機制

北京聯通全面整合系統資源，建設投訴監控預警系統，涵蓋了超時、重複、多催系統實時預警，重複升級投訴人工預警，服務風險人工預警三個緯度的完整預警體系，對客戶情況進行實時監控預警，同時推進公司相關部門根源解決，使客戶感知和服務效能雙提升。



實時監控和預警模塊

◎ 改善客戶口碑

中國聯通持續加強客戶體驗品牌和傳播，全面提升客戶服務品牌認知度，正向牽引用戶傳遞正能量。

- 推出一系列服務舉措，10015更名為消費者權益保護熱線，同時承諾3個工作日內回復解決結果。
- 開展NPS客戶口碑滿意度評價，2019年移網提升7.2分，寬帶提升8.1分。其中移網網絡提升7.4分，業務NPS提升10.3分，服務NPS提升23.4分，達行業領先水平。

◎ 保障透明消費

中國聯通認真貫徹《中華人民共和國消費者權益保護法》等有關保護客戶權益的法律法規，嚴格規範計費收費行為，保護客戶消費服務知情權，加強對消費者進行產品和服務的知識普及。

- 加大宣傳，利用傳統媒體和互聯網新媒體相融合的方式，結合營業廳、手網廳等各類自有渠道資源，及時、真實、準確、通俗易懂地向消費者宣傳各類產品、服務的信息。
- 對捆綁銷售、擅自變用戶套餐等違規營銷動作納入專項治理，對未經用戶同意確認開通、試用、更改、訂制業務的行為嚴格管控、嚴肅處罰。
- 重點推介資費結構簡單明晰、資費標準全國統一的各類套餐，切實精簡資費產品數量。
- 持續優化完善免填單模板，確保用戶明白消費。

◎ 凝心築渠道

◎ 自有營業廳效能提升

中國聯通縱深推進自營廳連鎖化運營，打造數字化、優體驗、品類全、服務好的新型營業廳，為客戶提供更優質的體驗。

- 全面提升營業廳效能，從用戶使用體驗出發，開展智慧生活館連鎖化、營業廳數字化建設，力爭為客戶提供更全面的服務。
- 優化營業廳隊伍服務能力，通過簡單業務線上遷轉、流程優化以及培訓全面賦能營業員，同時優化人員配置數量，打造連鎖化運營服務團隊。

◎ 打造線上線下一體化渠道體系

中國聯通圍繞客戶生活軌迹，優化線上線下一體化渠道體系，為客戶提供隨時隨地隨心的服務及體驗，實現全觸點、全場景覆蓋。

- 電子渠道繼續推進集約化運營，實現全部2I2C產品的一點集約化運營。
- 優化一體化營銷模式，依託碼上購2.0及互聯網智能中台，不斷迭代，全力推進大交付網建設，實現異地交付、融合業務辦理、客戶

雲南聯通為提升客戶服務感知，推出「五星級客戶尊享特權」，推出網絡尊享服務特權、人工客服優先接入特權、營業廳VIP通道特權、免費移機特權、免費補換卡特權、尊享權益日六項服務，進一步提升了高端客戶的服務感知。

- 分層分級服務，五星尊享活動提供六項差異化分層分級服務內容。

廣東聯通通過為營業廳服務設備升級、智慧化改造等方式改善到店體驗環境，規範營業廳服務標準、宣傳和話術，開展服務技能評選和流程優化，全方位提升營業廳服務水平。



維繫、價值提升等多項重點功能上線。

- 加強產品標準化，分批次清理2I2C產品套餐數量，優化產品資費結構。
- 打造大流量門戶APP，不斷優化服務體驗、完善基礎業務功能；積極探索運營新模式，構建渠道、用戶、省級分公司等多方共贏的合作生態。

◎ 營造清朗空間

◎ 落實「實名制」

中國聯通嚴格按照工信部要求落實實名制工作，目前電話用戶實名率100%。

- 自2019年12月1日起在實體渠道全面實施動態人像比對技術措施，嚴格執行實名入網標準動作，加大對新增用戶實名登記資料覆核力度，完善強化合作渠道管控。

- 持續開展對現有用戶「人證一致率」梳理工作和全網物聯網卡實名登記情況摸排自查。
- 加強合同規範約束，開展宣傳提醒並強化對異常入網風險監測。
- 細化完善實名登記問責方案，開展兩期第三方暗訪。
- 積極配合工信部完成「電信用戶登記信息核查平台」聯調及上線運營工作。

保護用戶隱私

中國聯通積極落實中央網信辦、工信部等關於有關合法合規收集使用用戶個人信息的要求，完成《中國聯通用戶隱私政策》《中國聯通客戶入網服務協議》的補充修訂工作，充分保護用戶隱私。

打擊通信詐騙

中國聯通從履行國有企業社會責任、維護正常通信秩序和保護用戶合法權益出發，堅決貫徹落實國家防範打擊通訊信息詐騙工作。

- 縱深開展詐騙電話、騷擾電話、垃圾短信治理，2019年累計攔截境外詐騙電話5,038萬個，關停詐騙及騷擾電話號碼93.6萬個，攔截垃圾短信11.6億條，用戶舉報總體呈下降態勢。
- 強化數據安全管控，及時防範數據和個人信息泄露風險，部署4次自查整改，開展百萬以上用戶APP技術檢測和問題整改，未發生重大數據安全事件。
- 充分發揮大數據技術資源優勢，開發異常設備識別模型，發現大量GOIP等設備，有效協助公安機關鎖定詐騙窩點。

上海聯通建立實名制審核體系，加大風險管控，防範詐騙風險。2019年實名制照片累計激活、全量抽檢、補登審核427.38萬筆，核查發現不合規訂單9.19萬筆，不合規號碼全部執行停機處理。2019年8月實名制照片審核中發現浦東分公司一個代理商違規辦理了4萬多戶，均已做停機處理，消除了此批用戶被不法分子利用詐騙的隱患。

北京聯通利用互聯網大數據分析及精準干預能力，針對醫療機構、假借醫療機構名義的非機構欺騙患者、消費者的投訴頻出的現象，通過建立高危網址庫，設置手機彈窗提醒，助力政府規範醫療行業的民生服務。



河南聯通不斷構建不良電話號碼精準識別、快速關停、整改督辦、源頭追責於一體的防詐防騷擾電話治理新模式，有效提高了打擊防範詐騙騷擾工作的準確性、有效性，有效保護了用戶通信和財產安全，提升了客戶感知。

防護網絡安全

中國聯通肩負網絡安全守護者的使命，不斷優化網絡安全產品與強化服務能力。政企客戶方面，不斷完善聯通雲盾安全產品體系，進一步提升DDoS防護產品清洗能力，DDoS整體防護能力達到3T，新增智能過濾防護手段及針對IPv6流量的防護能力。正式發佈了域名防護安全產品，全面開展Web安全、漏洞掃描、DC安全等多種防護產品的研發工作。有效支撐了兩會、「一帶一路」峰會、軍運會等重要場景的網絡安全保障工作。

公眾客戶方面，不斷開展網絡安全宣傳教育，2019年1月份上線國際來電提醒短信服務，累計提醒10,067萬次，群發各類安全提醒短彩信15.3億條。

天津聯通開發的「立體安全防護電子圍欄」，對數據採集、數據訪問、數據轉移等多方面的監測和保護，已覆蓋天津聯通移動核心網所有網絡流量，實現基礎網絡信息「進不來」「拿不走」「看不懂」「改不了」「走不脫」，提升平台系統網絡和數據安全性，着力降低數據信息泄露的安全風險。