

業務概覽

轉型 實效 良如

2016年，面對行業轉型、提速降費、競爭加劇等市場環境的深刻變化與挑戰，公司全面深入實施聚焦戰略，聚焦4G發展，聚焦重點區域，推進「全網通」終端普及，開展精準營銷，簡政放權，業務發展止跌企穩。

陸益民
執行董事兼總裁



視 子屏局

移動業務

2016年，公司通過進一步優化4G產品體系，開展基於大數據的存量用戶價值經營，組織重點城市開展用戶獲取、2G轉4G、流量價值釋放「三大戰役」，驅動經營模式轉型；同時積極擴大對外合作，與互聯網公司深度合作打造定向流量+第三方應用一體化產品，以內容應用拉動流量使用。公司移動業務發展趨勢顯著好轉，實現止跌回升。移動出賬用戶全年淨增1,151萬戶，達到26,382萬戶，移動出賬用戶ARPU為人民幣46.4元，移動手機數據流量達到16,081億MB，同比增長131.1%。WO+能力開放平台累計接入合作夥伴超過2,400家，年度能力調用18.3億次。

固網業務

2016年，公司以高速率高品質為引領持續推進光改營銷，著重提升競爭與資源意識，推

動坐商等客向行商尋客轉變，在南方區域加大社會化合作力度；發起成立4K超清產業聯盟，加快實現家庭互聯網創新發展，促進固網業務平穩增長。寬帶用戶淨增291萬戶，達到7,524萬戶，寬帶用戶接入ARPU為人民幣49.4元；FTTH用戶佔比達到71.2%，同比提高18.1個百分點；本地電話用戶流失721萬戶，用戶總數達到6,665萬戶。

網絡能力

2016年，公司以4G和光改為牽引，快速打造覆蓋完備、用戶感知良好的4G精品網，形成匠心網絡品牌效應，實現重點區域4G網絡質量行業相當，累計開通4G基站73.6萬站，其中139個重點城市達到53.9萬站；大規模實施光纖寬帶網絡建設和全光網絡改造，2016年底北方10省實現全光網絡。固網寬帶端口達到1.9億個，FTTX端口佔比達到98.0%。

業務概覽

公司繼續完善國際網絡佈局。截至2016年底，國際海纜總帶寬達到12.1T；跨境陸纜總帶寬達到7.6T；互聯網國際出口帶寬達到1,711G；國際漫遊覆蓋達到250個國家和地區的609家運營商。

市場營銷 品牌策略

2016年，公司聚焦重點城市、聚焦青年移動互聯網用戶群體、聚焦視頻業務，以「沃4G+匠心網絡 精彩不斷」主題重塑沃4G+口碑，突出了網速快、流量多、內容豐富的優勢。同時，兼顧寬帶及融合業務發展廣泛宣傳業務優勢，全方位傳遞「精彩在沃」的品牌理念，持續提升「沃」品牌影響力。

營銷策略

2016年，公司進一步落實聚焦策略，在重點區域開展「三大戰役」，創新資費產品模式，實施渠道模式轉型，構建客戶價值經營體系，加大品牌宣傳力度，着力打造以視頻

為核心的內容應用體系，強化大數據支撐能力，有效促進業務轉型發展。

公司圍繞創新型業務開展布局，聚焦熱點領域設立多個產業互聯網基地和孵化基地，以產業互聯網和平台類業務為重點，ICT、IDC及雲計算、物聯網、大數據等業務實現了快速增長。同時，開展和各類互聯網企業戰略合作，打造融合產品，共同推廣，聯合運營的合作模式，促進公司創新業務發展。

營銷渠道

2016年，公司借助沃零售平台的支撐，打造渠道終端供應鏈服務輸出模式，自營廳終端連鎖廳已超過15,000家。多點着力，將電子渠道打造成為公司服務客戶主要渠道、產品銷售重要渠道。與大型互聯網企業展開深度合作，2I2C實現良好開局。全面布局內外部線上觸點營銷體系和線上線下一體化營銷體系，有力提升了營銷能力。

業務概覽

客戶服務

2016年，公司強化服務質量監督及重點服務觸點運營，進一步完善了以客戶為中心的客戶口碑和體驗感知運營評價體系，通過加快傳統渠道轉型升級、深化智能客服運營，

打造了「互聯網+服務」的專業化協同服務模式，構建了基於互聯網時代下的客戶積分及俱樂部服務平台，積極改進服務短板，改善客戶感知。全年用戶申訴率及不明扣費率保持行業最低。

