

# 以科技创新为锚点,以服务用户为初心 从产业赋能到温暖万家 浙江联通服务焕新升级

本报记者 何玲瑶

高速的5G网络、智能化的体验、贴心及时的客服……这些年,浙江老百姓感受到了联通高质量的通讯服务,这些惠及民生的实事背后,是联通多年的坚持和不断的探索创新。

近年来,浙江联通以科技创新为锚点,以服务用户为初心,推进科技创新和产业创新深度融合,既为通信行业贡献了硬核力量,也彰显了优质贴心的服务温度。

在人工智能和数字技术飞速发展的背景下,浙江联通将服务再一次“焕新升级”,从优化5G精品网络到AI与通信技术融合创新,推动传统产业数智转型,再到打造“客户日”服务品牌、组建“乐公益”联盟,联通以数字技术弥合鸿沟、赋能产业升级,助力浙江打造特色现代化产业体系。

## “温暖服务”走入千家万户

2016年12月25日,浙江联通在通信行业首创“客户日”,“客户日”创设“乐”服务品牌,成立“乐公益”联盟,开展“乐课堂”“乐生活”系列活动,浙江大地掀起一股智慧助老、暖心助残、数智助农的公益热潮。

八年多来,浙江联通累计举办“客户日”活动6000余场,惠及用户1600多万人次,收获好评如潮,“客户日”已成为浙江通信行业的一张“金名片”。

如今,浙江联通以“客户日”“志愿活动”为抓手,让雷锋精神融入日常,以暖心服务走入万家。

今年2月以来,杭州联通“橙心”志愿者活跃于社区、园区、厂区等各个角落,联合萧山、临平属地公安开展形式多样的反诈宣传活动近10场,覆盖超300人次。他们从身边典型诈骗案例切入,讲解声音合成、AI换脸等多种诈骗手段,并对各种类型的诈骗案例进行详细解读,引导大家提高法治意识。

在温州的各大重点交通枢纽,搭建起了一个个临时服务站点。同时,温州联通“橙心”志愿者携手温州市人社局工作人员穿梭在各大出站口,为旅客送上精心准备的“就业锦囊”,将“就业直通车”开进了37个零工市场和15个劳务协作站,日均服务返城人员超400人次。

金华联通“橙心”志愿者走进苏孟乡后岗社区的空巢老人家中,帮助老人打扫房间、擦拭窗户,让冷清的房子变得整洁明亮、暖意融融。他们陪老人聊天,听老人们讲故事,让他们感受到关爱和尊重。

2024年至今,绍兴联通以“党建+科技助残”模式深度践行社会责任,捐助智能可伸缩盲杖,为盲人家庭子女送上助学金,为视障群体办理专属优惠套餐213户,开展多场盲人日常生活技能培训,受益人数超800人次。近日,绍兴联通荣获“阳光助残单位”称号。



在台州联通数智展厅,《学习雷锋好榜样》的歌声再次唱响,台州联通宣讲员用歌声传递心声,掀起了一场别开生面的雷锋故事宣讲会,让雷锋精神在新时代绽放更大的光芒。

浙江联通正围绕网络向新、技术向新、服务向新,再上新台阶。未来,浙江联通将继续发挥“一个联通、一体化能力聚合、一体化运营服务”优势,继续运营好“客户日”,提供更加贴心、顺心、暖心的高品质服务,为实现中国式现代化浙江新篇章贡献联通力量。

## 5G+工业互联网 赋能千行百业

作为全国5G-A技术应用的先行者,联通充分发挥“5G+工业互联网”力量,还将硬核科技带进了工厂车间。为构建高效智能生产体系,联通赋能全省40多家龙头骨干企业未来工厂建设、290余个5G工厂建设以及全省20多个产业大脑和平台的建设和运营。

在杭州极电电子科技有限公司的一线车间中,机械臂上下翻飞,物流机器人穿梭自如,在这个数字孪生工厂,实现了全流程数字化管理,而这背后是浙江联通高可靠的5G网络底座提供的坚实支撑。

浙江联通凭借5G的高速率、低时延和大连接优势,结合5G LAN、云化PLC等技术,为极电工厂带来生产变革,将传统产线升级为柔性产线,实现现场设备、生产管理、物料流转等关键数据采集控制,使生产过程更加高效、

精准。

有了5G赋能,极电工厂生产的效率大大提升。单条生产线单班生产效率提升25%,单个产品生产周期缩短20%。5G+AI质检使检测效率提升50%,准确率从80%提升至98%以上。

此外,5G+AGV实现了车间物流自动化、智能化,AGV运行0卡顿、0掉线,物流效率提升50%以上,配送不及时率降低30%。5G新型无源物联技术则实现仓库物料实时盘库和透明化管理,仓储面积减少70%以上,劳动力成本节约80%,盘库效率提升90%以上。

浙江联通的5G技术深度应用,正在浙江遍地开花,为更多像极电未来工厂一样的企业注入强劲动力,帮助传统行业实现降本增效,推动智能制造迈向新高度。

## AI融合通信 创新数智化服务

当今,5G、物联网、云计算等新一代信息技术快速发展,通信服务已走入千家万户,用户规模持续扩大,服务场景日趋多元化。

面对用户对通信服务质量提升的期待,传统投诉处理模式显现出渠道单一性、流程冗长性等短板。通过AI融合通信技术,联通创新数智化服务,大大提高用户服务效能和质量。

近年来,为打造全渠道诉求响应网络,联通构建了“1+N”立体化服务矩阵:以10010客服热线为核心枢纽,整合线下营业厅与线上APP、官微、官博等新媒体渠道。此外,依托集团集约化智能客服平台,联通实现用户诉求“一键提交、智能分派、跨域协同、进度可视”的全流程管理,确保了用户诉求48小时内100%响应。

为提升服务质量和效率,联通还推

出智能客服,实现常见问题精准识别与自助解决。基于动态知识图谱的AI知识库,2024年智能服务占比达86.39%,用户满意率84.62%。

联通还自主研发投诉处理智能助手,集成“产品可视化解析、流程自动化处理、问题智能化诊断、方案标准化输出”四大功能。针对银发群体推出专属服务通道,65岁以上用户直通人工客服,创新视频客服年均服务46万人次。

数智驱动之下,这套高效闭环处置体系,有了明显的实践成效。2024年运营效能显著提升,工单平均处理时长缩短至4.2小时(降幅15%),48小时办结率达96.3%,问题解决率为93.27%。联通智慧投诉处理体系入选工信部“新型数字服务十大优秀案例”。