



服务民生，筑梦中国

——中国电信海南公司服务再升级——

中国电信海南公司作为信息化的龙头企业，在移动互联网时代完成了一次华丽的蜕变——从一家只提供基础电信服务的百年老店，迅速成长为一家全业务、多产品融合的综合信息服务提供商。“中国梦”是中华民族的复兴，是传统产业的升级，是民众生活的多彩……在这条筑梦的路上，中国电信海南公司用转型的努力铸就了一张天地一体的强大网络，其承载的万千业务深入民众生活的方方面面，与各行各业紧密连接，不可或缺。

先利其器 电信双百兆，服务再升级

工欲善其事必先利其器，好服务首先依靠好产品。如今，中国电信海南公司已启动第三次全民宽带大提速，全面推广100M家庭光纤宽带，为越来越多的海南家庭用户带来便利和实惠，带来极速网络体验。同时伴随着4G FDD牌照的发放，天翼4G采用FDD+TDD混合组网模式，为海南用户提供速度更快、信号更稳定、覆盖更广的4G百兆网络服务，与国际接轨，同世界畅联。中国电信海南公司通过宽带和4G双百兆的提升，实现服务的大步升级，为海南人民带来更美好的服务体验。



宽带大提速 百兆光纤服务入户

随着时代的发展以及科技的进步，互联网网速也已进入了一个极速变革的时代，告别铜线、升级光纤宽带而享受光速上网，已经成为大势所趋。2015年1月，中国电信宽带第三次大提速，100M宽带面向家庭用户开放，普通家庭迈入“百兆时代”。

中国电信海南公司推出老用户免费宽带提速的活动，倡导全家升4G，光速宽带免费享。用户只要购电信4G手机，并且每月手机消费199元，即可免费享受100M宽带的极速快感。中国电信海南公司通过这一系列的宽带优惠政策，服务到家，让海南用户都能够享受宽带大提速带来的更好体验。同时，在宽带报装服务上承诺：城区无条件受理；打10000号装宽带，足不出户，一个电话服务到家；透明装维，公开受理进度。真正做到惠民便民为民。

天翼4G国际接轨 畅享极速体验

对于4G网络制式的发展而言，FDD网络具备先天的优势，它是全数据网络，采用全球最先进的技术，上网和语音通话互不干扰。FDD已是全球主流的4G标准，FDD牌照的发放，不仅加快了中国电信海南公司4G网络的发展，同时，让海南用户可以更加便捷的体验国际主流网络。

2015中国电信发布全新的天翼4G“更快更好为你而来”主题宣传，诠释了天翼4G更快、更安全、更自由、更贴心、更方便的五大特点，也更加凸显出电信差异化的竞争优势，凭借差异化的创新产品和网络优势，中国电信海南公司将会为用户提供更快、更好的4G体验。



中国电信海南公司始终秉承着“用户至上，用心服务”的服务理念和“追求企业价值与客户价值共同成长”的企业经营理念，认真践行服务承诺，坚持将“诚信”、“规范”、“安全”落到服务行为中。提供智能化、高速化、互联网化的便捷高效服务，让客户更好地畅享着互联网化新生活。

便捷服务 不用跑腿不排队，动动手指办业务



网上/掌上营业厅、易信客服、微信客服、天翼客服等各类服务渠道服务功能不断增加完善，让客户不用跑腿不排队，随时随地、轻轻松松就可办理费用缴纳、费用查询、业务申请、资料修改等业务，方便又快捷！

- 网上营业厅 登录网厅 <http://www.189.cn>，网上买手机、办套餐、抢购号、装宽带及自助服务。
- 掌上营业厅 安装客户端：发送“166”至10001，下载掌上营业厅客户端，用手机即可查询、缴费、办业务。
- 易信客服 关注“中国电信客服（易信公众账号）”，绑定电信手机号码，享受便捷服务。
- 微信客服 加“中国电信海南客服（微信公众账号）”为好友，微信方式享自助服务，享受贴心服务！
- 天翼客服 发送“tykf”至10001或扫描二维码下载客户端；提供充值缴费、积分兑换、应用辅导、信息搜索、网点查询、国际漫游辅导等服务。

透明服务 明明白白消费，提醒订制更放心

“五个一”服务承诺

- 承诺一 一张账单、明白消费
- 承诺二 一键接入、便捷沟通
- 承诺三 一站式服务、快速响应
- 承诺四 一点查询、自主退订
- 承诺五 一声提醒、温馨关怀

流量话费使用有提醒；各类实用信息可查询；增值业务订购要确认、可查可退。客户消费情况，服务更透明，消费更放心！

■ 主动提醒

有套餐达量提醒、欠费停机前提醒、使用不足提醒、消费异常提醒、积分或套餐到期提醒等。只要客户登录网厅 (<http://www.189.cn>) 自助服务栏目，自主设置流量、套餐阀值、余额不足等阀值额度或提醒频次，即可享受到相应服务。

■ 自主查询

通过易信客服、天翼客服、微博客服、微信客服、QQ客服，中国电信网上营业厅 (<http://www.189.cn>) 或发短信“108”至10001，可查询套餐消费情况、流量使用情况、当月实时话费等。

中国电信的光纤宽带，高速稳定；天翼3G/4G，覆盖城乡；WIFI热点，随心上网，吃穿行、游购娱等多种智慧业务，让客户享受到多姿多彩的智慧新生活，还可随时享受无处不在，无处不快的上网乐趣！

■ 光纤入户 光纤宽带覆盖100多万用户，城区20M宽带覆盖率达到99%，农村行政村宽带覆盖率达到99%。

■ 3G/4G 天翼4G，极速百兆，畅享全球。高速公路、高速铁路、国道、省道3G信号全覆盖；县城以上城区3G信号全覆盖；全省近99%行政村实现3G信号覆盖，能通话的地方就能3G无线上网。

■ WIFI 全省固定WIFI接入热点达6913个，高速体验；家庭有线宽带，自主设置WIFI热点；用3G/4G手机，可随时建WIFI热点。

尊享服务 会员个性专属，尊贵服务超值享受



营业专柜、服务专人、网厅专区、热线专席、信用额度授予、积分服务，尊贵为您所享！

■ 特色服务

针对VIP客户提供终端维修时的备机/备卡服务；UIM卡免费升级，免费补换卡；话费余额不足或停机时，拨打10001-5-3或致电专属客户经理，享受临时紧急开机服务。

■ 积分、天翼客户俱乐部

客户使用电信业务产生的积分，可在中国电信积分商城(<http://jf.189.cn>)、网上营业厅<http://www.189.cn>、掌上营业厅、天翼积分(易信公众号)、中国电信海南客服(微信公众号)兑换话费或各种商品。

中国电信海南公司为钻、金、银卡等会员提供相应俱乐部会员活动服务。

精品服务 高速上网无处不在，智慧生活 随时更精彩

