



# WiFi网速不达标赔付话费 标准工作时间外提供暖心夜修服务 郑州联通宽带服务品质再上新台阶

“以前半个小时才能下载完的高清电影,现在几分钟就能搞定,就算在线看4K大片也是快到起飞,玩游戏更是把把开挂,所向披靡。”如今,随着千兆宽带的逐渐普及,人们对宽带的追求已不止于网速,甚至更加注重服务品质和自身体验感。

郑州联通可谓深谙此道。在宽带和WiFi成为每个家庭标配的当下,为提升宽带服务品质,郑州联通从家庭用户网络的痛点难点出发,不断提升家庭网络服务能力,实时推出“慢必赔”“千兆WiFi组网”“暖心夜修”等系列服务,致力引领郑州宽带服务品质再上新台阶。郑报全媒体记者 李冬生

## 郑州联通推出宽带服务承诺:慢必赔

极速网络时代,人们享受着高网速带来的每一刻美好。随着更加丰富的应用以及高新技术的开发,大家对网速的要求有增无减。但是网络速度只能以500M或者1000M的数字来衡量吗?郑州联通相关负责人表示:“为广大消费者承诺的网速必须要有保障。”

基于此,郑州联通自8月10日起推出“慢必赔”服务承诺:500M及以下宽带,承诺近场WiFi测速100%达套餐速率标准;1000M宽带,承诺近场WiFi测速达套餐速率标准的90%;若WiFi网速不达标则赔偿话费50元。其中,“慢必赔”服务对象为FTTH覆盖区域内,使用郑州联通提供的指定型号的光猫路由器一体机用户。

近场WiFi测速如何进行呢?我们专门打探了一番。用户拨打10010反映网速慢、网速不达标后,郑州联通智慧家

庭工程师将上门使用联通测试终端及测速软件进行速率检测,为保障不受其他因素干扰,检测时光猫路由器一体机周围1米内需无遮挡物,无明显无线网络干扰,且断开一体机与其他用户设备连接,多次测速有一次达标即视为达标。

“现场测速不达标,且经现场网络优化调整仍无法达标的,智慧家庭工程师将现场提交、经归属网格CEO确认,发起网络优化升级建设和一次性50元话费的赔偿。”郑州联通相关负责人介绍,一年内同一用户不重复赔偿。

“慢必赔”服务承诺的推出,证明了郑州联通对自身宽带网络品质和服务的自信。对此,通信行业专家也表示,联通该服务承诺有望在行业中产生“示范效应”,推动宽带市场在提速降费背景下提供更为优质的宽带网络。

## 组网服务升级 千兆WiFi实现全屋覆盖

作为郑州主流宽带业务运营商,郑州联通拥有强大的技术力量和完善的售后服务。从拨号上网时代到宽带全光纤时代,再到现在的千兆宽带时代,郑州联通持续提速降费,提升宽带品质,赢得广大市民的认可 and 青睐。目前,郑州联通乡镇及以上区域已全部实现千兆宽带资源覆盖,这代表着郑州绝大多数市民都可以享受到联通宽带的千兆网速。

那么,为何有的市民家中宽带WiFi速率依然不达标呢?“WiFi速率受多方影响,比如WiFi设备老旧、摆放位置不恰当等,都会导致网速受影响。”郑州联通智慧家庭专家解释说,“近段时间我们遇到了不少这类客户,我们会建议客户进行千兆WiFi设备升级或FTTR光改升级。”

据介绍,FTTR是光纤到房间的缩写,是千兆时代家庭网络的新型覆盖模式,是家庭组网的再一次技术演进升级。FTTR将光纤布设进一步延伸至房间,为每个房间提供千兆高品质网络,以低时延、高品质,实现全屋WiFi6千兆全覆盖的新型组网。

FTTR全屋智能千兆光纤组网与传统家庭组网模式相比具备四大亮点:千兆WiFi网速快,布线简易美观,支持多终端,覆盖无死角,可彻底解决室内WiFi网络覆盖难题,最大限度同时满足家庭超高清视频、在线教育、云上办公、VR、安防、健康等丰富智能应用高质量体验。

为让市民畅享到真千兆、真流畅的宽带网速,郑州联通针对不同面积户型推出相应解决方案。其相关负责

人介绍说:“50~70平方米的户型,在客厅电视柜放置一台WiFi6双频光猫即可实现全屋网络覆盖无死角;70~90平方米的户型,分别在客厅、餐厅或卧室放置一台WiFi6双频光猫、WiFi6路由器即可;100~200平方米的户型,根据需求在之前基础上增添一台WiFi5路由器即可;200平方米以上的户型,建议使用专项FTTR光纤到户方案,可通过5个AP热点实现WiFi全屋覆盖。”

如今,郑州联通还推出智慧家庭工程师免费全屋WiFi测速服务,包含免费调测1台组网终端设备、调试手机终端连接WiFi功能、免费5米内网线布装。若您觉得家中宽带WiFi速度慢,则可拨打10010或96480热线申请免费上门测速服务。

## 暖心夜修 家庭网络故障再也不用等到明天

“喂,是郑州联通客服热线吗?我家里的宽带用不了,你们可以来人修一下吗?”9月12日晚上9点多,郑州联通客服热线接到张先生的“求助”电话。“好,请您留下详细地址,保持手机畅通,我们的智慧家庭工程师会尽快上门处理。”

这是郑州联通在“当日通、当日好”的基础上推出的暖心夜修服务,可在标准工作时间之外,为家庭宽带客户有偿提供夜间上门修障服

务。据介绍,暖心夜修服务时限为每天晚上7时30分到次日早上8时30分,这意味着郑州联通将为客户提供7×24小时,全年无休、全天候的宽带修障服务。

“现在都是线上学习,家里的宽带早不坏晚不坏,偏偏这个时候上不了网了。”想着孩子第二天的网课,张先生心急如焚,“本以为要等到第二天才能处理,没想到通过联通热线申请宽带维修后,当天晚上联通智慧家庭工程师就上

门,很快就修好了宽带故障,既不耽误我们上班,也不影响孩子上网课。”

“自暖心夜修服务推出后,每天晚上都会有智慧家庭工程师坚守在岗,拨打10010或96480申请宽带保障维修,即可第一时间上门服务。”郑州联通相关负责人介绍说,“该服务可免费提供宽带、IPTV机顶盒、固定电话等故障维修,家庭WiFi测速及网络优化,只是目前服务区域暂时只针对县城及以上区域。”

## 抗疫助学 联通宽带免费提速

结合郑州市疫情防控工作实际,原定8月25日的开学时间延迟,按照“停课不停教、停课不停学”要求,在延期返校期间实施线上报到、线上教学。郑州联通第一时间推出以免费宽带提速、免费光改升级、优惠办理宽带、免费上门测速、暖心夜修服务为主的五项服务,助力广大师生、医务工作者网络畅通。

“9月30日前,联通宽带

用户出示教师资格证、学生证、医生证明、护士证等相关证明,即可对家中宽带提速,500M以下的宽带可提速至500M,500M宽带可提速至1000M(1G速率)。”郑州联通相关负责人介绍说,宽带免费提速期为3个月,3个月后自动恢复至原带宽速率。

如今,高中、初中、小学、幼儿园及特殊教育学校正在按照要求分批次返校,但是郑州联通的五大助学服务举措

仍在继续中,若您需要提速带宽或觉得家中宽带网络网速慢,依然可通过10010或96480热线申请免费提速、上门测速或光改升级。

优质服务源于品质保障。作为郑州宽带建设的主力军,郑州联通秉承“人民邮电为人民”的初心使命,在网络建设、技术应用上持续发力,致力提升宽带服务质量,不断满足人民群众向往的美好通信生活。



# WiFi全覆盖 上网稳又快

千兆WiFi全屋覆盖 千兆网络全无死角

**50-70平**  
全屋WiFi方案



WiFi6双频光猫

客厅电视柜旁放置一台Wi-Fi6双频光猫设备,全屋使用光猫Wi-Fi上行,网络覆盖无死角

**70-90平**  
全屋WiFi方案



WiFi6双频光猫  
WiFi6路由器

客厅放置一台Wi-Fi6双频光猫,客厅、餐厅、厨房使用光猫主卧室放置一台Wi-Fi6路由器,主卧、次卧使用路由器上网,实现全屋Wi-Fi覆盖无死角

**100-200平**  
全屋WiFi方案



WiFi6双频光猫  
WiFi6路由器  
WiFi5路由器

客厅放置一台Wi-Fi6双频光猫,主卧室放置一台Wi-Fi6路由器,次卧放置一台Wi-Fi5路由器 (Mesh组网) 实现全屋Wi-Fi覆盖无死角

**200平以上**  
专项FTTR光纤到户方案



5个AP热点

1主+4Edge+分光配件套装 实现专项FTTR光纤到户

如您有更多wifi全屋覆盖需求,请联系联通智家工程师,我们将竭诚为您服务 郑州联通