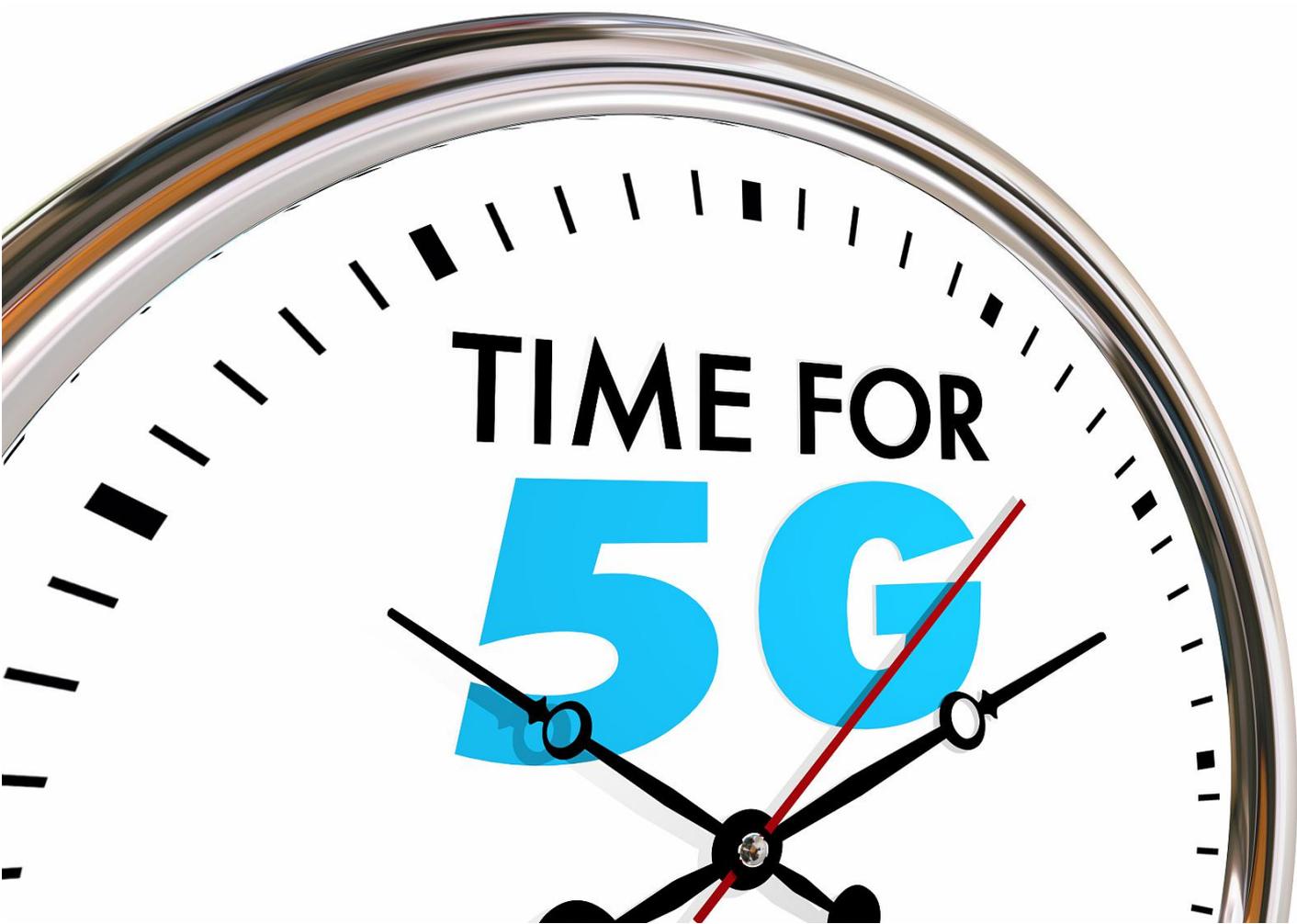


# 期待 · 改变 · 突破

## 5G业务用户调研报告

苗思迅行咨询有限公司



# 期待&主动：

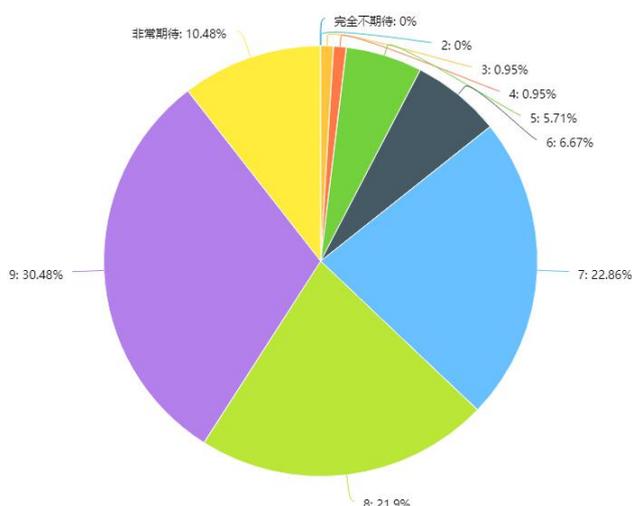
## 用户报以5G较大热情

### 5G业务上市期待值（均值7.9分）

#### 您对5G业务上市的期待值打分是？

针对即将全面上市的5G业务，潜在用户表现出了较大的期待热情！

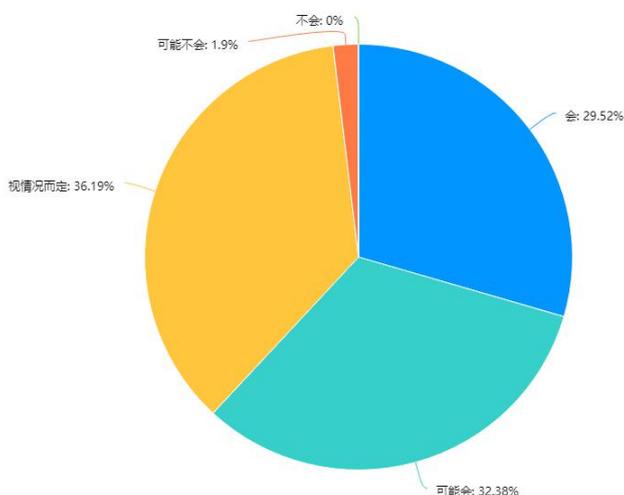
在“您对5G业务上市的期待值打分是？”的调研中：**85.72%**的用户给出超过7分以上“非常/较为期待”的分值！



#### 您会主动购买并尝试使用5G业务吗？

5G业务上市对用户的吸引力比较强大！超过半数用户会主动购买并尝试5G业务！

在“您会主动购买并尝试使用5G业务吗？”的调研中：**61.9%**的用户给出了“肯定”的回答，**36.19%**的用户选择了“视情况而定”，只有**1.91%**的用户选择了“否定”的回答！



# 改变终端/服务商： 用户更有意更换5G手机

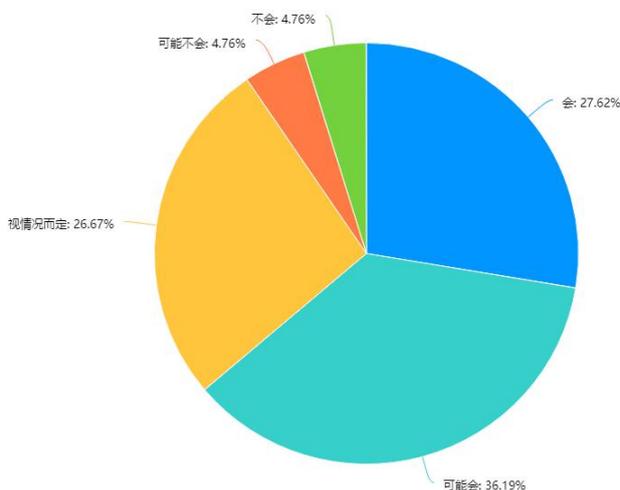
## 用户为5G愿意换手机，但更换运营商可能性不大

即将全面上市的5G业务，对用户更换手机终端起到了很好的推进作用！

在“您会因为要使用5G业务而更换现有手机吗？”的调研中：**63.81%**的用户给出“肯定”回答，**26.67%**的用户选择了“视情况而定”，只有**9.52%**的用户选择了“否定”的回答！



您会因为要使用5G业务而更换现有手机吗？



您会因为要使用5G而更换现有电信运营商吗？

为了5G业务是否会更换运营商，大多数用户持“保守”的态度。只有**30.47%**的用户表现出了“明确”或“可能”的意愿！

在“您会因为要使用5G而更换现有电信运营商吗？”的调研中：**30.47%**的用户给出了“会”或“可能会”的回答，**37.14%**的用户选择了“视情况而定”，**32.38%**的用户给出了“不会”或“可能不会”的回答！



# 价格测试：

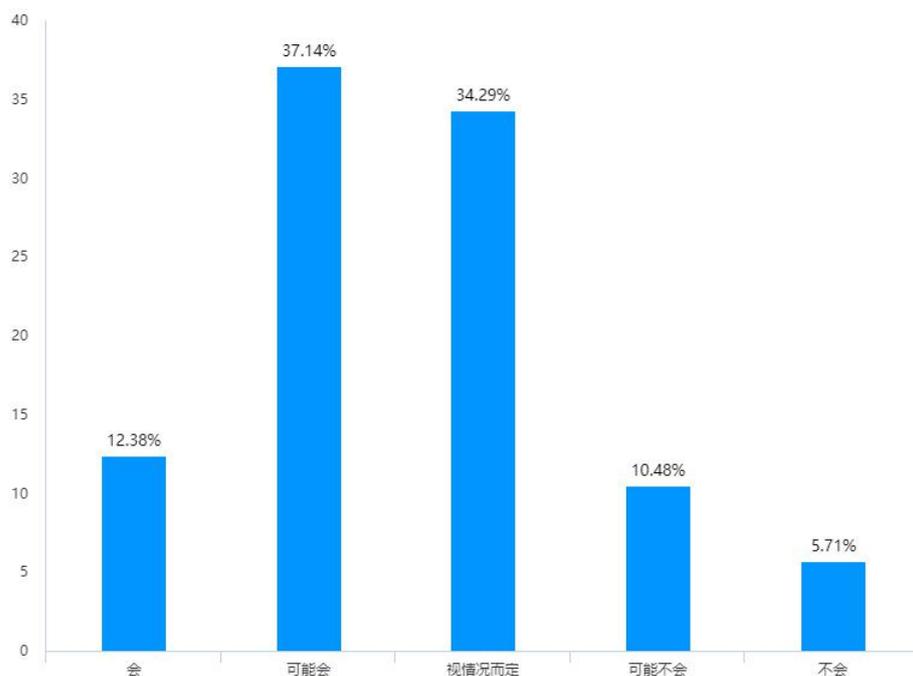
## 用户能接受一定5G溢价

### 近半数用户能接受5G资费略高于现有套餐资费

 您能接受5G业务套餐的资费稍高于目前使用的套餐资费吗？

即将全面上市的5G业务，即使价格稍高于目前套餐资费，近半数用户基本可以接受！

在“您能接受5G业务套餐的资费稍高于目前使用的套餐资费吗？”的调研中：  
**49.52%**的用户给出“会”或“可能会”的回答，  
**34.29%**的用户选择“视情况而定”，  
**16.19%**的用户给出“不会”或“可能不会”的回答！

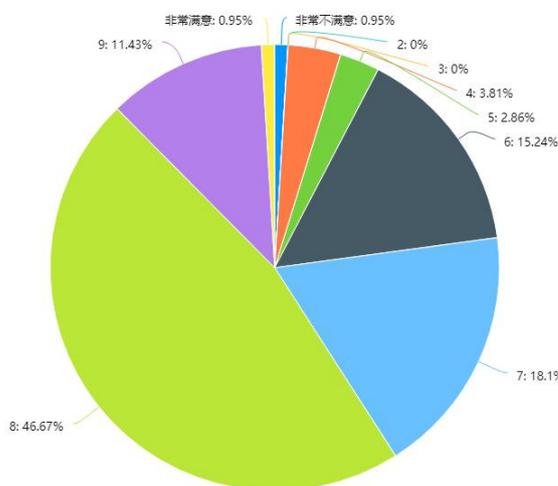


# 三家运营商用户感知： 手机上网

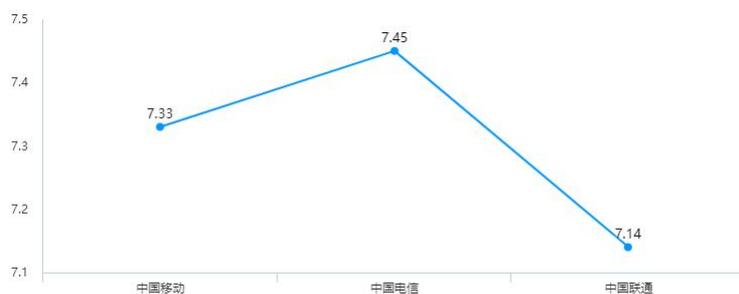
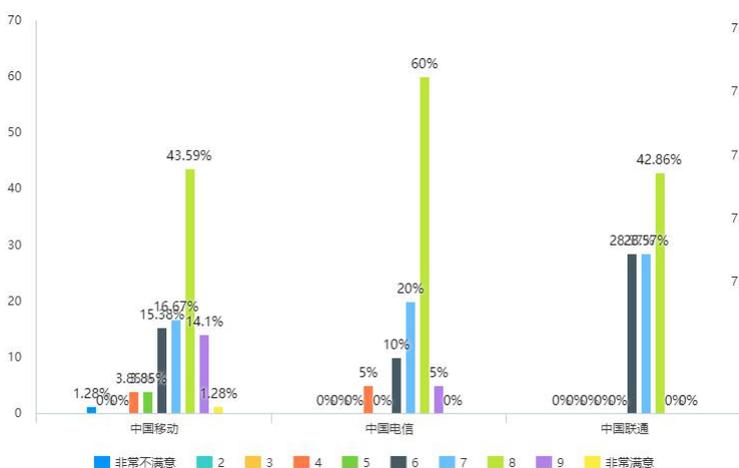
## 手机上网业务满意度均分7.34

### 您对“手机上网”的总体满意度打分是？

在“您对“手机上网”的总体满意度打分是？”的调研中：**77.15%**的用户给出了超过7分以上“非常满意/较为满意”的分值！



### “手机上网”三家运营商的用户感知比较？



在“手机上网 业务三家运营商的用户感知比较”调研中：中国移动满意度均值为**7.33**；中国电信满意度均值为**7.45**；中国联通满意度均值为**7.14**；

# 三家运营商用户感知： 手机通话

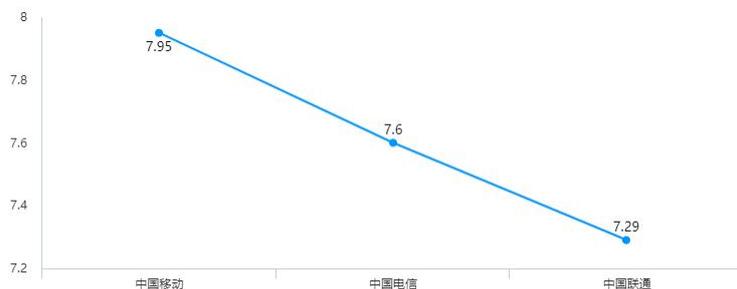
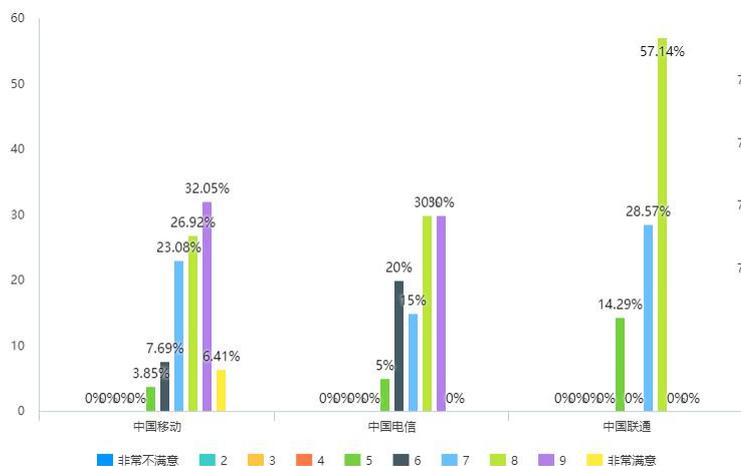
## 手机通话业务满意度均分7.84

### 您对“手机通话”的总体满意度打分是？

在“您对“手机通话”的总体满意度打分是？”的调研中：**85.7%**的用户给出了超过7分以上“非常满意/较为满意”的分值！



### “手机通话”三家运营商的用户感知比较？



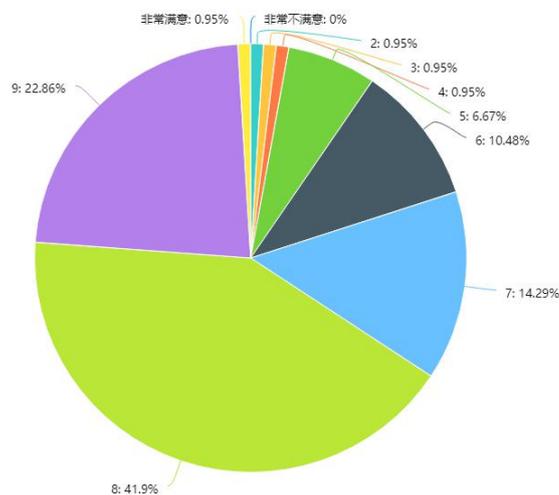
在“手机通话 业务三家运营商的用户感知比较”调研中：中国移动满意度均值为**7.95**；中国电信满意度均值为**7.6**；中国联通满意度均值为**7.29**；

# 三家运营商用户感知： 宽带上网

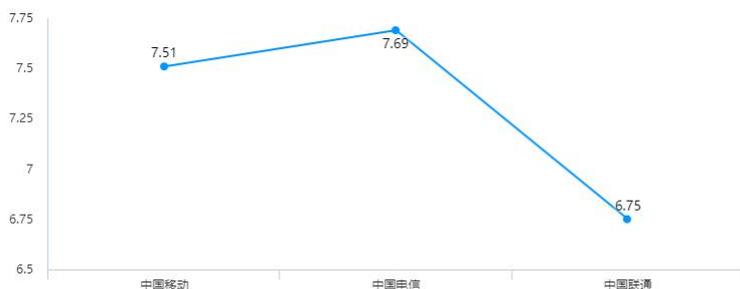
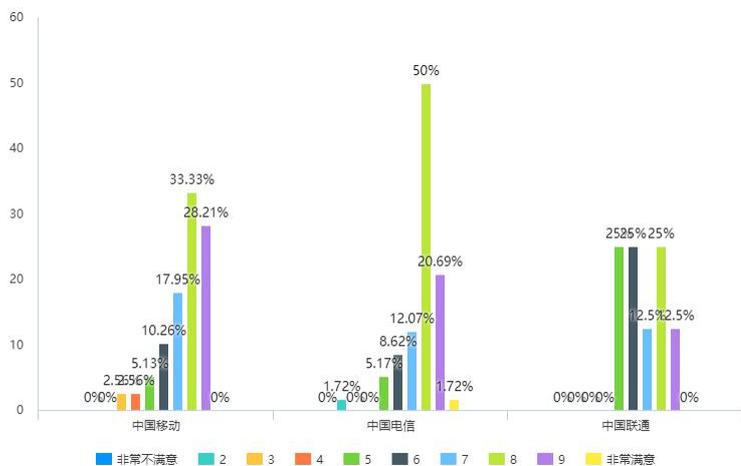
宽带上网业务满意度均分7.55

## 您对“宽带上网”的总体满意度打分是？

在“您对“宽带上网”的总体满意度打分是？”的调研中：**80%**的用户给出了超过7分以上“非常满意/较为满意”的分值！



## “宽带上网”三家运营商的用户感知比较？



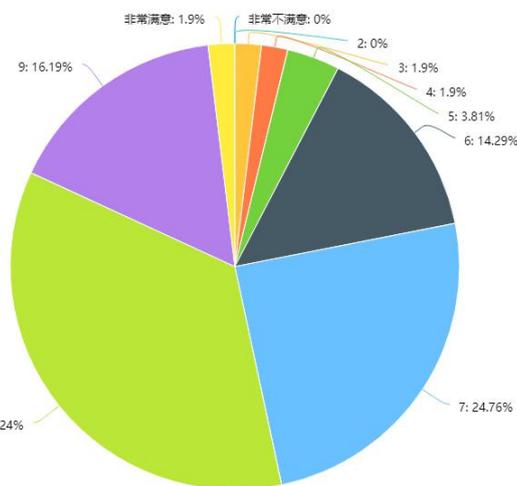
在“宽带上网 业务三家运营商的用户感知比较”调研中：中国移动满意度均值为**7.51**；中国电信满意度均值为**7.69**；中国联通满意度均值为**6.75**；

# 三家运营商用户感知： 客服热线

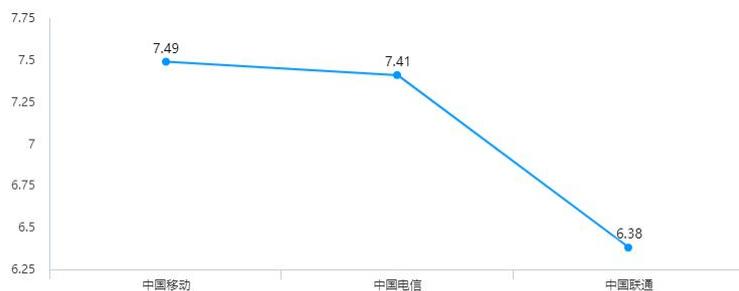
客服热线业务满意度均分7.38

## 您对“客服热线”的总体满意度打分是？

在“您对“客服热线”的总体满意度打分是？”的调研中：**78.09%**的用户给出了超过7分以上“非常满意/较为满意”的分值！



## “客服热线”三家运营商的用户感知比较？



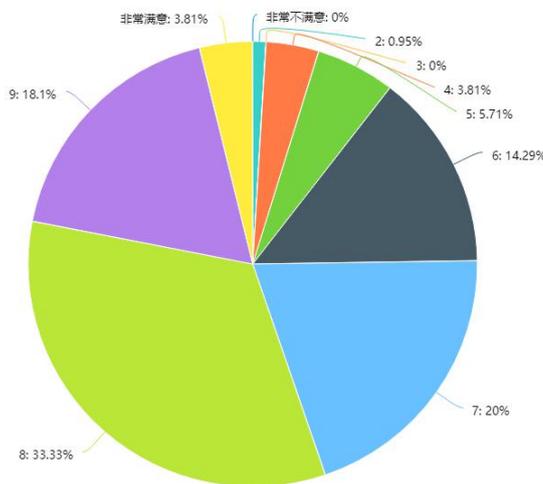
在“客服热线业务三家运营商的用户感知比较”调研中：中国移动满意度均值为**7.49**；中国电信满意度均值为**7.41**；中国联通满意度均值为**6.38**；

# 三家运营商用户感知： 网厅办理

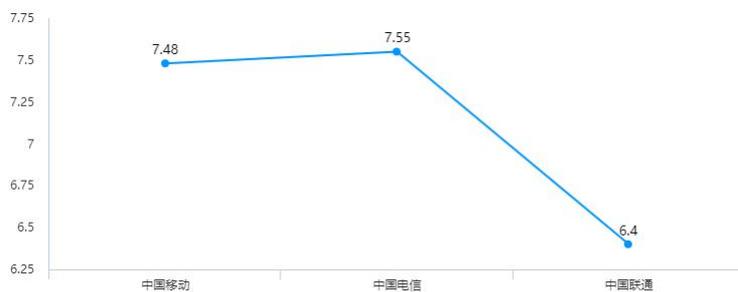
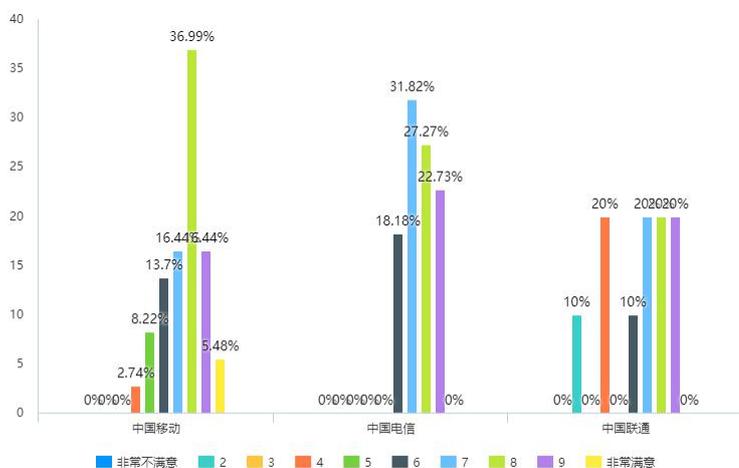
网厅办理业务满意度均分7.39

## 您对“网厅办理”的总体满意度打分是？

在“您对“网上营业厅办理业务”的总体满意度打分是？”的调研中：  
**75.24%**的用户给出了超过7分以上“非常满意/较为满意”的分值！



## “网厅办理”三家运营商的用户感知比较？



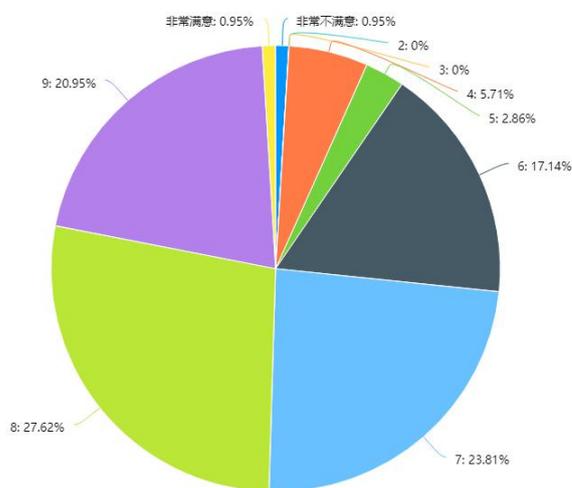
在“网厅办理业务三家运营商的用户感知比较”调研中：中国移动满意度均值为**7.48**；中国电信满意度均值为**7.55**；中国联通满意度均值为**6.4**；

# 三家运营商用户感知： 线下营业厅办理

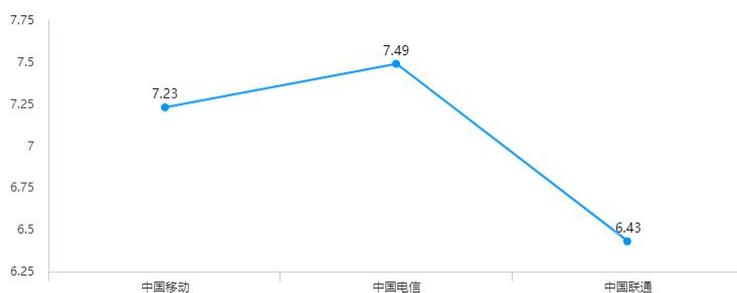
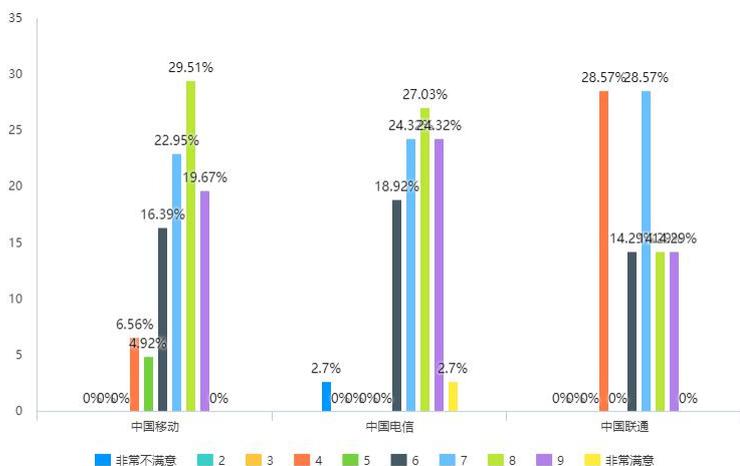
## 线下营业厅办理业务满意度均分7.27

### 您对“线下营业厅”的总体满意度打分是？

在“您对“线下营业厅办理”的总体满意度打分是？”的调研中：**73.33%**的用户给出了超过7分以上“非常满意/较为满意”的分值！



### “线下营业厅”三家运营商的用户感知比较？



在“线下营业厅办理 业务三家运营商的用户感知比较”调研中：中国移动满意度均值为**7.23**；中国电信满意度均值为**7.49**；中国联通满意度均值为**6.43**；



## 关于苗思迅行

苗思迅行管理咨询有限公司，2011年成立并注册在上海自由贸易区临港新片区的一家专注信息与高科技领域的管理咨询公司。公司自成立以来，长期聚焦专注于信息与高科技领域的大型企业的战略与运营发展，为大型信息与高科技企业客户提供：行业研究、战略规划、运营诊断、市场调研、策略分析、体系设计、管理优化、培训辅导等专业咨询与研究。为企业的业绩改善与管理提升提供专业的诊断建议与实施优化。

苗思迅行公司在国内首创的“云咨询”服务模式，将专业咨询服务与企业实际运营紧密结合，利用“行业专家网络、大数据分析资源、互联网赋能技术以及专业咨询方法论与案例库”，为客户提供基于“行业跟踪、业务发展、体系建设、数据分析、常态监测”等年度云咨询支撑服务。

详细信息，欢迎与我们联系沟通索取。

## 联系方式

如您对以上信息和服务感兴趣，欢迎联系我们。

我们会及时提供更进一步的详细内容或定制化服务方案。

邮箱：[service@thinkaction.cn](mailto:service@thinkaction.cn)

地址：上海市仙霞路317号远东国际广场B座2106室

微信：ta18321590018

