浙江公司按照集团“拓规模、树品牌、建生态、提价值”的要求，以用户为中心开展宽带电视增值业务的设计和推广，坚持业务口碑与价值运营的融合发展。

**一是筑牢内容优势，内容覆盖保持同业领先。**浙江宽带电视覆盖了腾讯、爱奇艺、优酷、芒果、百视通、华数等主流视频网站的热门内容，头部内容覆盖率远超互联网竞品和区域市场主要竞争对手。**二是开展内容聚合和VIP内容的融合计费。**从上线初期开始，浙江就建立了多CP聚合的内容管理平台，多家CP内容可同时入库，以“先到先得、清晰度优先”为原则进行自动去重。在此基础上，推出覆盖多CP内容的增值产品，用户一次订购、即可畅看多视频网站的内容。**三是依托智慧运营工具开展EPG运营。**通过热剧自动打分、运营位分级管理和拍照、运营位引流分析，形成了“排片——布位——统计——优化”的闭环。解决了以往内容排版依赖于小编人工判断、主观性强、且效率低下的问题，提升付费转化。**四是在屏外触点开展分群施策，抓牢付费转化。**在营业厅与渠道受理宽带或魔百和的新装触点，要求分公司100%推荐VIP包年优惠合约，装维上门装机触点做好内容产品推荐与体验会员补位营销。同时，做好宽带用户的画像分类，结合用户标签分群推荐VIP、语音遥控器、宽带提速等家庭生态业务。**五是打造品牌宣传专区。**线下营业厅与渠道网点部署“爱看视界”专区，多屏幕轮播热门影视剧宣传片，提供节目单等物料，提升进厅用户业务内容感知。**六是多措并举提升用户订购满意度。**上线24小时退订反悔功能、为潜在投诉用户开启短信验证开关、上线同条宽带多机顶盒VIP权益共享功能，宽带电视不知情定制类投诉的万投比，同比下降10%。