

“为了给消费者营造一个放心消费、舒心消费的市场环境,十堰移动结合今年中国消费者协会的维权年主题“提振消费信心”,积极落实党中央“我为群众办实事”的重要实践要求,不断适应国内消费升级新需求,打造增效升级版“心级服务”,开启美好智慧型数字生活(以下简称数智生活)。

■文、图/记者 张蒙强 通讯员 江永怡



十堰移动工作人员入户调试网络。

中国移动十堰分公司

“心级服务”新起航 数字生活“再点亮”

坚守匠心 惠民保障再升级

十堰移动牢固树立“网络质量是通信企业生命线”意识,始终坚持“网络再厚也是薄”理念,以高质量的网络、“数智化”转型升级和优质的服务体系为广大客户带来美好数字生活体验,不断提升客户的获得感、幸福感、安全感。

筑牢基础网络生命线。十堰移动以客户满意为出发点,持续加快建设,做优“规、建、维、优、服”系统工作模式,全力打造5G城区标杆网、县市精品网、行业应用示范网。2022年,5G宏站规划建设站实现突破性发展,做到主城区及重点乡镇、重点区域大面积覆盖,并建成覆盖市、县、乡、村的光纤网。精准推进千兆宽带覆盖,各县市主城区100%具备高效率、高兼容平台能力。聚焦客户投诉热点问题,开展“春雷行动”、网络优化工程、零星优化工程等专项工作,网络类投诉同比压降35%,处理及时率保持在96%以上。持续提升家庭宽带上网质量,群障次数同比压降52%,客户满意度保持在95%以上。

描绘“数智乡村”新图景。十堰移动依托网络覆盖优势,致力于乡村基础网络建设,持续优化基于“5G+高清视频+物联网”的乡村治理解决方案,提供视频采集、录像云端存储、视频综合管理等核心功能,在基层党建、社会综治、应急安防、疫情防控、便民服务等方面提供了高效信息服务支撑。2022年打造的乡村振兴平台已服务1000余个行政村,在全市打造100余个数字乡村示范项目,累计实现平安乡村视频接入3.04万路。

下阶段,十堰移动将继续紧跟国家乡村振兴战略部署,扎实推进网络基础设施建设,坚决巩固脱贫攻坚成果,发挥央企“顶梁柱”作用和通信企业专业优势,大力推进5G和千兆光网建设,全面推动乡村产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴和组织振兴,加满油、把稳舵、鼓足劲,为新型数字通信发展继续贡献“移动”智慧、“移动”方案、“移动”力量。

不忘初心 利民举措再升级

为给客户带来更加专业、便捷、贴心的服务体验,十堰移动从服务内容、服务方式、服务感知、服务效率4个方面持续推动服务转型升级。不断降低信息服务门槛,丰富拓展信息消费新产品、新业态、新模式,用更智慧的应用、更丰富的权益、更便捷的工具满足广大群众的美好数字生活需要。

打造便利服务通道。十堰移动以“站店听音”“投诉灭灯”“用后即评”“一线声音回传”4个机制为抓手,开展“让客户最多跑一次”专项行动,通过一线视角和客户站位简化业务流程,提高办理效率,优化服务细节。通过构建“智能化+电商化+协同一体化”运营机制,加强“数智化”赋能,为客户提供更有科技感、更富人性化、更具智慧化的服务。优化服务方式,上线一键查询业务,通过手机一键扫码,即可线上充值话费、查询套餐余量、查询已订业务、查询积分,真正实现足不出户办业务,透明消费安心查。

优化爱老便利措施。为积极落实“我为群众办实事”

实践活动,十堰移动推出银发服务、明白消费等服务举措。65岁以上老年人拨打10086,可直接接入人工客服;不方便前往厅店的老年用户,通过视频远程连接移动平台即可获得服务;发送“0000”,即可实现一键查退。在产品方面,十堰移动不断丰富智能产品供给,推出老年人智能手机、智能门铃、智能音箱、智能手环、语音遥控器及烟感、气感等消防安全项目,并针对老年人推出“孝心卡”“孝心包”等专属优惠资费套餐,全力帮助老年人实现智能幸福生活。

服务就是十堰移动的“DNA”。十堰移动推出全国跨省宽带、尊享权益升级、消费无忧“三个一”等举措,让“心级服务”举措清单不断延长。携手湖北中石化推出“移动石化联合会员包”,每月可获得加油满160元减20元的优惠券,还有5元话费券及7天“加油包”(含5GB国内流量,港澳台地区除外),即订、即领、即用,从出行到通信一站配齐,为百姓日常生活节省开支。

秉承真心 为民服务再升级

十堰移动始终坚持“以人民为中心”的发展思想,通过坚守“用心服务、让爱连接、创造美好”的品牌内涵,不断迭代信息通信服务供给,满足需求、引领需求,保障人民群众的根本利益。

全力做好“三个保障”。十堰移动坚持把人民群众安危放在首位,在抗击疫情、防汛抗洪等大战大考面前,全力做好通信服务保障,积极对接地方主管部门,做好大数据支撑、公益短信群发等工作,2022年累计发送防疫短信4422万条,切实履行好央企的政治责任



营业厅工作人员耐心为老人讲解手机使用方法。

和政治担当。通过建立市、县两级24小时通信值班及疫情防控上报机制,全面落实一线窗口、办公场所各项防疫措施,全力做好通信、服务、防控三个保障工作。

严防网络电诈风险。2022年,十堰移动从建立完善工作机制、全力推进电话卡清理整治、完善渠道风险管控、加强公安协同配合4个方面推进断卡行动2.0治理工作,建立电话卡“二次实人认证”工作机制。对疑似涉诈高风险号卡,通过短信等方式引导用户通过线下、线上进行二次实人认证。开展实时动态检测,第一时间主动向公安机关报告,去年9月—10月提供有效窝点信息50余条,成功捣毁固话诈骗窝点、架设“GOIP”设备窝点各一处。进一步提高反诈宣传的精准性、实效性,2022年共开展反诈宣传55次,不断提升客户反诈意识,最大限度地预防和减少网络电诈案件的发生。以强烈的政治担当、使命担当、责任担当,为更好地维护人民群众财产安全与合法权益不懈努力。

迈入新征程,数字化浪潮引发的体验创新层出不穷,客户对服务提出新的期望。十堰移动将继续围绕全方位、全过程、全员的“三全”服务体系,以“数智”技术赋能、产品创新迭代、服务优化升级推进“数智化”驱动,提升网络质量,更全面地满足客户需求;提升触点质量,更快地响应客户需求;提升产品质量,更精准地创造客户服务价值,更全面地开展客户关怀。通过坚强有力的通信保障、贴心周到的举措清单,让服务有情怀、有温暖、有感动,努力实现客户服务“永远在线”。