

中国电信十堰分公司(以下简称“十堰电信”)始终坚持“用户至上、用心服务”理念,扎实践行央企的社会责任和使命担当,坚定不移构筑高质量网络,全方位提升服务能力,为社会经济发展赋能,为群众满足信息化需求营造放心、安全、健康的信息通信消费环境,赢得社会广泛信赖。

■文、图/记者 吕鑫



客服人员热情为消费者提供服务。

中国电信十堰分公司

坚持用户至上 提升服务能力

夯实网络基础 助力经济发展

长期以来,十堰电信以构筑高质量网络、助推十堰经济发展为己任,不断为客户提供最新的技术和最好的服务。

截至目前,十堰电信互联网出口能力达1600G;IP城域网已在十堰各乡镇实现万兆汇聚,全市行政村均已达千兆出口;光纤网络已覆盖城市区域,乡镇通光比例达到100%,行政村通光率为99%,自然村通光宽率为92.5%。在无线网络覆盖面上,4G基站累计4300余个,4G覆盖率超过90%,5G基站累计

2200余个,5G已实现对十堰城区、县城、乡镇和部分行政村的覆盖。

坚决贯彻落实乡村振兴战略,十堰电信持续做好定点帮扶、对口支援、行业帮扶工作。在全国第四批和第六批电信普遍服务试点工作中,投资8200余万元完成191个偏远行政村的4G普遍服务建设,切实解决试点行政村群众4G高速网络服务能力。对定点帮扶的13个行政村,十堰电信不仅强化网络服务,同时积极推动电商和村级产业发展,助力乡村产业振兴、村民致富。

在全面构筑高质量网络、提升网络服务能力的同时,十堰电信深入践行“绿色低碳”新发展理念,与同行企业坚持互利共赢、充分互信、公平公正、高效协同原则,在4/5G、干线光缆、杆路、管道、机房等基础网络资源建设方面开展共享合作,累计开通共享4G基站2300余个、5G基站2200余个、杆路300余公里、管道20余公里、机房150个,共同提升网络资源利用率和资产运营效率,实现降本增效,绿色发展。

创新服务举措 打造良好口碑

2022年,十堰电信积极推动“好服务更随心”六项新服务举措落实落地,让客户畅享智慧生活,让社会感受电信关爱,让消费安全方便明白,极大地提升了客户体验,进一步塑造和树立了十堰电信优质服务的良好口碑。

通过全面推进千兆宽带网络升级,结合最新的5G、WiFi6(第六代无线网络)、FTTR(光纤入户)技术,十堰电信为广大用户提供更快、更智能、更优质的网络服务。依托AI、云、大数据、物联网等新技术,十堰电信可为客户提供天翼看家、智能门铃、智慧家庭、智慧社区、智慧城市、智能工厂等全方位、多样化随心网络服务,为客户打造数字生活新体验。

十堰电信充分发挥营业网点覆盖广、专业服务能力强的优势,打造“爱心翼站”品牌,推广“关爱服务”体系。截至2022年底,十堰电信在29个营业厅建成“爱心翼站”,打造老年人的“智慧站”、户外劳动者的“补给站”、残疾人的“公益站”、过路人的“便民站”,提供爱心公益志愿服务,成为服务特殊群体的港湾、跨越数字鸿沟的纽带、防范网络诈骗的阵地、科普信息技术的讲台,传递了社会关爱,推动了城市文明进步,同时给广大志愿者群体提供服务平台,实现个人价值的提升。

“7×24不打烊”全时服务、透明消费专席、防骚扰智能守护,都让十堰电信消费更随心、优质服务更受青睐,在全市消费者心中树立良好的服务口碑和服务形象。

过去一年,十堰电信发挥网络服务优势,不断提升信息服务水平,在促发展、惠民生方面发挥了巨大作用。未来,十堰电信将继续坚守为民服务初心,坚持“用户至上、用心服务”理念,积极履行央企责任,持续推进“服务型、科技型、安全型”企业建设,继续为满足十堰经济发展及市民不断增长的通信服务需求努力奋斗。

坚持底线思维 确保网信安全

网信安全是国家安全体系的重要组成部分,是数字经济高质量发展的生命线,十堰电信在工作中坚持底线思维,着力打造安全型企业,积极赋能内外部安全能力,把安全发展贯穿到企业生产经营的全链条、全流程、全场景,助力构建新安全格局。

为保障通信网络安全,十堰电信组织开展军警民联合护线宣传活动;联合公安部门召开“三电”保护联席会议;与水电气暖管线单位建立城市管线保护利益共同体;四家

通信运营商划分责任区,建立“共巡、共宣、共盯、共维”联动机制。2022年“2·24”、“4·10”国防光缆(西武光缆)受损事件,造成通信中断,严重危害了国家安全。十堰电信迅速抢修恢复的同时,积极配合公检法部门,依法对肇事人员进行追责,3名肇事人员分别被判处有期徒刑。这是十堰近年来第一次对损坏干线光缆的刑事判决,也是全省干线维护的国防典型案例,广泛应用于全省干线维护以案说法,形成威慑力。

2022年,十堰电信持续加强反

诈防骚扰专项治理力度,全面提高人防、技防能力水平。全年在反诈综治平台上线反诈模型4个,主动处置关停固话6个、手机号卡89个;积极配合十堰警方破获邵阳、郧西GOIP涉案两起,抓获犯罪分子4人,查获GOIP设备5台,受到公安部门书面表扬两次。为加大反诈宣传,十堰电信向电信用户群发反诈短信276.93万条。全市376家厅店内部张贴反诈海报、横幅等宣传元素。通过各种宣传提醒措施,在全社会营造了防骗反骗的浓厚氛围。

强化服务管理 提升客户体验

2022年,十堰电信持续建立和完善以客户感知为导向的服务评价机制,加强服务工作过程管控,满足客户需求。

以创建省级放心消费示范单位为契机,十堰电信从事前产品设计、流程制定到事后服务解决问题融入“客户思维”;反复研究对客户服务的现状,以提升业务能力和服务水平为着力点,不断通过抓细节、微创新等手段提升服务标准和服务承诺,为客户打造诚信经营、放心消费的和谐服务环境。

建立对服务过程“预警升级、处

理协同”的管控机制;变“积极处理投诉”为“积极预防投诉”,从被动处理到主动预防;对于投诉工单,专人专职管理,跟踪督办到底,提高一次性解决率,100%电话回访客户,提升客户满意度。

持续开展客户走访,市县两级总经理深入一线,讲服务、抓服务,分公司领导及中层管理人员深入一线营业厅,解决一线困难和客户投诉。

积极优化服务管控体系,建立和完善服务考核评价机制,落实服务质量考核问责,加强典型服务事件剖析,解决影响客户感知的业务

规则及痛点难点问题。

2022年,十堰电信还聚焦触点服务能力,开展“金牌服务”创建活动、满意服务升级行动、“我为群众办实事,感动客户创佳绩”活动、“服务随心办实事,全员服务在行动”教育实践活动、服务专项培训等一系列活动,打造包括五堰人民中路分局、五堰营业厅、人民南路营业厅等在内的一大批金牌服务单位,评选30余名优秀营维经理和营业员,挖掘40余例典型优质服务案例,在全省范围内形成良好的反响,凸显了十堰电信服务水平和形象。