



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

用户至上,用心服务。长期以来,中国电信十堰分公司(简称十堰电信)积极落实“提速降费”要求,努力开展网络基础设施建设,大力推进技术服务创新,坚守信用服务理念,通过互联网出口带宽能力提升、推出系列优惠套餐、下调互联网专线等有力举措,让广大消费者在便捷中感受到电信服务的贴心,在实惠中感受到电信产品的优越。

信达天下 诚为本

—— 中国电信十堰分公司信用服务工作纪略

记者马胜江

积极作为

“提速降费”落到实处

作为十堰市宽带业务的发起者和引领者,十堰电信早在4年前就把2015年确定为“光网改造之年”。2018年,为深入贯彻提速降费工作,响应政府号召和工信部相关工作要求,十堰电信统一思想、高度重视,成立了由总经理牵头的领导小组和分管副总经理牵头的常态化工作组,将提速降费作为2018年度重点任务来抓,确保完成各项承诺举措。

持续推动基础网络提速提质。十堰电信优化资源配置,夯实网络能力,通过持续推进4G、光宽等网络能力和品质不断提升,着力构建智能化高速网络。截至2018年底,该公司互联网出口带宽能力达到960G;IP城域网已在十堰全区各乡镇实现万兆汇聚,全市行政村均已达千兆出口;电信接入光缆网已覆盖城市区域,乡镇通光比例达到100%。

大幅调低资费标准。2018年,十堰电信在持续多年认真落实集团公司提速降费基础上,再次加大力度,大幅调低资费标准。

全面取消流量“漫游费”。通过套餐梳理配置,系统改造测试和渠道服务加载等措施,自2018年7月1日起,全面取消了手机流量“漫游费”。强化大流量优惠套餐的推广和发展。十堰电信根据集团公司统一安排,在将大部分套餐(如大流量的畅享及十全十美套餐等),切换到全国大流量销售品中的同时,推出宽带融合套餐,让用户使用4G套餐,最高可“0元享”电信光宽带,实现家庭宽带价格年年降低。通过大力推广100M及以上高速宽带(有条件的区域推广千兆高速网络)、提供200M宽带融合产品及包含两条宽带的大流量融合优惠、低门槛日租宽带、网速随选的随选宽带等私人订制服务,让用户平均接入速率达到85Mbps,平均单位带宽价格下降30%。

深入推进企业互联网提速降费,推动信息技术与实体经济融合,支撑当地经济发展。通过推出企业互联网高带宽服务,实现企业光速上行带宽大幅提升;云网融合套餐各档位下行带宽分别提升2-5倍,上行带宽提升2-2.5倍,同时新增云主机、云存储套餐升级超值服务。在此基础上,十堰电信积极响应市政府号召,全力推进企业上云,为中小企业互联网专线客户提供最高6折的优惠云业



十堰市4G电信普遍服务试点项目签约

务。通过电信天翼工业云平台的能力提供,大幅降低了企业信息化建设成本和云资源使用成本,提升企业的竞争力。

创新服务

兑现承诺从不食言

随着发展的不断加快,十堰电信不断创新服务模式。十堰电信在十堰区域率先推出“当日装、当日修、慢必赔”的光宽带服务,更好地服务了广大用户,树立了行业内的服务标杆。

通过“当慢”服务,十堰电信郑重承诺,在FTTH服务承诺区域内,FTTH宽带天翼高清的安装承诺时限自业务受理完毕时间起,至系统竣工时间止,根据客户的预约时间要求,在规定的时限内完成装移修工单,对未能按照预约时间完成安装或修复的工单,经核实按赔付标准主动给予客户相应补偿。对服务承诺区域范围内、自愿要求24小时后装机的用户,按照原有规则进行预约安装,以客户体验为导向,突出服务差异化。

为确保兑现承诺,十堰电信要求行

店营业员始终做到“两个必须”,即必须知晓“当日装、当日修、慢必赔”内容,并按照要求做好服务时间预约;必须告诉客户修障时限,避免客户出现误判造成矛盾。在此基础上,组建快装队,确保受理当日装工单能够在规定的时间内完成;设立10000号解析专人专岗,对每日需要赔付的工单进行梳理回访,明确告知客户“当日装、当日修、慢必赔”服务承诺,对赔付事由、赔付标准、具体金额,在通过BOSS系统余额结转功能向客户账户内转入对应金额后,及时告知客户查询余额变动情况进行确认。

通过“当日装、当日修、慢必赔”工作,十堰电信打造了专业化、规范化的装维服务体系,同时给全体市民提供了优质的宽带服务。截至2019年2月底,当日装通的宽带占比达45.95%,当日装及时率为99.44%,当日装满意度为99.12%;当日修及时率为98.43%,当日修满意度为98.05%,有效满足了广大市民的消费需求。

4G普遍服务

助力打赢脱贫攻坚

长期以来,十堰电信高度重视农村地区4G网建设,特别是精准扶贫安置区的网络建设。该公司把精准扶贫安置区的网络建设作为支持农民脱贫致富的重要工作来抓,采用具有信号覆盖广、穿透力强等特性的LTE FDD800M低频段覆盖农村地区。

近几年来,十堰电信响应政府号召,多方筹措资金,累计投资3.7亿元,新建端口193000个。截至2018年底,十堰电信在全市共完成3100多座4G基站建设。全市1857个行政村中,

已通电信有线宽带行政村达1794个,行政村通光率达98.88%。

今年,为进一步加强农村区域的网络建设,助力精准扶贫工作,早在2月,十堰电信即召开4G电信普遍服务项目启动会,正式启动全市电信4G普遍服务项目。

4G普遍服务主要面向无4G网络覆盖的偏远行政村开展4G专项覆盖建设,十堰电信作为十堰普服承建单位,共投资近7000万元,用于改善十堰偏远行政村4G网络覆盖,完成全市境内共130个行政村4G网络覆盖,建成后试点行政村内村委会、学校、卫生室等主要公共机构,以及至少一处20户以上人口聚居区下行速率不低于8Mbps。十堰电信承诺,将在7月31日前完成所有建设任务。届时,十堰1857个行政村将实现100%4G网络有效覆盖,所有行政村将实现有线、无线高速上网。

随着4G普遍服务的大力推进,十堰电信利用其在移动、宽带、ITV、固话上的综合信息化服务优势,积极配合政府、企业、农户等各方需求,实施“互联网+”扶贫和农村电商扶贫,包括在农村实现提供“互联网+党建工作”的远程党教平台、推送农村科技技术服务的“农技宝”云平台、方便农村留守儿童与外出务工父母亲情联络的“爱心电话屋”、协助政府机构平安综治的“联户联防”平台等以“电信ITV”为载体开发的“智慧城乡”平台。

通过多种平台搭建,不断增强农村经济发展的内生动力,有力提升了农村信息化发展水平,为实现农村信息畅通、助推精准脱贫、实施乡村振兴战略等工作做出了积极贡献。

