



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

2018年,是十堰联通大有作为的一年,万企上云、互联网+教育、智慧旅游、智慧公交等一系列新项目描绘出智慧十堰的宏伟蓝图。十堰联通一直秉承“致力于成为用户信赖的智慧生活创造者”的企业愿景,持续推进网络“提速降费”,以“工匠精神”深入推进网络建设,全面提升服务水平,大力推进互联网新兴应用,为全市80万十堰联通用户提供了快速、便捷、智能的服务体验,为智慧十堰建设提供了强有力的信息化支持。2019年,十堰联通将继续谱写互联网时代的新篇章。

用心服务千万百姓 全力构建智慧荆楚

——十堰联通谱写互联网时代新篇章

通讯员 张效焱 记者 马胜江



坚持打造“匠心网络”

实现更加畅快、更加优质的互联网体验

十堰联通坚持以工匠精神打造“匠心网络”,加快4G网络建设,强化技术创新,网络质量不断提升。

不断优化网络质量,“极速下载”畅快体验。近年来,十堰联通积极完善乡镇、城郊区域等地区的网络覆盖,为十堰用户提供了高速网络的畅通与便捷,给用户带来加倍畅快的移动互联网体验,真正实现了“极速下载”与“瞬间分享”。2018年,十堰联通新建并优化基站共计800个,其中新建乡村扶贫基站500个;2019年,十堰联通将在此基础上继续向市区、房县、丹江口、竹山、武当山、竹溪、

郧西、神农架地区的信号薄弱地带投放新建站1000余个,彻底解决偏远乡村区域网络弱覆盖问题。同时,在市城区通过室内外一体化、路灯杆等多种微站建设方式,持续改善住宅小区的4G深度覆盖,着力于全面提升网络质量,全面增强网络覆盖,全面提高用户感知度。

做好网络保障工作,重要时刻确保无虞。在有重大节日和活动时,在极端天气下,十堰联通始终坚持做好网络保障,确保广大用户获得最佳的网络支撑。据统计,2018年十堰联通完成重要活动通信保障13次,累计出动应急车辆25辆次;在灾期汛期累计出动应急保障人员500多人次,抢修车辆200多辆次,启用发电油机2000多台次,直接投入资金200余万元,确保了网络平稳度汛。在年末全省大范围降雪期间,湖北联通省市

两级监控中心24小时不间断保障,发现故障及时处理修复,确保通信网络畅通。

持续推进“提速降费”

带来企业广泛受益、群众普遍受惠的获得感

十堰联通积极响应国家号召,扎实推进“提速降费”工作,多措并举取得显著成效。

积极落实网络提速工作,全光网、高带宽进入寻常百姓家。通过技术改造,十堰联通在用户规模和宽带网络覆盖持续扩大的同时,全光网络接入比例稳步提高。同时,为了让利于民,十堰联通多次免费为用户提高带宽上限,目前十堰联通宽带用户平均带宽以百兆起步,百兆以上用户占比为71%,给用户提供了真正意义上质优价廉的宽带通信服务。

取消流量漫游费,让用户随时随地“放心用”。在2017年取消手机长途、漫游费的基础上,2018年起,十堰联通全面取消流量漫游费,全面释放流量,手机流量单价降幅超过60%、宽带单价降幅超过48%,中小企业专线资费降幅超过10%。同时,推出了深受用户喜爱的“流量放心用”冰激凌套餐以及拥有腾讯软件特权的“腾讯王卡”,手机号码共享套餐内容,宽带免费送的融合产品,满足用户随时随地高速上网的新需求。

综合采取各种方式确保“降费”,全面提升用户获得感。通过提速不提价、直接降价、优化资费结构等多种方式降低宽带、企业专线、流量的价格,固定家庭和单位互联网综合价格降幅达30.7%,移动单位流量的价格降幅达61.7%。给人民群众带来了“看得见、摸得着”的获得感。

着力强化“互联网+用户服务”,营造全方位、定制化的服务体系

十堰联通适应移动互联网发展趋势,基于大数据挖掘分析,以“智能、高效、便捷、安全、友好”五大关键词为方向,强化智能客户服务体系建设。

强化“湖北联通”微信服务功能,打造接地气的服务与资讯平台。通过专业化运营,目前在微信公众号可实现包含查询(查流量、查账单等)、缴费充值、流量包订购、互联网卡办理、宽带办理及故障报修在内的39项服务功能。

建立“沃速达”配送团队,提供更加贴心的上门服务。2018年,十堰联通建立了上门配送团队,让用户足不出户,实现收货、开卡、激活、应用培训等一条龙上门服务。在十堰竹山县,联通的上门配送员给独居的老人送去腾讯王卡,还教会老人使用微信与外地的儿孙联系,老婆婆看到屏幕里的家人,看到小孙子给自己拜年,脸上都笑开了花儿……越来越多的用户体验到联通互联网卡上门配送的便捷与高效,有用户感叹说:“联通的上门服务比美团还快!”

积极构建“互联网+新兴应用”

探索公共服务、企业互联的全新模式

充分发挥十堰联通在互联网基础建设、技术创新、资源整合等方面的优势,促进互联网新经济加速发展。

推进智慧十堰互联网化,助力便民服务转型。由十堰联通所承建的郧西智慧交通、竹溪智慧交通、郧西智慧城管、国税移动开票、十堰人行横道信号灯及多功能人行等候亭等项目,有效助力当地政府的信息化建设,并以“良好的产品、绝佳的设计、优秀的组网方式”得到了当地政府的赞誉,在实现了企业自身价值的同时,也为十堰政府便民服务的转型、为十堰经济社会高质量发展贡献着自己的聪明才智。

整合公共服务热线,实现“为民服务零距离”。一直以来,十堰联通秉承“一切为了客户”“诚信立足天下”的企业经营理念,为用户提供便捷周到的综合服务,积极响应国家提速降费惠民政策,认真参与社会各项公益活动,主动投身全市脱贫攻坚一线,全力争创全国文明城市,不断贡献自己微薄之力,当好十堰服务协同发展的排头兵,并多次被授予“全国青年文明号”“通信行业用户满意企业”“省、市级文明单位”“3·15诚信维权单位”“消费者诚信单位”“消费者满意单位”“社会责任企业”等殊荣。近年来,十堰联通客户口碑显著提升,荣获全省年度NPS提升贡献奖,客服中心重大投诉处理人员黄蕾入选全国“服务明星”,同时十堰联通12315维权站(设在源园路营业厅)被工商主管部门授予湖北省、十堰市12315示范维权站,吸引了辖区内商场、超市、市场、企业等相关公共服务行业单位前来观摩学习。

