



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

十堰广电网络(湖北广电网络十堰分公司)作为一家从事广播、电视、宽带、数据等业务经营的综合信息服务商,承担着中央和地方各级广播电视节目安全传输,以及信息十堰、数字十堰和智慧十堰建设等重要职能,长期以来坚持以用户为根本,不断提升服务水平,始终把诚实守信理念贯穿于营业厅服务、安装服务、网络维护服务、客服服务的全过程,致力打造贴心、细心、舒心、顺心、放心的“五心”服务品牌。让用户满意是十堰广电网络人永远的追求。

至诚守信 担当作为

——湖北广电网络十堰分公司守信服务纪实

记者马胜江 通讯员王芳



宽敞明亮的办公环境

作为地方网络服务主力军之一,十堰广电网络一直把为广大用户构建强大的信息传输网络作为自身庄严承诺,经过不断努力,该公司已建成一个数字化、大容量、多路由、上联国家干线、能承载各种业务的现代化传输网络。以此为依托,公司建成了互联网宽带数据平台、高清互动电视平台、本地化综合信息服务平台、智慧+综合应用服务平台等多个信息化服务平台。

目前,该公司市县范围光缆环网线路



给用户讲解广电业务

随着发展加快,广电网络不断创新产品,为用户带来良好的消费体验。

十堰广电网络推出的高清互动电视,画面清晰度高,分辨率达1920X1080,音响效果好,支持杜比5.1声道环绕声,使电视节目具有更强的逼真性和感染力。高清互动电视可点播、回看、时移,还可实现电视教育、电视支付、电视游戏等,从而完成了从看电视到用电视的转变。

该公司为家庭用户提供10M、20M、



一丝不苟安装线路

一直以来,十堰广电网络高度重视服务体系的优化,始终把诚实守信理念贯穿于营业厅服务、安装服务、网络维护服务、客服服务,树立起诚实守信标杆。

优化96516客服电话专线服务。“感谢你们的热心服务,我要为广电客服专线96516点赞!”2月17日,十堰广电网络茅箭支公司六堰营业厅收到茅箭区朝阳路铁匠湾国税家属楼84岁陈大爷的感谢信。96516是广电网络全省统一的客服电话,旨在为用户提供7x24小时不间断的业务咨询、故障申报、费用查询、网上缴费等客户服务,打造贴心、细心、舒心、顺心、放心的“五心”服务。

优化网格化服务。十堰广电网络通过网格化管理,在全市共划分243个服务网格,每个网格由一位片区经理负责,对需要安装服务的用户,要求在网络覆盖区域内



顶风冒雪维护线路

2017年冬,冒着寒冬纷飞的小雨,十堰广电网络竹溪支公司进村服务工作队完成竹溪县中峰镇三合农场贫困户陈志华家人户信号检测工作已是21时20分。结束工作出门时,陈志华夫妇执意相送,从他家门口到通村公路有近400米距离,考虑到地湿路滑,加上陈志华妻子腿脚不方便,工作队员们再三谢绝他们深夜相送的一片真情厚意。

“你们为我们工作到这么晚,这么辛苦,不看到你们上车我们心里过意不去。”陈志华夫妻俩坚持要送队员们上车,看到车灯映照下他们夫妻深夜告别的身影,感受着他们对广电网络工作队的那份真情,队员们无比感动。

近年来,为助力打赢脱贫攻坚战,充分发挥信息扶贫在精准扶贫精准脱贫工作中

坚持守信践诺 打造优质网络

达900公里,县乡范围光缆全长达7000多公里,乡村范围光缆线路全长达13000多公里。全市已经建成十堰—郧阳—丹江—武当山和十堰—房县—竹山—竹溪—郧西10GX20波OTN广播电视光纤长途传输环网,并支持向10GX40波平滑过渡。在

此基础上,建成网络中心机房一个,分前端6个,中继点3个,乡镇标准化站房122个,下沉村级站房44个。与此同时,采取FTTH接入网技术模式,完成全市1857个行政村村村通光纤工程,实现了有线电视和宽带数据网络全覆盖。

致力产品创新 提升消费体验

30M、60M、100M等不同速率的宽带接入服务,采用MPLS技术构建企业IP专网,实现家庭用户无线上网的同时,为全市国土专网、财政专网、金融专网、社保专网提供60M、100M、1G、10G等宽带接入服务。

十堰广电网络本地化综合信息服务平台以及智慧+综合应用服务平台,利用电视网络提供视频监控、视频会议、电视电话、应急广播、智慧社区、智慧乡镇、智慧党建、智慧农业等智慧+综合应用,实现更加便民利民的服务。

优化服务体系 实现服务提质

24小时内安装、调试到位,在覆盖区域外72小时内安装调试到位。对需要维护服务的用户,要求24小时内处理完成,与用户预约的准确时间需按时上门。此类服务让用户充分感受到网络安装维护的便捷。

优化营业厅服务。为优化营业厅服务,十堰广电网络通过优化自营渠道、代办渠道、线上渠道,电子“三厅”等服务渠道,促进营业厅服务整体优化提质。自营渠道服务。十堰广电网络在全市25个营业厅,实行收费标准和规范公示上墙,让消费者明白消费。代办渠道服务。为方便用户缴费,十堰广电网络在全市设立40余个代理小门店,为用户提供更亲近、更贴心服务。线上渠道服务。为拓宽业务办理渠道,十堰广电网

络打通天猫、微信、支付宝、电视扫码等线上缴费渠道,让用户办理业务更方便。电子“三厅”服务。通过淘宝APP、微信公众号、电视界面营业厅电子“三厅”服务优化,十堰广电网实现APP“湖北广电官方旗舰店”十堰天猫营业厅、“湖北广电网络十堰分公司”微信公众号微信营业厅、电视开机界面电视营业厅电子“三厅”自助业务办理更畅通。微信群服务。为拓宽公司服务渠道,搭建服务新桥梁,十堰广电网络拨付专项资金鼓励网格经理组建“用户服务微信群”,通过微信群向用户推送公司最新资讯、优惠套餐资费、产品功能、线上操作指导、解答疑惑等便民利民内容,用户可直接通过微信群申告故障、在线咨询、在线缴费等。

助力脱贫攻坚 展现广电作为

的作用,让贫困户早日用上宽带,看上高清电视,了解精准扶贫精准脱贫政策,增强脱贫致富信心,十堰广电网络将精准扶贫工作作为重中之重,在项目建设时间短、任务重的情况下,员工们放弃节假日休息时间,每天披星戴月奋战在精准扶贫入户登记和宽带安装一线,最大程度满足用户需求。

仓房村位于郧西县香口乡中西部,地处偏远深山,是郧西县重点贫困村。为让该村贫困户早日用上宽带,十堰广电网络工作人员日夜奋战,为该村安装宽带。2018年底,十堰广电网络郧西支公司已为郧西全县286个乡镇(场区)3.2万

户贫困户免费接入清晰稳定的有线电视信号。

郧阳区香菇小镇是该区易地搬迁、产业扶贫重点项目,在十堰广电网络大力支持下,香菇小镇已经完工的四个安置区中,已办理广电一费通业务的住户达271户。其中,十堰广电网络郧阳支公司员工利用周末时间,最多一天安装开通用户达35户。

“每当看到贫困户装上广电宽带,当即接通网络和远在外地打工的亲人通过信息网络视频通话时流露出的激动和惊喜,我们对自己的工作感无比自豪!”十堰广电网络工作人员说。