

# 勇担责任“慧”一方

## ——中国移动十堰分公司服务社会民生工作综述

记者马胜江

荣誉源于坚持脚踏实地,成就始于守护初心不变。今年“3·15”前夕,省市场监管局、省消费者委员会、市市场监管局公布“放心消费创建”省级示范点和市级示范名单,中国移动十堰分公司(简称十堰移动)上榜。公司旗下十堰移动人民北路营业厅、竹山分公司、丹江口分公司获评省级示范单位,十堰移动获评省级示范消费维权服务站和市级示范消费维权服务站。

一直以来,作为我市通信行业的主力军,十堰移动始终心系发展、牢记使命,坚持“客户为根,服务为本”的理念,坚持将企业发展与社会责任高度统一,谱写了新时期“移动改变生活,智慧造福一方”的新篇章。

### 大战大考显本色

2020年,面对新冠肺炎疫情影响,十堰移动提高政治站位,坚持以服务政府中心工作、服务人民群众、持续深化作风建设为重心,主动接受社会舆论监督,自觉维护消费者合法权益,切实解决消费者反映突出的问题,营造规范、健康、安全的通信服务消费环境。

特殊时期,公司坚持落实7×24小时看护机制,加强重点区域通信保障,累计出动762人次排查处理故障417处,确保该公司798条重保专线“0”故障、209个重保基站“0”退服、集团客户“0”投诉,专线故障及投诉处理及时率达100%,实现“网络不中断、服务不掉线、质量不降低”。在这场特殊的战役中,公司面向全市177万移动用户推送各类信息1.7亿条,确保防疫指令迅速传达;累计为全市190名防疫人员提供免停机服务;为全市1.5万名师生提供线上教学服务;为全市4.9万名师生及家长提供流量、宽带优惠。

特殊时期更考验担当。为营造良好诚信服务环境,该公司严格遵守电信条例、消费者权益保护法等法律法规,全面落实首问责任制、24小时首次回访制、48小时内解决等制度规定,确保问题处理质量。围绕脱贫攻坚、全国文明城市创建等中心工作,该公司表现出高度责任感、使命感。其中,通过“信息网络扶贫”

助力乡村振兴,先后承担起房县、竹溪县、丹江口市、郧阳区等地1280个行政村光纤宽带建设,累计投入资金达6.6亿元,建设基站2200个。

### 数字建设助发展

多年来,十堰移动认真落实省委省政府打造“智慧城市”的部署,持续深入推进数字化建设,为地方社会经济高质量发展增添力量。

近年来,围绕客户需求,十堰移动不断强化网络功能,认真落实惠民政策,持续提高客户体验。2020年,该公司累计扩容1652个小区5.8万个端口,扩容规模同比增长4倍。在此基础上,进一步强化4G、5G网络协同优化,保障4G、5G网络质量实现“双网双优”。其中,5G基站运营总量达到1134个,开通率居全省第三;先后建成400余台万兆10G GPON接入能力的OLT设备,满足本地300M以上大带宽市场需求;完成170余个宽带小区就近微网格复配光交箱,实现家庭宽带提速升档。

在服务地方经济发展中,十堰移动积极参与政企服务,全面助力“智慧十堰”建设,实现通信服务从“移动通信专家”到“移动信息专家”转变。目前,该公司政务外网、智慧小区、智慧旅游、智慧环保等一系列应用平台广泛推广,先后为东风商用车、十堰经济技术开发区工业园区等7138家集团单位提供了智慧智能信息化应用与服务。

助力发展,安全至上。在致力于数字化建设的同时,为营造全社会安全通信环境,该公司积极配合公安机关打击电信网络诈骗工作,依法对涉嫌电信诈骗的采取封堵、溯源、阻断、关停等措施,有效遏制了诈骗电话增长势头。在人网管理上,该公司严格实名制规定,除本人实名制办理入网外,严管他人代办入网。

技术铸实力,服务赢口碑。2020年,围绕“利政惠民,提速降费”,该公司制定大量服务和业务优化提升举措,不断增强用户获得感。截至目前,该公司用户手机上网流量平均单价累计下降43%,有线宽带平均单价累计下降33%,国际语音及流量资费降幅均超过30%。

### 创新服务惠民生

中老年特殊群体“数字鸿沟”是当下全社会关注的焦点。今年以来,为了给予这类人群以最大便利,十堰移动发挥业务优势,出台11项关爱服务举措。老年人在各办理点不仅能享受到温暖的“面对面”服务,还能享受到“无障碍绿色服务”,大大缩减了等待及业务办理时间。不仅如此,在十堰各营业厅,公司还率先推出为中老年人提供“一键进入”人工服务、推出专属幸福卡资费方案等贴心服务,一系列举措收到了社会广泛赞誉。

创新服务惠民生,十堰移动一直在路上。尤其在维权领域,十堰移动也主动担当,以身作则。近年来,为进一步保护消费者权益,提升客户体验,十堰移动实现全市、县(区)级单位主要营业窗口“12315消费维权服务站”全覆盖和规范管理同时,与工商管理部门建立上下联动、部门联动、区域联动工作机制,实现工商“五进”管理平台和10086投诉管理平台对接,有效促进了客户投诉处理效率和客户满意度提升。2020年,该公司投诉处理及时率、解决率、满意率均保持在99%以上。

十堰移动聚焦“优+网络”“优+产品”“优+服务”,深入开展“总经理接待日”活动,全系统总经理每月在指定营业厅,与前来办理业务的用户面对面交流,让用户切身感受到匠心、暖心、贴心的服务。今年以来,全省移动公司共计开展“总经理接待日活动”362场,接待客户80568人,处理问题4412件。为发挥社会力量维护消费者权益,十堰移动发挥由相关领域专家、媒体记者、学者、用户代表等担任委员的湖北移动用户监督委员会作用,采取明察暗访等形式对各网点服务工作进行调查,及时反馈,为用户打造更优质的环境。

为全面提升服务品质,该公司尤为注重客户体验、感知和评价,通过10086热线、营业厅、门户网站及10086微信等服务渠道,收集客户意见建议,让“沟通从心开始”更加实在。

大鹏一日同风起,扶摇直上九万里。在未来发展中,十堰移动还将紧跟地方发展主旋律,切实履行社会责任,为十堰经济社会发展添砖加瓦。



在郧西淘宝村开展客户满意度提升服务



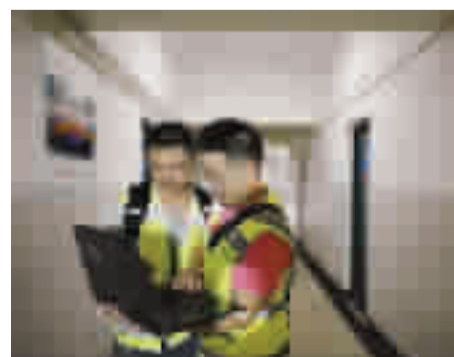
5G应用体验



在神农架林区进行基站建设



5G直播网络保障



优化高校室内网络



中国移动十堰分公司服务内容公示