

信守安全 畅通无阻

——中国电信十堰分公司保障消费者权益工作纪实

记者王雁博

行动如电,信念如磐。作为我国信息通讯领域的“国家队”,中国电信始终走在时代前列,始终情牵国计民生。中国电信十堰分公司牢固树立新发展理念,坚持“人民邮电为人民”的发展理念,不断增强企业运营关键能力,提升运营效率、服务水平和创新能力,在实现企业规模与价值双提升的同时,切实守护通信安全,维护消费者合法权益。

夯实基础,服务能力大提升

中国消费者协会将2021年度3·15国际消费者权益日的主题确定为“守护安全畅通消费”。这与中国电信十堰分公司的发展理念不谋而合。

守护安全,电信责无旁贷。2020年初疫情暴发,中国电信十堰分公司临危受命,仅用5天时间便完成了十堰市第二救治医院的4G无线网络全覆盖任务,并在全市抗疫情保畅通的各条战线上持续作战、冲锋在前,一次又一次完成了通信保障任务,彰显了应急通信保障的“排头兵”和“国家队”实力,展现了

中国电信十堰分公司的为民情怀和责任担当。

近年来,中国电信十堰分公司加大基础设施建设力度,基础网络服务客户能力显著增强。在有网建设上,截至2020年底互联网出口带宽能力达到1380G,IP城域网已在各乡镇实现万兆汇聚,全市行政村均已达千兆出口,光纤网络城市区域全覆盖,乡镇通光纤网络比例达到100%。中国电信十堰分公司注重实效,在修建“信息高速路”的同时,充分发挥全业务运营和信息化创新服务优势,大力实施“互联

网+”扶贫和农村电商扶贫,让十堰优质农特产品通过“信息高速路”销往各地,切实成为“畅通消费”的引领者。

近年来,中国电信十堰分公司加快农村移动通信、宽带网络(包括视频通信、家庭信息化)到家进度,不断提升贫困村基础设施和公共服务水平,持续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,产生了良好的社会效益,为脱贫攻坚和乡村振兴高效衔接奠定了坚实的基础,切实维护了人民群众通信权益和消费安全。



维护通信安全服务民生

5G 新基建,智慧城市大升级

参与城市建设,助推高质量发展,让发展红利惠及广大群众,是中国电信十堰分公司永恒的使命和不变的追求。特别是在信息化时代,城市的智慧化程度直接影响着人民群众的获得感、安全感、幸福感。

民有所呼,我有所应。近年来,中国电信十堰分公司发挥行业龙头优势,为深入贯彻落实党和国家关于加快推进5G新基建工程进度要求,全力推进5G网络

建设、应用推广、技术发展和安全保障,充分发挥5G新型基础设施的规模效应和带动作用,打造数字经济发展新引擎,支撑我市“5G+教育医疗”“智慧园区”“智慧交通”“智慧旅游”“智慧城市”等方面的应用,助推我市经济社会高质量发展,中国电信十堰分公司在市委市政府的领导下,积极向中国电信集团公司、湖北省公司争取,投入巨资建设5G网络,5G基站建设

规模位居全省第5位。今年,中国电信十堰分公司将对主城区、县城的5G网络优化补盲并启动乡镇5G网络建设,覆盖全市所有乡镇、重点旅游景区和汉十高铁、高速等重要交通要道。同时,积极主动对接县、乡级政府共同引导并帮扶有需求的行政村通过数字化手段实现产业数字化,并在5G建设方面予以倾斜,巩固脱贫攻坚成果,助力乡村振兴战略的实施。



5G新基建服务智慧城市升级

用户至上,用心服务大民生

用户至上,用心服务,这是中国电信十堰分公司的企业宗旨和服务理念。近年来,中国电信十堰分公司着力打造诚信经营、放心消费的和谐服务环境,不断提高用户满意度,切实用心服务大民生。

以企业党建为抓手,深入贯彻落实全面从严治党要求,并以互联网思维创新党建模式,充分激发广大党员和入党积极分子立足岗位创先争优。持续深入

开展行风建设,着力打造诚信经营、放心消费的和谐电信服务环境,不断提高用户满意度,切实维护广大电信用户消费者合法权益,积极履行企业社会责任,服务地方经济社会发展。2020年,中国电信十堰分公司受理各类消费者投诉同比下降了22%,投诉处理及时率100%、投诉处理满意率99.97%。

在生产经营中,中国电信十堰分公司通过聚焦客户反映的热点难点问题,围绕“营业厅、代办点、安装维护、10000号、投诉处理、外呼管理”六大服务触点,不断提升基础服务能力;通过大力推行投诉处理和宽带装维服务“先承诺、再处理”,提升内部服务运营水平;为切实净化网络环境,维护消费者合法权益,分公司一方面与公安局联合建设防电信诈骗监控中心,派员参加防范信息诈骗联合值班;另一方面狠抓实名制登记、黑卡治理专项行动的落地,保障用户信息安全。

近年来,中国电信十堰分公司不断提升营业网点各项设施,为客户创造舒适的业务办理环境。同时优化服务质量管理体系和机制,定期进行营业厅现场巡检,不断提升窗口人员的服务质量,从各类细节入手,从小事抓起,全面提升综合服务水平,为客户提供优质的窗口服务。

在接应市市场监管局“五进”工作方面,中国电信十堰分公司以建设消费维权服务站为契机,提升客户满意度。截至2020年12月,共建设“12315消费维权站”8个,指定专人负责维权站的日常工作,确保快速受理、处理消费者反映的每一个问题,在确保用户满意的同时提升企业的公信力。

优服务确保通信安全,强基础保障消费畅通。中国电信十堰分公司将立足本职、接续奋斗,做通信安全的守护者、畅通消费的践行者和群众权益的保障者,为电信事业和十堰经济社会高质量发展作出新的贡献,用更加优异的成绩向党的百年华诞献礼。



抗疫情保畅通



服务智慧企业建设



信息高速路助力脱贫攻坚



获评省级文明单位