



# 恪守诚信 臻于完美

——中国移动十堰分公司诚信赋能高质量发展走笔

记者王雁博 通讯员康钰卿



十堰移动5G基站建设



为乡村监控中心建设提供技术支持



组织志愿者进村入户宣传防电信诈骗知识

坚定不移走诚信发展之路，以信促行服务车城高质量跨越式发展。长期以来，中国移动十堰分公司（简称十堰移动）以诚信守法为立身之本，坚持协同凝聚的经营之道，筑牢国有企业“根与魂”，为“现代新车城、绿色示范市”建设鼓与呼。

## 以“诚”为本 打造满意服务体系

以惠民为前提，通过高品质服务提升客户体验。今年以来，十堰移动在全市逐步打造翻新11个运营窗口服务厅，触点环境“一城一特色，一厅一焕新”，融入家庭、信息化产品，聚焦“优+网络”“优+产品”“优+服务”3项体验，为客户带来舒心、暖心、贴心的感受。聚焦老年人高频事项和服务场景，在全市范围内移动营业厅设立爱心专区、敬老专席，推出11项关爱服务举措，提供“一键进入”人工服务、推出专属幸福卡资费方案，用真情服务助力

“银发族”融入信息时代。围绕“利政惠民，提速降费”，十堰移动制定了大量服务和业务优化提升举措，不断提升用户体验。十堰移动用户手机上网流量平均单价下降43%，有线宽带平均单价下降33%，国际语音及流量资费降幅均超过30%。

2020年，十堰移动率先入驻湖北消委315和解平台，积极提升12315升级投诉解决效率，强化申诉源头和解，守护通信安全，畅通消费市场，营造共建共治共享的消费维权新机制。遵循“放心

消费诺必行，满意服务在移动”的工作理念，深入推进“健康通信，放心消费”创建工作。针对服务欠缺问题，公司严格落实首问责任制、24小时首次回访、48小时内解决问题等制度，所有客户接触点坚持客户服务三项基本原则，确保问题处理质量。2020年，十堰移动受理客户业务咨询及投诉处理及时率、解决率、满意率均保持在99%以上。

十堰移动聚焦电信诈骗这一群众关切的痛点，联合公安机关主动出击，坚

持以断卡为利剑，配合开展反诈骗治理工作。积极配合市公安局反诈中心，充分利用大数据反诈骗手段开展“封堵、溯源、阻断、关停及用户信息查询”等工作，有效遏制诈骗电话增长势头。协助公安机关查询4247个涉诈电话，主动向市公安局刑侦支队提供窝点线索7条，协助打掉电诈窝点3个。通过严格落实实名制入网规定，除本人实名制办理入网外，严管他人代办入网情况，实现对网络诈骗信息的传播进行有效管控。

## 以“信”促行 赋能车城经济建设

践行新理念，构建新格局，培育新动能。十堰移动聚焦“衣食住行业教保医”重点领域，不断完善智慧城市基础设施建设。

持续深入挖掘政务大数据价值。十堰移动以市场需求为导向，信息化应用做支撑，严格按照“国五条”和“231”模式，聚焦党政军、金融、教育、医疗等重点行业达成信息化项目18个，与国网十堰供电公司、神农架

供电公司共同推进“新型数字基础设施建设”战略，探索“5G智慧电网”建设、能源安全铺展落地。面向全市10万退役军人推出移动专属卡；联合市残联共同开展“信息助残 同心圆梦”活动，为全市14.2万名持证残疾人获取公共信息提供通信帮助。整体推进全市公安系统服务，为全市3104名辅警发放爱警专属卡。

围绕中心工作，十堰移动通过“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、郧阳区等县（市区）1280个行政村光纤宽带建设服务，累计投入资金6.6亿元，建设基站2200个。通过在5个乡镇32个行政村建设立体化、信息化社会治安防控体系，利用“微视频”网络有效延伸“雪亮工程”覆盖面，开展专人联络“到家服务”，后续服务有

保障，受到了偏远乡镇村民的广泛认可。对郧西县、竹山县、房县等地的7个小区启动老旧小区改造，建成7个智慧小区，对家门口进行幸福升级，提升基层社区治理服务水平及城乡社区治安防控能力。

十堰移动从小处入手，助力打造“丹江水”“武当山”“新车城”三张“云”名片，彰显十堰数字化发展实力，描绘“智慧十堰”新蓝图。

## 以身作则 不忘初心勇担使命

十堰移动始终不忘传承对党忠诚的红色基因，坚持党的绝对领导，坚决贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略，推动本地经济安全发展行稳致远。

十堰移动以品质为基石，不断增强网络能力。今年以来累计扩容600个小区、近万个端口，全力保障客户需求。强化4G/5G协同优化，保障4G/5G网络质量双网双优。5G基站总量达到1134个，开通率位居全省第三。完成170余个宽带小区就近微网格复配光交箱工作，家庭

宽带提速升档，优化移动宽带客户上网体验。2020年4G电信普遍服务试点工程建设涉及竹山、房县、郧西行政村共计60个4G基站，惠民资费推广、了解网络需求、精准开展建设、进行网络优化，有效助力乡村振兴，得到村民一致好评。

为确保丹江口水库安全，十堰移动为汉江集团电厂水情监测平台预警提供数据卡15张，开启预警广播系统，保障水情及泄洪预警工作有序进行。

及时应对强降雨造成的郧西县境内多处山体滑坡，出动113人次、油机67台次，处理67处停电基站、3处中断传输路由，有效保障当地群众出行转移。持续夯实网络基础能力，完成宽带扩容21个小区、117个分纤箱，完成进度40.48%。

长期以来，十堰移动扎实开展全国文明城市创建工作，认真落实市城市文明创建中心要求，坚持落实文明劝导周制度和开展创建全国文明城市

包联工作，深入推进“志愿之城”创建工作，开展志愿服务1156人次。在营业窗口广泛宣传社会主义核心价值观，营造讲文明树新风的浓厚氛围，三次获得全市文明劝导志愿服务活动红榜表扬。

秉承诚信之本，铸就精品网络，十堰移动将继续发挥通信行业主力军作用，全力提升服务品质，为提升城市管理效率、推动产业创新发展、保障和服务民生贡献数据力量。