



以信促行 用心服务

——中国电信十堰分公司诚信服务侧记

记者毛以国

诚信是什么？对于“国”字头通信运营商中国电信十堰分公司（以下简称“十堰电信”）来说，电信事业，事关国计民生；诚信服务，就是诚实守信，服务于民。以诚信建设为引领，十堰电信始终坚持“以人民为中心”的发展理念，不断提升运营效率、服务水平、创新能力，为满足人民群众日益增长的通信需求作出了积极贡献。



2020年5月17日，十堰首批5G基站正式开通

保障网络畅通 服务能力提升

2020年新冠肺炎疫情发生后，十堰电信临危受命，仅用5天时间便完成了十堰版“雷神山”即十堰市第二救治医院的4G无线网络全覆盖。在全市抗疫情保畅通的各条战线上持续作战、冲锋在前，一次又一次地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，也展现了十堰电信保障网络畅通的强大服务能力。

近年来，十堰电信不断加大基础设施建设力度，基础网络服务客户能力显著增强。在有线网建设上，截至2020年底互联网出口带宽能力达到1380G；IP城域网已在十堰地区各乡镇实现万兆汇聚，全市行政村

均已达千兆出口；光纤网络实现城市区域全覆盖，乡镇通光比例达到100%。

其中，十堰电信充分发挥全业务运营和信息化创新服务优势，做好“惠农、兴农”工作，加快“六到农家”工程中的移动通信、宽带网络（包括视频通信、家庭信息化）到家进度，提升乡村基础设施和公共服务水平；大力实施“互联网+”扶贫和农村电商扶贫，让十堰优质农产品通过“电信高速路”销往全国各地。农村信息化发展水平的提升，极大增强了农村经济发展的内生动力，有力助推了脱贫攻坚和乡村振兴。



市行政中心5G信号全覆盖

强化5G建设 智慧城市升级

智慧城市，开启城市美好生活。

近年来，十堰电信发挥行业龙头优势，坚决贯彻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，助推我市经济高质量发展。

其中，2020年，电信十堰分公司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前列。现已建成覆盖十堰

核心城区和县市主城区5G高速网络，基本涵盖党政军机构、重要商圈、本科大专院校以及高密度高流量高价值区域，实现了对十堰县城以上区域的5G信号连续覆盖。

2021年，十堰电信将对主城区、县城区的5G网络进行优化补盲。启动乡镇5G网络建设，计划建设基站1300个，覆盖全市所有乡镇、重点旅游景区和汉十高铁、高速公路等重要交通要道。同时积极主动对接县、乡级政府共同引导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建设方面优先予以倾斜，巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接。



专业的应急通信保障队伍

致力和谐消费 用户体验优化

用户至上，用心服务，这是十堰电信的企业宗旨，也是十堰电信的服务理念。近年来，十堰电信着力打造诚信经营、放心消费的和谐服务环境，不断提高用户体验感和满意度。

十堰电信贯彻落实全面从严治党要求，通过成立业余党校加强党员教育管理，以互联网思维创新“两学一做”活动方式等，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，成立行风暨纠风工作领导小组，将行风建设与生产经营活动同部署同安排，创新服务提高效率。

公司聚焦客户反映的热难点问题，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，抓住改进节点、落实责任到位，不断提升基础服务能力；通过加大力度推行投诉处理和宽带装

维服务“先承诺、再处理”，倒逼提升内部服务运营水平；通过与市公安局联合建设防电信诈骗监控中心，狠抓实名制登记、黑卡治理专项行动的落地等，保障用户信息安全和消费者合法权益。

同时，不断完善营业网点各项设施，为客户创造舒适的业务办理环境；不断提高窗口人员综合服务水平，定期进行营业厅现场巡检，提升窗口服务质量；优化建立服务质量管理体系及长效机制。

诚信建设，永无止境。十堰电信将始终践行“以人民为中心”的发展理念，聚焦客户需求，做强信息服务；持续强化“以客户为中心”的经营服务体系，以优质服务惠及广大客户，努力把十堰电信打造成为信息服务领域最值得信赖的品牌，更好服务十堰百姓生活。



优质服务提高用户满意度