

服务随心 用户舒心

——中国电信十堰分公司以优质服务提振消费信心

记者马胜江

优质服务是增强消费体验、提振消费信心的重要保障。

长期以来,中国电信十堰分公司(以下简称“十堰电信”)坚持秉承“用户至上、用心服务”的服务理念,认真落实“好服务 更随心”六项服务举措,以优质服务赢得用户赞誉、获得社会认可。2022年,十堰电信客户装维满意率、厅店满意率分别达到99.82%、99.97%,实现“双提升”。



客服热线

完善的服务让客户暖心

“你们教的内容都是我想学的,特别好!”“听了你们的讲解,心里就有底了!”2月21日,中国电信十堰分公司“爱心翼站”工作人员围绕如何提高老年人防诈骗意识开展针对性宣传活动,受到老年人好评。

活动当天,工作人员通过播放反诈视频、发放反诈宣传单等形式向老年人讲解常见诈骗手段,指导老年人如何避免上当受骗,邀请老年人参与

反诈视频拍摄,进一步增强老年人防诈骗意识。

一直以来,十堰电信聚焦群众“急难愁盼”和“愿望清单”,认真落实“好服务更随心”六项举措,依托自身营业窗口创建“爱心翼站”,持续为广大客户提供“暖心服务”,深受客户好评。截至目前,已在全市29个核心营业厅建成“爱心翼站”,推出休息补给、手机服务、便民工具、绿色通道、

科普宣传等五类26项服务内容,在全市范围内开展280场智能科普及“反诈微讲堂”活动,惠及群众1万余人次。

长期以来,十堰电信积极履行央企社会责任,构建完善的服务体系,广泛开展志愿服务,把“爱心翼站”打造成服务的港湾,跨越数字鸿沟的纽带,防范网络诈骗的阵地,科普信息技术的讲台。



调研工作



厅店微课堂



应急演练



爱心翼站

强大的网络让客户省心

“电信网络畅通、稳定、省心,给我们带来了非常好的消费体验。”这是十堰电信用户的普遍感受。

党的二十大报告指出要“加快建设网络强国、数字中国”,十堰电信准确把握数字经济战略机遇期,紧紧围绕服务地方经济发展,以服务乡村振兴、满足人民群众对优质通信服务需求为出发点,全面加强5G、千兆宽带网络建设,持续推进AI、云、大数据、物联网等新技术

发展。截至目前,IP城域网已在十堰全区各乡镇实现万兆汇聚,全市行政村均已达千兆出口;4G网全域覆盖率超过95%,5G已实现城区、县城、乡镇和发达行政村全覆盖。在此基础上,十堰电信勇挑重担,积极响应4G普遍服务试点建设,投资8200余万元完成191个偏远行政村的4G普遍服务建设,以信息网络助力乡村振兴。

所有美好的服务体验,不仅来自

高端技术,更来自电信网络维护工程师们辛勤的付出。高温酷暑中,用满身的汗水诠释责任;在天寒地冻中,用冻僵的双手演绎担当;重大灾害中,迎难而上;疫情防控时,奋勇向前……

一直以来,十堰电信网络维护工程师以“为客户提供最好的网络服务”为目标,用十堰电信人特有的执着与坚守换来广大用户的满意和信任。

安全的保障让客户放心

“没有网络安全,就没有国家安全”,在数字经济时代,网信安全已成为国家发展的前沿阵地,并向经济社会发展各个领域辐射,在推进国家安全体系和能力现代化、坚决维护国家安全和社会稳定中具有重要战略地位。十堰电信深刻认识到网信安全是数字经济高质量发展的生命线,在工作中坚持底线思维,通过打造安全型企业,积极赋能内外部安全能力;通过厚植网信安全能力,把安全发展贯穿到企业生产经营全链条、全流程、全场景,助力构建新安全格局。

主动作为保障网络安全。过去的

一年,为保障通信网络安全,十堰电信组织开展了军警民联合护线宣传活动;联合公安部门召开“三电”保护联席会议;与水电气暖管线单位建立城市管线保护利益共同体;联合四家通信运营商划分责任区,建立“共巡、共宣、共盯、共维”联动机制。

主动担当打击通信诈骗。过去的一年,十堰电信持续加强反诈防骚扰专项治理力度,全面提高人防、技防能力水平,严格落实用户入网实名登记,主动研判异常呼叫行动,积极与公安机关形成联动。2022年配合公安破获涉诈案件两起,抓获犯罪嫌疑人4人。

主动担责开展反诈宣传。2022年全年向电信用户推送反诈短信群发277万条,在全市376家厅店内部宣传张贴反诈海报、横幅等宣传元素。通过各种宣传提醒措施,努力营造良好的防骗反骗氛围。

今年,十堰电信将坚持抓好网信安全工作不动摇,建立健全统筹管理、分工负责和协作联动长效机制,确保各项工作落到实处。持续提升服务水平,不断擦亮服务品牌,为提振通讯领域消费信心注入强大活力,十堰电信正全力以赴。