

客户为根 服务为本

——湖北移动通信公司十堰分公司发展纪略

记者马胜江 通讯员康钰卿



十堰市 4G 网络开通仪式



2019 年十堰移动 5G 商用推介会

这是一个催人奋进的时代，这是一个成就梦想的时代。回望中国移动通信集团湖北有限公司十堰分公司（以下简称十堰移动）的奋斗史，从简单粗笨的“大哥大”到小巧酷炫的智能手机，从单一的语音通话到丰富智能的数字应用，从 ADSL 拨号上网到极速光纤入户……一系列技术创新和服务升级见证了十堰市信息技术发展的非凡历程。

二十年来，充满拼搏奋进精神的十堰移动人以克难攻坚、矢志不渝的创业精神，秉承“正德厚生、臻于至善”的企业信仰，坚持“移动改变生活”的战略愿景和“客户为根，服务为本”的基本理念，不断取得辉煌业绩。

如今，该公司基站总数增长 20 倍，服务客户规模增长 11 倍，运营收入增长 17 倍，近十年上缴税金达 7.3 亿元，在跨越转型的路上一路凯歌，在助推我市经济社会高质量发展中不断奉献力量。

高质量网络助推转型发展

长期以来，十堰移动以构筑高质量网络、助推我市经济转型发展为己任，不断创新求变，为客户提供最新的技术、最好的服务。

从模拟移动通信的引进，到 2G 全面覆盖、3G 技术创新，再到如今 4G 升级、5G 领跑，十堰移动用 20 年时间，奋力书写了一部通信领域的奋斗史、创新史。1999 年，湖北移动通信事业刚刚起步，十堰市移动基站数量仅有 500 个。如今，十堰移动已打造出本区域覆盖面积广、速度快、口碑好的移动精品网络。

自 2013 年 12 月 4 日工信部正式下发 4G 牌照起，十堰移动迅速铺开 4G 网络建设。为了抢抓进度，他们夜以继日；为了选址精准，他们徒步丈量；为了节约成本，他们不断创新……最终，“移动 4G，快人一步”“好网选移动”等脍炙人口的宣传语在

百姓间口口相传。2019 年 6 月 6 日，工信部宣布 5G 牌照下发，这一天，十堰市太和医院借助十堰移动 5G 技术支撑，为 200 公里以外的太和医院神农架林区分院成功进行一例腹腔镜下胆囊切除术。至此，移动 5G 技术开启了十堰网络应用的“5G 元年”。5G 在网络能力上较 4G 提升近百倍，十堰移动首次 5G 网络尝试不仅为医疗领域发展提供了新思路，也将为各行各业的发展创造更多可能。

近 10 年来，十堰移动坚持以高起点、高品质发展为指导方针，新建家庭宽带网络均采用光纤入户，实现光缆传输长度超过 5.5 万皮长公里，家庭宽带客户突破 30 万户。与此同时，十堰移动在全市范围内率先开展存量 FTTB、ADSL 覆盖住户提速改造，加快千兆宽带网络布局。截至目前，十堰移动宽带累计覆盖近 130 万户家庭，光纤到户覆盖家庭占比达到 90%。

从今年 6 月开始，十堰移动全面启动 5G 网络部署工作，截至目前，已完成 650 个 5G 基站的查勘选址，90 个传输机房已建成 30 个，管道、光交箱等其他相关配套的建设工作也都在有序开展。计划投资 7 亿元建设 2950 个 5G 基站，实现乡镇级以上区域 5G 连续覆盖，并重点满足党政军机关、企事业单位、重点旅游区、商业区域的信息化需求，为十堰市仙山、秀水、汽车城三张名片的影响力打造提供更优质高效的服务，推动经济发展、助力产业升级。

高品质服务提升客户体验

长期以来，十堰移动凭借高质量的网络，围绕“利政惠民，提速降费”，制定了大量优化服务和业务提升举措，不断提升用户体验，不断增强城乡居民移动网络服务领域获得感。

语音时代，十堰移动为不同群体量身定制了神州行、动感地带、全球通等各种套餐，优化产品资费，让用户语音通话费

用逐年下降，实现全市移动用户数量由 18 万人增长至 195 万人。流量时代，十堰移动推出咪咕视频、咪咕阅读、咪咕音乐等贴近客户需求的移动应用，丰富百姓文化娱乐生活，提升百姓生活质量。

统计显示，自 2015 年落实“提速降费”以来，十堰移动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%，“好用不贵”的产品和温暖贴心的服务，让广大群众信息服务幸福指数不断提升。

十堰移动始终秉承“客户为根，服务为本”的服务理念，10086 投诉热线 24 小时全天候快速受理及解决客户诉求，严格落实首问责任制，24 小时首次回访，48 小时内解决等制度。窗口营业人员、客服话务员、后台业务支撑队伍坚持客户服务三项基本原则：凡是客户的业务办理需求必须满足；凡是方便客户的服务必须主动提供；凡是因自身权限无法做到前两条的，必须逐级上报，直到解决为止。问题处理完毕后 24 小时内二次回访，确保问题处理质量。月受理客户业务咨询及投诉 1800 余件，投诉处理及时率 98.24%、解决率 98.85%、满意率 97.83%。十堰移动以人民为中心，坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，大力推动信息通信技术深度融入经济社会发展，提升员工满意度、客户满意度、社会满意度，实现公司高质量发展。

2009 年开始，十堰移动积极参与政企服务，助力“智慧十堰”建设，实现从“移动通信专家”到“移动信息专家”的完美蜕变，政务外网、智慧小区、智慧旅游、智慧军营、智慧环保等一系列应用遍地开花。近年来，十堰移动抢占先机，快人一步，不断加强物联网、大数据、云计算等新兴领域探索，推进信息技术与实体经济深度融合，助力各行各业转型升级，为东风商用车、环保行业、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。十堰移动胸怀“网络强国、信息惠民”梦，发挥辐射性、渗透性、倍增性优势，以“无形之手”塑“千钧之力”促进相关行业进步，“移动性、个人性、实时性、安全性”的移动信息化解决方案深入各行各业，整合利用各种资源，为十堰市和谐信息社会建设作出积极贡献。

高政治站位彰显国企担当

在实现跨越转型发展过程中，十堰移动围绕我市脱贫攻坚、全国文明城市创建等中心工作，不断提高政治站位，以高度的责任感、使命感展现新作为，充分彰显出其作为国企的社会担当。

在创文工作中，十堰移动成立志愿服务公益团队，坚持开展志愿服务、交通执勤、公益环卫活动，风雨无阻、倾力奉献；扎实推进“户户走到”，发放宣传手册 4320 份、调查问卷 1017 份。公司连续 15 年被评为省级文明单位。

在精准扶贫工作中，十堰移动真扶贫、扶真贫，18 名扶贫干部驻扎 9 个贫困村，定期走访慰问 980 户贫困户，为其免费发放米、面、油等生活必需品。此外，十堰移动还自发开展“购买帮扶农产品”活动，推广贫困村农副产品，通过以购代销模式帮助偏远乡村开辟农产品销售渠道。为推进普及农村和偏远地区通信服务，十堰移动积极向上争取扶贫政策，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，累计投资 6.6 亿元，建设基站 2200 个。

二十年来，十堰移动以良好的发展态势、高质量服务品质、甘于奉献的企业精神，赢得广泛赞誉，获得多项荣誉。2017 年被全国总工会授予“全国政务公开先进单位”，2019 年荣获“先进基层党组织”荣誉，连续 9 年被授予省、市“消费者满意单位”称号，连续 6 年被评为全市共青团工作先进单位，一批全国劳动模范、省级劳动模范、市级劳动模范等优秀员工脱颖而出。

担当作为谱新篇，拼搏奋进不止步。逐梦新时代，十堰移动将以更大的智慧和勇气，持续创新、勇于探索，行“融合、融通、融智”之道，塑“能力、合力、活力”之魂，不断实现新跨越，努力履行新使命，为十堰实现高质量发展，决胜全面小康作出更大贡献。



基站安装



十堰移动 2019 高校迎新志愿服务



营业厅创文志愿服务



神农架维护人员到林区神农顶基站给油机送油供电