

为乡村振兴插上信息化翅膀

——十堰电信服务 乡村振兴战略侧记

记者 毛以国

网络建设 弥合数字鸿沟

党的十九大提出了乡村振兴战略，这是促进农村全面发展和繁荣，决胜全面建成小康社会的重中之重。而信息化则担当着乡村振兴战略助推器的重要角色。中国电信股份有限公司十堰分公司（以下简称十堰电信）充分发挥基础通信运营商的优质网络能力，用信息化手段跨越城乡发展不均的鸿沟，解决乡村发展的社会难题，让信息化成果像源源不断的泉水滋润着十堰广袤的农村大地，绽放出最美丽的花朵。



人工搬运设备

“过去，我们豆腐沟村的村民想打个电话，都得翻山越岭花半小时去山顶。现在，我们都用光纤上网了，手机和固定电话通话也有了保障，这一切都要感谢中国电信，感谢中国共产党！”2018年，武当山电信克服项目资金紧缺和山区线路施工条件复杂等困难，投资近300万元建设线路及各类网络设备，架设线杆260余根，布放光缆5.2万米，全力保障武当山特区全域旅游智慧WIFI项目建设，使得全区33个偏远乡村全部实现电信光纤互联网和语音通信覆盖，各村委会还增设了无线WIFI宽带和固话通信设备，为精准扶贫工作进一步深化提供了有力的信息支撑。上述这一幕，就发生在武当山特区最偏远的豆腐沟村。

相比城市，农村互联网基础设施建设是短板，需要加大投入力度，扩大光纤网、宽带网在农村的有效覆盖。在服务乡村振兴战略中，为不断构筑通往

城乡的“信息高速公路”和覆盖全域的“电信网络云图”，十堰电信认真落实工信部加强网络能力建设及服务网点建设工作要求，积极推动通信服务设施建设，不断提升光网建设和4G网络覆盖能力，大力加强实体营业网点及电子渠道网点建设，为全市人民尤其是农村群众共享高效优质的信息化服务提供了强大支撑。

近五年来，十堰电信投资近10亿元用于基站和网络建设，其中2019年投资7758万元对130个偏远行政村开展4G普遍服务建设，仅用7个月时间就开通4G基站155个，切实解决了130个试点行政村群众4G高速网络服务能力；为全市457个重点扶贫村的每个村委会赠送一条宽带及一路高清电视专线，每年免费金额达32万余元；为全市3.1万户办理扶贫业务的贫困户赠送宽带猫和ITV机顶盒价值1426万元，每年优惠通信使用费2566.8万元。9月25日，中国电信集团

电子渠道中心与民政部儿童福利司深入十堰市竹山县开展党建翼联活动，向竹山县麻家渡镇刘家河村留守儿童捐赠电话套餐话费和翼支付红包，架起了留守儿童与外出打工父母之间的信息沟通桥梁。

截至目前，十堰电信有线网络覆盖已实现了全市自然村以上的覆盖。其中，光网络端口数量达到70.4万个，镇区以上光宽覆盖率达到99.9%，全市1857个行政村中，已通电信有线宽带行政村达1794个，行政村通光宽率为99.9%，自然村通光宽率超过87%，可提供100M起步、300M主推的光宽带业务。同时，在全市30余个小区开通了千兆家庭宽带接入，为8K数字视频接入提供了强大网络能力。在无线网络覆盖面上，移动信号覆盖率超过92%，无线基站累计达到9730个，全市4G网MR综合覆盖率达94.87%，实现镇区以上全覆盖，农村行政村4G覆盖率达到80.5%。



4G 普遍服务网络建设

优质服务 保障用户权益

“电信公司是服务社会民生、化解百姓困难、提供通信保障的优质通信服务企业。”这是今年9月，丹江口市政府领导在“不忘初心、牢记使命”主题教育深入丹江口市盐池河镇调研中，对十堰电信丹江口分公司迅速、高效解决偏远村组通信无信号、信号弱问题的高度赞扬。事情的原委是这样的，今年9月4日，十堰电信丹江口分公司接到一个转自该市经济和信息化局的网友发帖，称其家住盐池河镇吴家河村刘家湾，自己常年在外务工，由于家乡地处偏远，通信不便，他时常因与家中老人、孩子联系不上而担心，因此迫切希望家乡通信信号能畅通起来。接到发帖，丹江口分公司立即与网友取得联系，了解具体情况，并及时组织客户服务、网络优化相关人员召开专题会议，成立工作小组，尽快解决问题。后经信号测试，刘家湾因地处偏远，且居住分散，确属信号盲区，几家运营商信号均不稳定。为此网优人员克服重重困难，拟订网络优化方案，并经公司领导批示特事特办，进行网络优化紧急处理，在2天内就让刘家湾区域的信号深度覆盖得到提升。

信息化是乡村振兴的助推器，以优质服务保障用户权益也成为十堰电信服务乡村振兴战略的重要内容。以上正是十堰电信优质服务的一个缩影。

十堰电信郑重承诺，在光纤户线具备的区域内，宽带、天翼高清的安装承诺时限自业务受理完毕时间起，至系统竣工时间止，根据客户的预约时间要求，在规定的时限内完成装移修工单，对未能按照预约时间完成安装或修复的工单，经核实按赔付标准主动给予客户相应补偿。对服务承诺区域范围内、自愿要求24小时后装机的用户，按照原有规则进行预约安装，以客户体验为导向，突出服务差异化。

通过“当日装、当日修、慢必赔”的“当慢慢”标准化服务，十堰电信打造专业化、规范化的装维服务体系，给全体市民提供优质的宽带服务。通过扎实开展光网线路质量整治专项活动，进一步降低光网用户障碍发生率，提升电信宽带网的美誉度。

为提升营业窗口及一线人员的服务质量，十堰电信从2015年开始，开展营业厅及装维人员“金牌服务”创建活动，根据用户满意率的情况，对全市所有营业厅店及装维人员进行考评。通过该活动，规范了厅店及人员的规定动作及服务标准，提升了一线人员及厅店的服务意识，为十堰人民提供了更加诚信、更加便利、更加快捷的服务。

同频共振，融合发展。乡村振兴对于十堰电信来说，既是挑战，也是机遇。企业在做好服务的同时，也从乡村振兴中收获了市场，成就了双赢局面。统计数据显示，截至2019年11月，十堰电信互联网出口能力达1000G，可以满足三至五年内我市全区域对于宽带接入、ITV视频、大数据存储及云业务（IAAS/PAAS层面）发展需要；城市宽带端口达到52.9万个，农村宽带端口达到17.5万个，光纤网络已覆盖城市区域，乡镇通光宽比例达到100%，行政村通光宽率为99.9%，自然村通光宽率超过87%；全市共建无线基站9730个，4G网络MR综合覆盖率达到94.87%，行政村100%覆盖4G。截至9月底，固定电话用户18万余户，移动用户60万余户，宽带用户40万余户，ITV电视用户达到20万余户。

潮起逐梦海天阔，不忘初心更前行。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，十堰电信将不忘初心、牢记使命，立足本职、接续奋斗，用实际行动谱写乡村振兴更加美好的新篇章。



党员干部走访贫困户



信息应用 架起致富桥梁

日和超级周末等优惠活动，发放生活补贴、购机补贴红包7.9万个。

“互联网+医疗”——在“幸福新农村”高清电视平台推出“电视预约挂号”，全市幸福新农村ITV用户都可以通过电视预约，实现全省所有二甲以上医院在线挂号。

“互联网+教育”——在全市推进“三通两平台”（宽带网络“校校通”，优质资源“班班通”，网络学习空间“人人通”，建设教育资源公共服务平台和教育管理公共服务平台）落地，并将资源投入重点向贫困地区倾斜，利用互联网为贫困地区的孩子提供平等、开放的

远程教育平台。目前，十堰电信校园宽带接入学校达200余所，计划2019年底全面升级教育FIRST专网，全面提升网速，完成农村学校宽带接入，将在线优质教育资源传到农村班级，缩小城乡教育资源差距。

“互联网+政务”——依托电子政务办公系统，将办公网络延伸至手机，让乡村干部能随时随地处理公文和待办事项，提高工作效率。依托“平安乡村”视频监控系統，掌握全乡各村委会及重点路口的治安状况，及时发布预警信息，为老百姓安居乐业、平安出行保驾护航。



冒雨抢修光缆保通信畅通