

2022年下半年吉林省电信服务质量通告

为推进电信服务质量持续改善,根据《中华人民共和国电信条例》《电信服务质量通告制度》等相关规定,现将2022年下半年吉林省电信服务质量有关情况通告如下:

全省电信服务总体情况概要

(一)行业稳步发展,服务能力持续提升。截至2022年12月,全省电话用户总数达3391.4万户,其中移动电话用户3007.75万户。固定宽带用户达779.16万户,其中100Mbps及以上

中国移动通信集团吉林有限公司(以下简称中国移动吉林公司),是中国移动集团公司在吉林省设立的全资子公司。按照国家电信体制改革的总体部署,于1999年8月成立,2004年上市。下设19个部室(含工会),下辖9个市(州)分公司及41个县公司,员工总数7766人。主要经营移动通信语音、数据、宽带等基础电信业务,及信息通信相关的系统集成业务。具备互联网视听节目服务、IPTV传输服务等经营权。

作为大型国有骨干企业、省内主要通信运营商,中国移动吉林公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以中国移动集团公司创世界一流“力量大厦”战略为引领,加速推动数智化转型、实现高质量发展的同时,积极引导行业和谐、致力服务社会民生,充分发挥网络强省、数字吉林、智慧社会主力军作用,为吉林省的全方位振兴作出积极贡献。多年来,中国移动吉林公司连续被评为吉林省纳税信用等级A纳税人,并连续被评为吉林省纳税信用等级A纳税人。

(一)中国移动吉林公司2022年下半年服务质量状况

2022年,中国移动吉林公司持续深入贯彻落实坚持以人民为中心的发展思想,把人民群众的根本利益与企业的生存发展紧密联系在一起,高度重视履行国有企业的社会责任,提高企业政治站位,保障客户合法权益,大力提升客户满意度,积极回应社会关切的行业热点、难点问题,全面推进服务创新和服务升级,引导企业的服务工作不断走上新台阶。

1、认真落实行风建设暨纠风工作,推进焦点、难点问题的有效解决。按照工信部和吉林省通信管理局对于2022年电信行业行风建设暨纠风工作的要求,中国移动吉林公司自觉践行“客户为根 服务为本”的服务理念,深入开展行风纠风行动,最大限度地保障广大消费者权益,努力营造客户放心的电信消费服务环境。公司通过各部门联动,解决了一大批群众关心的焦点、难

中国联合网络通信有限公司吉林省分公司(以下简称吉林联通),肩负着向广大客户提供移动通信、固定电话、宽带业务、数据业务及综合信息服务的责任。公司坚持“以客户为中心”的发展思想,加快推进全面数字化转型,建立以客户体验为主的服务模式,对外塑造服务品牌,对内健全服务体系,努力成为消费者信赖的全业务通信运营商,竭诚为客户提供优质的网络、真诚的服务。

全省目前设有9个地市分公司,40个县(市)分公司。截至2022年下半年,全省用户规模已达1768万,业务范围覆盖手机、固话、宽带、数据及综合信息服务。所有城市市区、县城、校园、3A级以上景区、发达乡镇、干线高铁、机场高速等场景已实现4G连续覆盖。加快5G网络建设部署,截至2022年下半年,5G已开通基站11860站,全省9个地市的中心城区及部分一般城区已形成连续覆盖,人口覆盖率69%,终端覆盖率达86%;5/4G综合人口覆盖率96%。百兆及以上宽带占比已达93.7%,定比2021年末提升1.3%,200M及以上宽带占比82.9%,定比2021年末提升4.4%,500M及以上宽带占比33.9%,定比2021年末提升17.9%。

吉林联通坚持以提升客户感知为导向,从深化行业作风建设,解决社会关注的热点问题着手,强化服务监督运行机制保障,进一步完善客户投诉响应处理流程,建立发现问题、根源剖

中国电信集团有限公司(简称“中国电信”)是国有特大型通信骨干企业,连续多年位列《财富》杂志全球500强。中国电信拥有全球规模最大的宽带互联网和技术领先的移动通信网络,具备为全球客户提供跨地域、全业务的综合信息服务能力和客户服务渠道体系。中国电信吉林公司(简称“吉林电信”),是中国电信在吉林省设立的省分支机构,下设9个市(州)分公司。

吉林电信始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面学习贯彻党的二十大精神,坚定履行建设网络强国和数字中国、维护网信安全的使命责任,弘扬红色电信精神,全面实施云改数转战略,把满足人民对美好生活的向往作为落脚点,坚持“用户至上 用心服务”服务理念,致力于提升客户满意度!

2022年,吉林电信始终以“客户感知”为导向,重点聚焦网络问题,优化服务感知;规范销售行为,提升明白消费感知,切实维护客户合法权益。推进互联网服务能力建设,增强民生服务力度,紧紧关注客户应用需求,加大数字惠民力度,向用户提供更加优质的产品。践行“以人民为中心”理念,深化电信网络诈骗防范治理,切实维护人民群众切身利益。现将重点工作开展情况公告如下:

(一)全面打造服务型企业,面向客户提供规范化服务

2022年,中国电信发布了“好服务 更随心”六项服务举措,吉林电信积极推进数智随心、关爱随心、网络随心、消费随心、便捷随心、安全随心六大服务举措的落地,践行为群众办实事的初心和使命,深度聚焦客户关注的网络质量、账单查询、线上服务、骚扰电话等问题,梳理了6个类别、20项落地举措、47条细化工作任务,让客户

用户占比达91.88%。

(二)提高应急处置能力,全力做好各项通信保障工作。一是加强机制体制建设,与电力、气象、道路交通等部门就加强自然灾害监测预警能力、完善预警发布手段和道路通信等方面进行深入交流,并就建立联络员机制、联合处置机制、道路信息共享和通行保障等机制达成共识,共同推动体制机制完善,快速及时响应,提升应急处置能力。二是开展通信保障实战演练,举行吉林省应急通信演练暨国防动员应急通信演练,实际检验我省通信行业的应急保障能力和应急装备实操能力。三是强化汛期通信保障,2022年汛期,全省通信网络运行平稳,未发生乡镇级通信全阻。通信基站累计退服516站次,干线、本地网损毁74.01皮长公里,倒断通信杆799根,共计投入各类防汛物资2300余件套,应急设备190余台套,救灾资金51.4万元,出动维护

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

207万个、语音群呼类疑似骚扰号码量355万个,拦截加黑42.7万个网间骚扰号码,关停2.6万个网内违规骚扰号码,有效提高了骚扰电话治理效果,保障了用户通信权益。三是依法依规配合公安机关做好涉嫌电信网络诈骗号码关停、失信用户惩戒及信息查询等工作。配合公安机关调取用于案件诉讼GoIP设备证据信息600余条。2022年以来,共协助配合公安机关破获涉诈案件13起,抓获犯罪嫌疑人29人。配合省内公安机关惩戒9批次共500余名失信用户,拓展关停失信用户名下号码300余个。四是加强互联网不良信息监控处置。累计扫描重点网站、IP地址、域名13亿余个,发现、处置不良信息135个,对发现的网外违规网站立即进行“一键封堵”。

4、响应政府号召,为民办实事,争做优秀企业公民。

一是持续开展省内“让客户最多跑一次”专项行动。对需要客户“多次跑”“耗时长”的业务进行流程优化工作,针对跨区业务办理实现了非二代证鉴权模式,满足客户跨省漫游时的服务需求。汇聚省专及分公司产品,完成5G专区、权益专区、新业务专区、政企专区等业务专区建设;整合重构权益超市,细分5G、品牌、会员等权益类别,打造统一领取入口;建设线上便民服务引导专区,针对线上无法办理业务进行线下引导,目前已实现电渠业务100%承载。二是进一步加强电话实名制管理工作。按照工信部实名制及国家“断卡”行动要求,落实电话实名制工作要求。2022年,例行断卡关停用户50416户。

5、关注困难群体,倡导共创绿色家园,积极投身和谐社会建设。一是持续推进“银发服务”工作落到实处,重点解决老年客户实际困难。深化中国移动APP和门户网站的适老化和信息无

中国联合网络通信有限公司吉林省分公司2022年下半年电信服务质量状况报告

析、解决问题、体验评价的闭环管理体系,强化规范经营和业务管理、杜绝违规和侵权行为,切实维护客户合法权益。同时,不断夯实公司基础服务能力,切实改善服务质量,推进服务向数字化、智能化、集约化转型。现将2022年下半年服务质量状况通告如下:

(一)对外践行服务承诺

推进落实“我为群众办实事”服务再升级行动计划,下半年上门检测家庭宽带网络48.7万户;客服热线为老年人提供一键接入人工服务40万人次;全省93家营业厅设置爱心座椅,向老年人提供健康码助力、代取号、现金缴费、账单打印等人性化“助老服务”;同时完善营业厅无障碍环境建设,设置助残专属受理台席,优先为残疾人办理业务。落实跨省服务,所有自有营业厅均可实现异地信息查询、缴费、业务办理等20余项服务项目。

(二)对内健全服务体验评价体系

围绕数字化转型工作要求,以客户体验为中心,健全端到端客户体验评价体系。通过关键场景的实时体验评价,全面起底客户感知,建立服务事项短板清单,将客户体验管理融入生产流程,从客户视角促进公司服务问题的整改,

中国电信股份有限公司吉林分公司2022年下半年电信服务质量状况报告

更有获得感、幸福感和安全感!

(二)深化落实纠风工作,加强行风建设显担当

吉林电信严格落实2022年工信部以及通信管理局对信息通信行业行风建设暨纠风工作的部署要求,扎实开展行风建设工作,深化“客户说了算”的评价机制,关注携号转网、营销宣传、外呼营销、停机销户难、渠道服务等重点服务问题,通过推进落实服务感知提升行动、满意服务升级行动、用户申诉管控行动等工作,切实满足用户合理诉求,有效申诉率同比下降24.5%,真正做到客户说了算!

2022年,吉林电信持续提升技术能力,深化防范打击电信网络诈骗,夯实语音、短信风险控制能力,全力以赴配合做好“断卡”行动相关工作,建立防范电信网络诈骗长效机制,保护用户信息和通信安全。

(三)落实国家政策,履行社会责任,展现国企风范

一是助力中小企业纾困解难。吉林电信持续贯彻执行国务院常务会议提出“中小微企业宽带和专线平均资费再降10%”的决策部署,有效落实国务院督查组、工信部、国资委“细化化降落实举措,切实做好降费工作,不算花账、不设限制、不搞变通”的要求,从主动降费、全员培训、广泛宣传、打造日常化受理流程和制定服务预案,保障客户感知等方面开展降费举措,从“普惠降费”向“精准降费”转变,固定宽带和移动网络速率大幅提升,资费大幅下降。吉林电信多措并举

障碍改造项目,协同专业部门,在中国移动APP、门户网站上,面向老年客户提供量身定制的线上线下一体化服务,包括基础服务、产品、活动等方面积极向应用适老化方向倾斜改造,消除信息服务障碍,改善老年人使用体验。二是以需求为出发点,让困难群体也能共享信息化发展成果。中国移动吉林公司通过“我为群众办实事”实践活动,开展助老助残帮扶,结合养老、助老场景及贫困人群,打造“孝心卡”“敬老卡”和“扶贫”等产品策略,享亲情畅打、定位守候、骚扰电话拦截、防电信诈骗诈骗保险等多项权益;2022年,累计助残覆盖客户0.89万户,助老覆盖0.52万户,扶贫覆盖0.31万户,全年累计惠及金额22.89万元。三是面向脱贫地区开展消费帮扶。中国移动吉林公司积极参与“消费帮扶新春行动”“兴农周”等活动,通过员工福利、食堂采购、发动合作伙伴购买等多种形式采购脱贫地区产品。四是积极推进节能降碳。中国移动吉林公司贯彻落实中共中央、国务院及国家相关部委政策文件精神,成立了由总经理担任组长、主管副总经理担任副组长、其他副总经理担任组员的“中国移动吉林公司碳达峰、碳中和领导小组”,推动总部C²重点计划工作要点及考核办法落地。2022年,中国移动吉林公司电信业务总量同比增长9.36%,综合能耗完成10.92万吨标准煤,同比下降0.85%,单位电信业务总量综合能耗完成114.65千克标准煤/万元,同比下降9.34%,直接碳排放量同比下降5.39%。

6、加快推进5G技术应用和商用,助力吉林省社会经济产业数字化发展战略的落地实施。一是开展4/5G网络的协同演进。积极引导用户使用技术先进、体验优良的5G网络,持续扩大5G网络承载用户比例,大幅缓解了热点场景的4G

人员28163人次、车辆9986台次,发电油机17696台次,发电站址16801次,配合发布山洪、暴雨等自然灾害预警信息4209万余条。四是圆满完成党的二十大和省内“汽博会”“农博会”“吉商大会”“长春航展”和“一汽奥迪PPE项目开工仪式”等各类重大活动通信保障任务。

(三)申诉渠道畅通,电信用户合法权益切实得到保障。2022年下半年,吉林省电信用户

申诉受理中心(以下简称省申诉受理中心)共接到用户电话咨询2364件,回访呼出26416件,接待现场来访5人次,接到用户提交材料12965件,受理用户申诉5567件(其中,基础电信业务企业为5508件,移动转售等其他企业59件),同比上升13.04%,经省申诉受理中心调解,电信用户与被申诉企业达成和解3267件,和解率58.69%。

(二)中国移动吉林公司业务公告:

中国移动吉林公司关于家庭宽带产品速率的说明:

根据《中华人民共和国通信行业标准YD/T2400-2012—宽带速率测试方法》,固定宽带速率指接入速率,同时标准中明确接入速率为宽带下行速率,据此中国移动吉林公司各类家庭宽带产品的带宽均指“下行接入速率”。

宽带下行接入速率是在理想网络条件下,客户上网可能达到的最高速率,具体使用过程中实际速率会因为访问内容、所处互联网位置、路由情况、访问网站本身的网速性能等因素受到影响。

本公告主要是对家庭宽带产品的带宽定义进行说明,相关内容已在用户入网协议中予以体现,关于资费、上下行速率、免费条款等应以公司与用户签订的入网协议为准,详情可以通过营业厅或10086客服热线了解。

企业声明:本通报内容客观、真实、准确

中国移动通信集团吉林有限公司

吉林联通严格落实省通信管理局、集团公司和当地政府的的要求,对各地市分公司的疫情防控工作进行指导,并随时按属地疫情防控部门进行部署落实。随着防疫要求的变化,吉林联通也按要求下发文件对防疫政策进行调整。

(七)提升服务智能化水平

推进服务智能化,依托大数据,预判客户诉求,引领客户快速进入解决问题的全语音通道。应用AI数字化技术,搭建智能语音识别交互系统,通过机器人语音交互了解客户诉求,匹配对应业务场景,利用人工智能自助解决客户问题,构建敏捷智慧的服务运营能力,全语音智能化占比达85.16%。

随着国家经济转型升级,消费升级的不断推进,吉林联通坚持把“消费出发点客户放心、服务让客户满意”作为工作的出发点和立足点,积极履行社会责任,加快公司全面数字化转型步伐,充分发挥信息通信对产业链和经济社会发展的带动拉动融通作用,助力推进国家治理能力和治理体系现代化、社会治理体系数字化、经济运行数字化、公众消费线上化,在转型中提质做强,积极推进各项服务举措的有效落地,促进各行业和全社会的信息化建设,使广大人民群众共享改革发展成果。

企业声明:本通报内容客观、真实、准确

中国联合网络通信有限公司吉林省分公司

吉林电信紧紧围绕云改数转战略,贯彻新发展理念、构建新发展格局,聚焦重点产品、重点市场,行业深耕,积极为政府和企业数字化结构升级献计献策,坚定不移地助力千行百业提升信息化能力。

吉林电信依托中国电信量子安全技术为载体,建设可视化POC融合平台,构建了公安交管智慧平台项目,为交管部门提供了道路安全监管,满足了全省道路管控实战应用诉求,提升了交管部门智能分析能力和服务水平;与车企合作,在车联网、云服务及大数据领域拓宽深度与广度,提高了研发效率和质量;打造5G工业制造专网,满足5G网络覆盖、机器人巡检、视频采集、无人机巡检、AR识别等智能应用及重要数据不出厂的个性化需求。同时,结合人工智能、大数据等技术,为企业智能制造的建设按下了加速键。

(七)加强线上渠道能力建设,满足客户需求

吉林电信稳步推进数字化服务转型,创新服务模式,推进互联网服务能力建设,开展了线上能力提升攻坚行动。“中国电信”APP实现了业务退订、跨域业务受理、线上销户等21项能力的线上办理;同时推出了企业微店,实现了微信触点上受理能力。

吉林电信10000号客服热线,通过智能化语音流程引导实现了服务的智能化、标准化,让用户享受高效便捷的自助服务能力;同时开通了远程柜台功能,提供视频客服服务,为客户提供在线业务退订、套餐变更、移动号卡办理、补换卡办理、过户、停复机、积分兑换、宽带新装、密码重置等热点业务,满足用户足不出户业务办理的需求!

企业声明:本通报内容客观、真实、准确

中国电信股份有限公司吉林分公司

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告

中国移动通信集团吉林有限公司2022年下半年电信服务质量状况报告