

# 2023年上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2023年上半年吉林省电信服务有关情况通告如下:

## 一、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2023年6月,全省电话用户总数达3384.54万户,其中移动电话用户数3009.43万户,固定电话用户数375.11万户。固定宽带用户达812.75万户,其中,100Mbps及以上用户占比达92.02%。

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,积极倡导行业和谐、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,中国移动吉林公司纳税贡献度在吉林省企业中始终名列前茅,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2023年上半年服务质量状况

2023年,中国移动吉林公司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2023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注的焦点、难点问题。不断夯实网络服务基础,优化互联网服务感知,加大数字惠民力度;配合各级主管部门大力加强APP全链条治理,深化防范打击电信网络诈骗;深入规范营销宣传行为,

中国联通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“以人民为中心”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2023年上半年,全省用户规模已达1588万户,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2023年上半年,5G已开通基站16873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98.1%,终端覆盖率95.7%;5/4G综合人口覆盖率98.1%。千兆及以上宽带占比已达93.8%,定比2022年末提升0.1%,200M及以上宽带占比83.8%,定比2022年末提升0.9%,500M及以上宽带占比42.2%,定比2022年末提升8.3%。

吉林联通坚持以提升客户感知为导向,从深

中国电信股份有限公司(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络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级分支机构,下设9个市(州)分公司。

2023年,吉林电信始终以“客户感知”为导向,以科技创新为引领,大力推进数字技术应用,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,向客户提供更加优惠的产品。重点聚焦网络问题,优化服务感知;规范销售行为,提升聚焦白消费感知,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

2023年,吉林电信为深入践行以人民为中心的发展思想,持续构建服务型企业,深耕“客户说了算”的服务机制,全面提升客户感知数字化能力,不断为客户提供更高质量的服务体验,全面开展“满意服务再升级”专项行动。聚焦客户感知痛点、网络品质短板,纵横双向协同,落实移动网络最严单机机制,保障绿色通道专项资源,建立以“感知驱动”的端到端用户感知评估体系,深化集中障碍小区专项整治;落实移动业务优化套餐流量资费规则;下调部分老旧套餐的套外高流量单价,完善流量提醒;优化电子明白卡,关键点清晰留痕,让客户明白消费;优化营业“两即

(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,结合我省地域特点、常见自然灾害特征和经济发展战略,创新构建以长春、延边为中心的“一环一带”保障布局,进一步强化跨部门应急协调机制,提升应急通信管理和应急通信保障能力,增强监测预警和应急指挥手段,建成指挥高效、保障有力、平战结合的应急通信保障体系。二是开展通信保障实战演练,组织开展2023年吉林省应急通信网络安全攻防演练暨国防信息动员

## 中国移动通信集团吉林有限公司2023年上半年电信服务质量状况报告

维护信息通信市场秩序,全面提升电信服务水平。

## 2.全面履行企业社会责任,公司全员闻“汛”而动,全力守护人民群众通信“生命线”。

入夏以来,吉林省多地发布暴雨、大暴雨红色预警,多地直面极端急、强降雨过程,防汛形势严峻。中国移动吉林公司全面贯彻落实习近平总书记对防汛救灾工作作出的重要指示,坚持“人民至上,生命至上”,按照各级政府部门对防汛工作的部署要求,建立应急指挥小组,公司党委委员、分管副总经理靠前指挥,竭尽全力筑牢安全“防护堤”,守护人民群众通信“生命线”。

以防汛“汛”,快速部署。中国移动吉林公司迅速组织人员、物资、车辆第一时间奔赴救灾一线,昼夜奋战,全力抢修因暴雨中断的线路,确保通信畅通。累计投入保障人员2690人次、应急车辆1087台次、发电油机1669台次、卫星电话9部,及时为政府部门救灾指挥调度和居民通信网络提供重要保障。

齐心协力,勇担责任。服务热线方面,在线营销服务吉林分中心发挥资源优势,提供寻亲热线、代客户报平安、代客户拨打12345或119紧急电话等暖心服务;对受灾区域客户通话异常中断等场景,建立回拨机制,对连续三次及以上回拨未接通情况做好号码登记上报。营业厅方面,发挥营业厅等实体网点优势,结合当地受灾情况,及时启动应急援助服务,积极向受灾、救灾人员免费提供避险休息、免费通信、手机充电、冷热饮水等便民服务。互联网服务方面,依托视频客服、人脸识别、数字签名等能力,实现常见业务100%线上承载,拓展缴费支付类业务线上办理,满足群众足不出户办理需求。政策保障方面,保障人民群众基础通信畅通。

## 3.勇担社会责任,扎实做好防范治理电信网络诈骗工作,加强用户信息安全保护。

强化垃圾短信拦截。中国移动吉林公司不断加强垃圾短信策略管理,提升垃圾短信系统监控策略更新及时性。上半年累计拦截垃圾短彩信6039万条。

## 中国联通网络通信有限公司吉林省分公司2023年上半年电信服务质量状况报告

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、根源剖析、解决问题、评价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2023年上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”,上半年,上门检测家庭宽带网络36.5万户;客服热线为老年人提供一键接入人工服务26.23万人次;全省310家营业厅设置爱心座椅,向老年人提供健康码助查、代客取号、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。落实跨域服务,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。

## 中国电信股份有限公司吉林分公司2023年上半年电信服务质量状况报告

时”服务运营能力,致力于提升客户感知。

## (二)加强行风建设尽显企业担当,推进落实“新风行动”

吉林电信全面落实企业作风建设,持续提升信息通信服务供给能力,大力推进“双千兆”网络协同发展,推进跨区域、线上服务,强化“窗口”意识,提升营业厅、客服热线等一线人员服务能力,深入推进携号转网常态化运行、便捷化服务,坚守惠民服务定位,切实满足用户合理诉求,解决用户实际问题。上半年,加快推进“新风行动”,聚焦客户反映的停机销户、营销不规范、携号转网等三类问题,开展专项整治,着力解决人民群众的“急难愁盼”,增强人民群众获得感、幸福感、安全感。上半年,申告率同比压降19.8%,切实维护客户的合法权益,提升服务质量。

## (三)落实国家政策,履行社会责任,展现国企风范

吉林电信通过“面对面”服务、老人座椅、无障碍设施等提供适老助残服务,常态化推进落实助老助残专属优惠资费政策,为农村脱贫户、老年人、残疾人等用户群体创造良好的信息消费和服务环境,切实减轻重点受益群体的资费负担。深化落实国务院国资委、国家乡村振兴局相关要求,延续套餐优惠政策,继续提供平价信息终端,受理专属优惠套餐,保障脱贫群众通信服务需求,聚焦长效机制,推动乡村振兴。

## (四)深化无障碍适老化举措,提升智慧助老

演练,以模拟松原地区遭受自然灾害导致大部分地区停电、断网,部分通信设施遭受网络攻击为背景。演练共出动应急保障人员207人,应急通信车85辆,5G千兆微波2套,参演单位利用卫星通信车、融合通信车等搭建应急通信指挥系统,借助无人机基站、超级基站、应急发电等手段,恢复灾区公众通信网络,取得了预定效果,提升了我省通信行业在“停断网”“网络攻击”双重叠加的极端风险情况下的应对能力。三是突发事件通信保障,“五一”期间,长春市火车站迎来了假期旅客出行高峰,候车旅客超过2万人次,通信基站负荷激增,部分区域手机信号弱。接到情况通报后,吉林省通信管理局第一时间启动预案,组织长春市应急通信保障队伍赶赴车站提供现场保障,累计出动应急通信保障人员45人,应急通信保障车3台,搭建临时5G基站6个,铺设光缆2公里,加开8套室内应急宏站,有效保障了出行旅客通信网络畅通。四是圆满完成了“乡村畅通工程启动仪式”网络保障任务。

## 中国移动通信集团吉林有限公司2023年上半年电信服务质量状况报告

进一步加强骚扰电话治理力度。上半年累计监测上报“响一声”疑似违规号码量35万个,监测上报语音群呼疑似违规号码量162.8万个,加黑21万余个网间违规号码,关停处置7253个网内语音群呼违规号码。

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。上半年累计录入省内失信用户1822名,协助配合公安机关破获涉诈案件12起,抓获犯罪嫌疑人25人。

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5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,为群众办实事,争做优秀企业公民。

提升营业厅业务办理便捷性。组织开发了“购物车”功能,通过优化、整合业务流程,实现CHBN融合类业务一站式受理,实现一次提交、一次验证、一次签字、一次支付,缩短业务办理时长。持续加强在售资费全面公示。通过电子屏、资费手册方式进行公开在售资费的全量公示,重点做好主流在售资费公示并及时更新公示内容。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,落实电话实名制管理工作。中国移动吉林公司2023年特别加强了物联网断卡行动,公司全面开展自查自纠,每月从监测数据、装置统计数据、处置明细数据等方面进行全面稽核。助力乡村振兴,推广数字乡村。截至上半年,中国移动吉林公司打造2272个数字乡村。

## 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。

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。一是针对老年人等特殊群体,持续优化查缴办展示模式,增加公益科普课堂等内容服务,为特殊群体线上办理业务提供全方位辅助。二是加快微厅适老化改造,严格按照工信部标准在做厅上提供适老化服务。三是

推动产品适老化再升级,持续优化“长辈模式”,升级公益科普讲堂、亲人伴读、精准定位等特色适老服务。四是创新发展“互联网+健康”业务,聚焦老年人康养需求,提供“资讯、监测、管理、咨询、挂号、购药”一体化服务。五是持续落实厅台适老关怀举措,提供营业厅爱心座椅、绿色通道、爱心课堂等适老化服务。

助力乡村振兴计划,面向脱贫地区开展消费帮扶。2023年上半年,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,目前已完成购买832县农产品56.99万元。

落实政府工作部署要求,积极参与兴边富民包保帮扶工作。2023年上半年,先后到包保的庆农村内开展电信反诈宣传活动、家宽义诊活动、义务劳动,购买村民土特产,并捐赠村委会监控摄像头、爱心超市物品等。

积极推进节能降碳。2023年上半年,全省综合能耗同比下降10.23%,电信业务总量同比增长12.82%,单位电信业务总量综合能耗完成102.86千克标准煤/万元,同比下降20.43%。数据中心PUE持续降低,预计年底前将达1.4以下。

## 6.加快推进新技术应用和商用,助力吉林省社会经济产业数字化发展战略的落地实施。

积极落实国家战略,保持5G投资强度,确保5G覆盖和感知双领先。截至上半年,中国移动吉林公司累计建设5G基站近2万个,5G网络日均流量3024TB,较年初增长41%,5G网络利用率24%,5G流量比例超过50%,位居全国前列。开展4/5G网络的协同演进。在4G网络不再新增主设备的情况下,用足用好已有资源,全面开展拆网补盲(忙)工作,上半年累计拆补小区1000余对,完成FDD1800转化FDD900M小区415个。借助5G 700M低频技术,通过与吉视传媒共建共享,在农村场景大范围布设5G网络,迅速将5G服务延伸至农村场景,截至上半年,5G行政村覆盖率已经超过75%,助力全省农村用户早日体验5G先进技术。

推动全省有线宽带网络高质量发展,全速推

千兆部署,全省城区均已具备千兆接入能力。

## (四)落实国家电信服务政策

严格落实工信部5G服务“四个提醒”与“四条红线”要求,做好高中低套餐上架销售,不隐蔽设置4G套餐查询、办理入口,确保用户选择权。客户办理或变更5G套餐时,协议工单重点内容提示告之,业务受理过程中,提醒用户了解相关约定,对套餐重点内容、优惠信息、限制性条件内容圈注提醒并由用户签字,如实宣传告知。在联通APP中设立5G专区,方便用户使用。按照工信部《携号转网管理规定》认真落实“携号转网”各项具体工作,优化入网服务协议,保障用户知情权,确保客户“携得了、转得快、用得好”。坚持提高政治站位,规范经营行为,以问题为导向开展全面自查整改,加强省内培训、监督检查及行业协同,落实企业主体责任,持续推进携号转网服务平稳运行。

## (五)全面服务数字吉林建设

持续开展“云光慧企”企业上云专项行动和“商务楼宇数字化深耕”专项行动,为客户提供上

## 中国电信股份有限公司吉林分公司2023年上半年电信服务质量状况报告

业数字化能力,支撑5G定制网规模发展,加大5G应用投资和政策扶持力度,吉林电信已建设完成一汽大众巴士5G定制车场5G定制项目和敦化抽水蓄能电站5G定制网项目,为我省加速工业智能化转型和产业升级保驾护航。

吉林电信持续提升移动网络质量,坚持以“提升用户满意度”提升网络质量”为目标,聚焦两大重点问题,一是用户网速慢问题,通过开展高负荷小区整治专项,采取低频重耕扩容、网络参数调优等多种措施,降低高负荷小区比例。上半年环比去年下半年下降了近6%,数据业务投诉率同比下降4%;二是用户语音质量差的问题,通过开展VoLTE三高小区专项整治,采取电联开通共享、问题小区处理等手段,有效提升网络覆盖,降低高接入失败、高掉话、高丢包问题小区。上半年,三高小区明显下降,有效提升了语音通话质量。吉林电信持续优化5G网络覆盖,提升5G应用体验,强化网络共建共享,不断完善5G覆盖深度与厚度,加快推进千兆宽带建设,围绕家庭数字化应用需求,推动全屋WIFI向FTTR升级。2023年上半年,新建FTTH端口14万个,建设完成3.85万个千兆端口,进一步推进万人重点镇千兆宽带升级改造工程,助力乡村振兴。

## (七)积极赋能,为千行百业数字化转型升级提供动力

吉林电信全面深入实施云改数转战略,高质量发展取得新成效。

## (八)加强线上渠道能力建设,为客户提供多样化服务体验

吉林电信持续推进数字化服务转型,进行线上能力优化,“中国电信”APP实现了套餐变更、异地补换卡、异地过户等多项能力的异地办业务,同时,加大企业微信运营,不断提升数字化能力,助力高质量发展。

吉林电信10000号客服热线,深化远程柜台服务场景,为客户提供一对一的视频服务模式,让客户“找得着、办理快、感知好、更安全”。为客户在线受理手机补换卡、解挂失、密码修改、停机、呼叫转移设置、过户、主副卡拆分等7大类40个服务场景的在线客服。上半年,为客户办理业务、解决问题超5万人次,满足用户足不出户跑腿的业务办理需求。

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

(三)申诉渠道畅通,电信用户合法权益切实得到保障。2023年上半年,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2397件,回访呼出20624件,接待现场来访9人次,接到用户提交材料12411件,受理用户申诉6560件(其中,基础电信企业为6355件,移动转售等其他企业205件),同比上升64.58%,经省申诉受理中心调解,电信用户与被申诉企业达成和解3774件,和解率57.53%。

进有线宽带网络服务能力演进升级。实现全省9地市中心城区10G PON端口全覆盖,支持FTTR业务首开;实现全省乡镇10G PON业务能力全覆盖,支持FTTR业务割接开通;实现全省农村地区千兆光平台全覆盖。2023年上半年,中国移动吉林公司千兆覆盖用户超800万户。

大力发展移动云能力,提供高效的数据存储和处理服务。作为云计算企业,中国移动吉林公司为各级政府、企事业单位提供云计算和服务支持,帮助政府机构和地方企业实现数字化转型,提升经济运作效率,有效降低IT运营成本,提升生产效率和创新能力。

不断效率IDC机房服务能力,打造“连接+算力+能力”的综合信息服务体系。中国移动吉林公司通过构建多层防御体系,提供集中部署、快速协同响应、专业运维保障的信息技术服务能力,目前,IDC机房已经通过ISO9001/20000/27001以及等保三级等多项认证;同时,不断提升分层分级的多样化定制资源储备能力,立足吉林,服务全国,面向东北亚,为政府部门、金融、互联网、电子商务等各行各业提供更多的技术支持和解决方案,助力我省数字经济蓬勃发展。

## (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YDT2400-2012-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,关于签约、上下行速率、免责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

百款专业级行业应用产品,满足企业不同层次的上云需求,上半年为1680家企业提供入云服务,通过基础通信与创新应用相融互通一体化。

## (六)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,全语音智能化占比提升至82.8%。

随着国家经济转型,消费升级的不断推进,吉林联通坚持把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电信改革发展的成果。

企业声明:本通报内容客观、真实、准确  
中国联通网络通信有限公司吉林省分公司

吉林电信打造12345AI数字客服,响应省政府“接诉即办”要求,整合烟草、税务、邮政、出入境、海关非紧急类热线,打造政务大呼叫中心体系,提升了多部门服务效率,提高居民的生活质量;与医疗卫生行业合作,打造数字化医疗卫生服务保障体系,结合药企与国家救援基地的信息化能力,建设医疗专用平台,共同打造医联体、医共体。同车企合作,打造车联网,协同完成近百项技术测试。积极开展车联CP/SP应用生态集成合作,提供差异化运营服务。成立联合实验室,针对数字化研发、智能制造、数字化供应链、数字化营销、智能驾驶等业务场景共建共创,为相关行业转型升级提供助力。

## (八)加强线上渠道能力建设,为客户提供多样化服务体验

吉林电信持续推进数字化服务转型,进行线上能力优化,“中国电信”APP实现了套餐变更、异地补换卡、异地过户等多项能力的异地办业务,同时,加大企业微信运营,不断提升数字化能力,助力高质量发展。

吉林电信10000号客服热线,深化远程柜台服务场景,为客户提供一对一的视频服务模式,让客户“找得着、办理快、感知好、更安全”。为客户在线受理手机补换卡、解挂失、密码修改、停机、呼叫转移设置、过户、主副卡拆分等7大类40个服务场景的在线客服。上半年,为客户办理业务、解决问题超5万人次,满足用户足不出户跑腿的业务办理需求。

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