

2023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2023年下半年吉林省电信服务有关情况通告如下:

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2023年12月,全省电话用户总数达到3366.91万户,其中移动电话用户数3009.99万户,固定电话用户数356.93万户。固定宽带用户达到850.82万户,其中100Mbps及以上用户占

中国移动通信集团吉林有限公司(简称吉林移动),是中国移动集团公司在吉林省设立的全资子公司。1999年8月成立,2004年上市,下设18个职能部门(含工会)、8个生产中心,下辖9个市(州)分公司及55家区县分公司,共有员工7523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。

作为吉林省内主要通信运营企业,吉林移动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”战略为指引,坚持锚定“创世界一流信息服务科技创新公司,做科技强国、网络强国、数字中国主力军”的总体目标,持续加快推进数字化转型、高质量发展,坚定不移做强做优做大国有企业。

(一)中国移动吉林公司2023年下半年服务质量状况

2023年,中国移动吉林公司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,大力提升客户服务满意度,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.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,推进焦点、难点问题的有效解决,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。

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心的焦点、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

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。公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,践行以人民为中心的理念,满足人民对美好数字生活的需要,践行网络强国、数字中国的总体部署,全面推进数字化转型,立足“数字信息基础设施运营服务国家队、网络强国数字中国智慧社会建设主力军、数字技术融合创新排头兵”的公司定位,聚焦解决人民“急难愁盼”问题,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服务商,竭诚为客户提供优质的网络、真诚的服务。

吉林联通主动服务“数字吉林”建设,强化新型基础设施建设的资源投放,建成全省规模最大的5G共建共享网络。落实中小城市云网强基行动,实现一市一池。助力乡村振兴,圆满完成“两会”等重大活动网络和信息安全保障任务。

全省目前设有9个地市级分公司,40个县(市)分公司。截至2023年12月,全省用户规模已超1629万,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、镇、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12月,全省5G/4G综合人口覆盖率99.2%。10兆及以上宽带占比已达96.8%,定比22年末提升0.5%,200M及以上宽带占比85.9%,定比2022年末提升0.5%,500M及以上宽带占比

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。

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,全面贯彻党的二十大精神,贯彻新发展理念,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,牢记“国之大事”,履行新征程赋予的重要使命,全面实施云改数转战略,聚焦客户需求和应用场景,积极布局新兴产业,充分发挥云网融合优势,不断提升数字化产品和服务能力,坚持以人为本,一心为民,构建服务型企业,持续提升客户服务水平。

2023年,吉林电信始终以“客户感知”为导向,以云改数转为引领,以提升客户感知和口碑为目标,以“更高站位、更实标准、更硬作风、更强手段”落实服务工作,深耕满意服务再升级,推动服务数字化转型,全面升级客户感知提升路径,大力整治人民群众反映突出的服务问题。深化通信网络诈骗防范治理,严守服务底线红线,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)坚持以“人民为中心”,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

比达92.22%。

(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。二是防汛抗洪通信保障,下半年受台风影响,吉林省出现极端降雨天气,舒

中国移动通信集团吉林有限公司2023年下半年电信服务质量状况报告

传行为,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,筑牢网络安全“防护堤”,守护人民群众通信“生命线”。

构建体系化应急通信保障能力。以重保工作“四个零”为目标,从人员队伍、训练模式、装备配置、组织保障四个方面,打造“应急通信保障体系”,圆满完成2023年两会、东北亚博览会、汽博会等重点任务,特别是面对台风“杜苏芮”等严重自然灾害,公司党委靠前指挥,全省千名员工无惧风雨战汛情,全力筑牢网络安全“防护堤”,守护人民群众通信“生命线”。全年累计出动抢修人员1307人次,抢修车辆537车次,油机633台次。

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,维护群众利益。

一是强化垃圾短信拦截。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。累计拦截垃圾短彩信1.84亿条。

二是进一步加强骚扰电话治理力度。累计处置来自工信部12321骚扰电话投诉中被举报号码2217个,集中监测“响一声”疑似骚扰号码45万个、语音群呼类疑似骚扰号码317万个,拦截加黑63万次网内骚扰号码,关停1.9万个网内违规骚扰号码,骚扰电话月均被举报号码量185件,同比下降24%。

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。中国移动吉林公司成立了反诈办公室,配置专职反诈人员3人,并在省公司、地市分公司分别组建反诈专班,协同推进反诈治理,通过与各级公安机关建立联动工作机制,2023年协助公安机关破获涉诈案件206起,抓获犯罪嫌疑人290人,收到各级公安机关表扬信16封。

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21亿余个,发现、处置不良信息12个,对发现的网外违规网站立即

进行“一键封堵”。

4.“以人民为中心”,为群众办实事,深入推进服务窗口便民服务升级。

一是提升窗口服务工作效率。通过建设互联网式“购物车”业务办理模式,按照五个一(一次认证,一条短信,一次签单,一次支付,一份协议)要求,实现融合业务实现办理时长不超过15分钟的工作目标。支持异步、同屏等多种方式添加商品,支持购物车灵活添加、删等操作,目前已承载26项功能26项业务的购物车式受理模式。优化自营行排队系统的使用,解决社会渠道叫号问题、自有渠道与社会渠道人员混合叫号问题,将排队系统管理权限下放、分级管理,以快速灵活响应一线员工变动不影响叫号系统使用。

二是实现视频客服跨省业务办理能力线上,进一步提升业务办理效率。全省每个地市均保证1个自有营业厅已开放视频客服业务跨省业务能力,涉及手机号码过户、套餐变更、合约解除、固移融合、主副卡绑定5项业务,实现了密码修改、补卡、销户、营销活动办理等共计18项常用业务的异地办理。

三是优化家宽自助排障功能,有效缩短排障时长。中国移动吉林公司通过中国移动10086微信公众号、中国移动APP、10086IVR自助导航等渠道,对家宽自助排障专区诊断流程及界面UI进行了优化重建,提升页面体验性、易用性、实用性,并实现宽带及互联网电视自助排障、视频排障、工单查询、线上派单等功能在中国移动APP的承载。

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。中国移动吉林公司沟通100营业厅提供爱心药箱、老花镜等老年人应急必需品,同时设置爱心座椅,椅背上张贴敬老爱心座椅标识。厅内设置敬老爱心专席,60岁以上老年人携带老年证可优先在敬老爱心专席办理业务。营业厅根据周围客户年龄情况,在客户微信群中宣传适合老年人的敬老套餐,解答老年客户常遇到的问题。主动为到厅老年客户提供手机上网调试、常用APP使用方法讲解等服务。

二是积极参与兴边富民包保帮扶工作。中国移动吉林公司不断加强大帮扶力度,通过依托网络优势助力乡村治理数智化转型,全力推进“数智乡村振兴计划”取得新突破。选拔派驻14名员工持续开展驻村帮扶。落实“全球通蓝色梦想公益计划”,积极参与“消费帮扶新春行动”,“特色产品神州行”等系列活动,并通过员工福利、食堂采购、发动合作伙伴购买等多种形式采购贫困地区产品。

三是积极推进节能降碳。中国移动吉林公司关注绿色低碳生活,全年深化无线网络节能技术部署,提升数据中心能效水平,积极引入清洁能源,丰富内外宣传手段,持续推进双碳战略落实。2023年,单台业务量综合能耗同比下降9.09%。新建光伏系统容量485kWp,同时对低效无效的业务系统、网络设备、电源空调配套设备、配线架与线缆等,实施升级、替换、迁移、关停、下电、拆除等清理操作。在延边、四平两地开展节能改造试点并积极推进项目建设,有效降低机房能耗。

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。

一是积极落实国家战略,保持5G投资强度,确保5G覆盖和感知双领先。2023年,中国移动吉林公司开通5G基站超过6000个,建成省内规模最大、覆盖最广、体验最佳的5G网络,已将5G覆盖逐步推广延伸至农村场景,用户体验良好,5G已经成为流量业务的主要承载网络。5G建设过程中同步开展5G物联网RedCap功能的试验性部署,在省会长春城区实施连续覆盖。

二是开展4/5G网络的协同演进。协同5G跟进重点区域的4G建设,全面开展4G网络结构调优,不断改善存量4G用户体验,确保重点区域4G网络覆盖良好,全年移动网络投诉持续下降。

三是推动全省有线宽带网络高质量发展,全

中国联合网络通信有限公司吉林省分公司2023年下半年电信服务质量状况报告

46.6%,定比2022年末提升11.9%。

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2023年下半年服务质量状况通告如下:

一、对外践行服务承诺,提升快速解决问题能力

吉林联通持续深入开展“我为群众办实事”实践活动,下半年上门检测家庭宽带网络62.5万户;客服热线为老年人提供一键接入人工服务33.9万人次;全省1132家自有营业厅设置了爱心座椅,351个营业厅设置了“智慧助老体验中心”,“爱心驿站”,向老年人提供手机知识大讲堂、反诈知识、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。落实跨境服务,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。应用AI数字化技术,匹配对应业务场景,推

进服务智能化,快速进入解决问题的通道,构建敏捷智慧的服务运营能力。

二、对内健全服务评价体系,改进服务水平

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,建立常态化的客户问题清单、专业解决清单、服务验证清单的问题闭环处理流程,推动重点问题根源解决,实现服务事后监督向事前事中洞察和前置解决转变,推动公司服务能力的全面改善,客户反映的热点问题得到有效治理。

三、深化网络基础建设,提升客户感知

在联通通信业务方面,移动精品网聚焦热点区域、重点场景,从网络覆盖、稳定性等五个方面开展匠心网络专项提升行动,重点解决千户居民小区深度覆盖问题,5G中频宏站达到13000余站,5G已覆盖吉林省所有城市和乡镇。联通电信共建共享4G网络9.42万余个小区,显著提升了4G覆盖,大幅改善了市小城区深度覆盖、农村广域覆盖。宽带精品网城市小区覆盖率以及农村行政村覆盖率都达到了100%,宽带端口总数达到765.3万,其中FTTH端口占比达到了97.2%,全省城区均已具备千兆接入能力。

中国电信股份有限公司吉林分公司2023年下半年电信服务质量状况报告

心的发展思想,持续构建服务型企业。围绕大服务体系,推广试点项目,提升网络质量,落实五级承包延伸客户服务触点,快速解决网络热点投诉区域问题。持续深化客户服务满意,以客户问题传导、质差感知修复、提升路径升级为核心,聚力攻坚,刀刃向内改善业务和服务问题,完善优化业务规范及流程,为客户提供便捷、规范的服务。

(二)深化落实纠风工作,加强行风建设,践行企业责任

2023年,吉林电信持续深化行风纠风工作,增强网络服务能力,逐步扩大5G覆盖,提高千兆宽带接入能力。改善服务感知体验,推进电信服务线上办、异地办。规范业务营销行为,让群众明白、放心消费。关爱老年人,进一步增强适老服务的便捷性,升级10000号尊享服务。完善携号转网服务,加强网内网间沟通配合,及时处置。通过持续落实服务审核、督办、问责长效机制等举措,积极践行行风建设。截至2023年年底,申告率同比大幅下降,切实维护客户的合法权益。

(三)落实国家政策,积极履行社会责任,彰显使命担当

吉林电信积极响应国家号召,面向省内农村脱贫户、城市低保户、老年人、残疾人等特殊群体用户延续专属优惠资费政策。通过“面对面”服务、老人座席、无障碍设施等提供常态化适老助残服务,为农村脱贫户、帮扶地区等继续提供平价智能终端、设置IPTV乡村振兴视频专区,覆盖

乡村振兴政策资讯、基层建设、乡村产业、特色文化等,向电信用户展示农村新貌、服务农村用户。2023年受惠用户数5.27万户,本年让利金额974.11万元。

(四)无障碍适老化举措再度升温,办实事,解民忧

吉林电信为持续提升智慧助老服务,进一步增强客户使用数字技术和产品的安全感,营业厅向社会开放爱心翼站基础公益服务。2023年下半年,策划组织2721场智慧助老、防诈提醒、户外劳动者关爱、信息科普等活动。目前,爱心翼站已拓展到443家,且全量的自有厅和专营店加载“饮水休息、手机充电、厕所指引、手机辅导、防诈提醒、安全防护”六项公益服务。针对重点人群分类开展系列公益关爱活动,建立“爱心翼站志愿服务队”。

(五)数字信息基础设施加快升级,筑牢网络运行服务保障

吉林电信深入贯彻落实云改数转战略,加快提升产业数字化能力。2023年电联5G中频已累计开通1000+个站点,5G网络覆盖率提升至98%以上。为有效支撑5G定制网规模发展,加大5G应用投资和政策扶持力度,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,聚焦用户热点问题,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,有效缓解了用

户微信群中宣传适合老年人的敬老套餐,解答老年客户常遇到的问题。主动为到厅老年客户提供手机上网调试、常用APP使用方法讲解等服务。

二是积极参与兴边富民包保帮扶工作。中国移动吉林公司不断加强大帮扶力度,通过依托网络优势助力乡村治理数智化转型,全力推进“数智乡村振兴计划”取得新突破。选拔派驻14名员工持续开展驻村帮扶。落实“全球通蓝色梦想公益计划”,积极参与“消费帮扶新春行动”,“特色产品神州行”等系列活动,并通过员工福利、食堂采购、发动合作伙伴购买等多种形式采购贫困地区产品。

三是积极推进节能降碳。中国移动吉林公司关注绿色低碳生活,全年深化无线网络节能技术部署,提升数据中心能效水平,积极引入清洁能源,丰富内外宣传手段,持续推进双碳战略落实。2023年,单台业务量综合能耗同比下降9.09%。新建光伏系统容量485kWp,同时对低效无效的业务系统、网络设备、电源空调配套设备、配线架与线缆等,实施升级、替换、迁移、关停、下电、拆除等清理操作。在延边、四平两地开展节能改造试点并积极推进项目建设,有效降低机房能耗。

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。

一是积极落实国家战略,保持5G投资强度,确保5G覆盖和感知双领先。2023年,中国移动吉林公司开通5G基站超过6000个,建成省内规模最大、覆盖最广、体验最佳的5G网络,已将5G覆盖逐步推广延伸至农村场景,用户体验良好,5G已经成为流量业务的主要承载网络。5G建设过程中同步开展5G物联网RedCap功能的试验性部署,在省会长春城区实施连续覆盖。

二是开展4/5G网络的协同演进。协同5G跟进重点区域的4G建设,全面开展4G网络结构调优,不断改善存量4G用户体验,确保重点区域4G网络覆盖良好,全年移动网络投诉持续下降。

三是推动全省有线宽带网络高质量发展,全

力推进有线宽带网络服务能力演进升级。全年家庭用户和商企用户覆盖率不断提升。加速推进千兆宽带的技术演进,实现全省9地市城区及乡镇场景的千兆全网全覆盖,完成全省农村场景的千兆平台部署。

四是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技术和服

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。

五是不断强化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运维体系,提供集中部署、快速协同响应、专业运维保障的信息化服务能力,目前IDC机房已经通过了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

助力乡村振兴,全省已经建设7129个数字乡村,覆盖行85%行政村,数字乡村领域应用创新年度累计签约7000万元,全省15名驻村干部帮扶千户,服务43个行政村,以数字惠农为主线,开展网络科普大讲堂,网络提速,数字下乡活动,提升村民幸福指数。

六、加强客户信息保护,防范电信诈骗风险

践行央企担当,不断提升源头管控、日常稽核监督、技术反制能力,一体化深入推进打击治理电信网络诈骗、骚扰电话、垃圾短信。配合公安机关在警示教育、线索打击、投诉处理方面快速互通信息,形成治理合力。提升互联网监控处置能力,精准处置涉APP、网址、域名等。持续开展各类反诈提醒告知短信,开展反诈知识宣传,积极推广一号通查、谢绝来电(来电管家)等业务,切实保护人民利益。

随着国家经济转型、消费升级的不断推进,吉林联通始终将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,充分发挥信息通信对产业链和经济社会发展的带动作用,助力推进国家治理体系和治理能力现代化、社会治理体系数字化、经济运行数字化、公众消费线上化,在转型中提高通信服务质量,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

中国联合网络通信有限公司吉林省分公司

推荐售品在线上渠道加载,通过优化流程等服务举措,真正让客户体验到便捷、高效的服

吉林电信10000号积极开拓远程柜台服务场景应用,增设多个远柜专席,不仅让操作流程更简单,线上沟通更方便,业务办理更省心。

(八)建立反诈专业化运营体系,深化网络诈骗防范治理

吉林电信坚持“以人为本”,统筹好发展与安全,持续强化各条线反诈综合治理,通过人防+技防等手段全面提升反诈综合治理成效。“吉林电信反诈专班梳理了包括业务办理流程的“五不准、七关注、三及时”和近年来的涉诈案例,制作成《反诈手册》,通过对案例和反诈风险点的学习和执行,规避业务办理各环节存在的风险。

(九)积极履行社会责任,全力保障应急通信

2023年,吉林公司高度重视应急通信保障工作,贯彻落实省通信管理局和集团公司有关应急通信保障工作的决策部署,恪守“平时服务”“急时应急”责任使命,依法、有序、妥善地处置各类自然灾害、突发事件引起的通信阻断,高质量地完成了防汛抗洪、暴雪冰冻、寒潮大风等各类应急通信突发处置。高效地完成了77场重大活动通信保障任务。2023年8月,受台风“杜苏芮”影响,在洪水灾害面前,省、市、县快速建立指挥体系,7×24小时值班值守,全省累计出动人员服务3488人次,各类装备1828台次,调拨新型卫星电话支援灾区,助力地方政府抗洪救灾通信保障工作,展现出大型央企应有的优良作风和责任担当。

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

到了社会各界好评。

(三)申诉渠道畅通,电信用户合法权益切实得到保障。

2023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2838件,回访用户18872件,接待现场来访10人次,接到用户提交材料15761件,受理用户申诉8483件(其中基础电信企业为8332件,移动通信等其他企业151件),同比上升52.38%,经省申诉受理中心调解,电信用户与被申诉企业达成和解4652件,和解率54.84%。

速推进有线宽带网络服务能力演进升级。全年家庭用户和商企用户覆盖率不断提升。加速推进千兆宽带的技术演进,实现全省9地市城区及乡镇场景的千兆全网全覆盖,完成全省农村场景的千兆平台部署。

四是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技术和服

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。

五是不断强化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运维体系,提供集中部署、快速协同响应、专业运维保障的信息化服务能力,目前IDC机房已经通过了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

助力乡村振兴,全省已经建设7129个数字乡村,覆盖行85%行政村,数字乡村领域应用创新年度累计签约7000万元,全省15名驻村干部帮扶千户,服务43个行政村,以数字惠农为主线,开展网络科普大讲堂,网络提速,数字下乡活动,提升村民幸福指数。

六、加强客户信息保护,防范电信诈骗风险

践行央企担当,不断提升源头管控、日常稽核监督、技术反制能力,一体化深入推进打击治理电信网络诈骗、骚扰电话、垃圾短信。配合公安机关在警示教育、线索打击、投诉处理方面快速互通信息,形成治理合力。提升互联网监控处置能力,精准处置涉APP、网址、域名等。持续开展各类反诈提醒告知短信,开展反诈知识宣传,积极推广一号通查、谢绝来电(来电管家)等业务,切实保护人民利益。

随着国家经济转型、消费升级的不断推进,吉林联通始终将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,充分发挥信息通信对产业链和经济社会发展的带动作用,助力推进国家治理体系和治理能力现代化、社会治理体系数字化、经济运行数字化、公众消费线上化,在转型中提高通信服务质量,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

中国联合网络通信有限公司吉林省分公司

推荐售品在线上渠道加载,通过优化流程等服务举措,真正让客户体验到便捷、高效的服

吉林电信10000号积极开拓远程柜台服务场景应用,增设多个远柜专席,不仅让操作流程更简单,线上沟通更方便,业务办理更省心。

(八)建立反诈专业化运营体系,深化网络诈骗防范治理

吉林电信坚持“以人为本”,统筹好发展与安全,持续强化各条线反诈综合治理,通过人防+技防等手段全面提升反诈综合治理成效。“吉林电信反诈专班梳理了包括业务办理流程的“五不准、七关注、三及时”和近年来的涉诈案例,制作成《反诈手册》,通过对案例和反诈风险点的学习和执行,规避业务办理各环节存在的风险。

(九)积极履行社会责任,全力保障应急通信

2023年,吉林公司高度重视应急通信保障工作,贯彻落实省通信管理局和集团公司有关应急通信保障工作的决策部署,恪守“平时服务”“急时应急”责任使命,依法、有序、妥善地处置各类自然灾害、突发事件引起的通信阻断,高质量地完成了防汛抗洪、暴雪冰冻、寒潮大风等各类应急通信突发处置。高效地完成了77场重大活动通信保障任务。2023年8月,受台风“杜苏芮”影响,在洪水灾害面前,省、市、县快速建立指挥体系,7×24小时值班值守,全省累计出动人员服务3488人次,各类装备1828台次,调拨新型卫星电话支援灾区,助力地方政府抗洪救灾通信保障工作,展现出大型央企应有的优良作风和责任担当。

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