2024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2024年下半年吉林省 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2024年12月,全省电话用户总数达 到 3432.80 万户,其中,移动电话用户数 3094.25万户,固定电话用户数338.55万户。 固定宽带用户达到918.99万户,其中100Mbps

中国移动通信集团吉林有限公司(以下简称 吉林移动)是中国移动通信集团在吉林省设立的 全资子公司,是吉林省内网络规模最大、客户数 量最多、品牌价值领先的电信运营企业。作为吉 林省内主要通信运营商,始终锚定"创世界一流 信息服务科技创新公司"发展定位,坚决扛起科 技强国、网络强国、数字中国主力军的使命担当, 持续发力、一体推进以5G、算力网络、智慧中台 为重点的新型信息基础设施建设和"连接+算力+ 能力"的新型信息服务体系构建,在加快推动自 身数智化转型、高质量发展,坚定不移做强做优 做大国有企业和国有资本的同时,深入践行以人 民为中心的发展思想,切实履行央企政治、经济、 社会"三大责任",努力发挥科技创新、产业控制、 安全支撑"三个作用",积极落实服务支撑数智化 生活、生产、治理"三大任务",以高质量的信息服 务供给服务千家万户、赋能千行百业,积极助力 经济社会数智化转型,不断满足人民美好生活需 要。截至2024年末,吉林移动服务个人客户近 1700万户,服务宽带客户超300万户,服务政企 战略客户集团超1万家。

(一)中国移动吉林公司2024年下半年服务

2024年,中国移动吉林公司持续深入贯彻 落实习近平总书记"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、坚持"客户为根、服务为本"的服务理念, 认真践行以人民为中心的发展思想,以高质量服 务作为企业经营之本。

按照工信部和吉林省通信管理局对于2024 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

中国联合网络通信集团有限公司吉林省分公 司(简称"吉林联通")是中国联通在吉林省的分支 机构,下辖9个市州分公司、40个县(市)分公司以 及一汽通信公司,是吉林省通信行业三家主要运 营商之一。作为支撑党政军系统、各行各业、广大 人民群众的基础通信企业,吉林联通在国民经济 中具有基础性、支柱性、战略性、先导性的基本功 能与地位作用,具有技术密集、全程全网、规模经 济、服务经济社会与民生的特征与属性。

吉林联通践行央企担当,坚定不移建设网络 强省,支撑"数字吉林"建设,全力推进以"双千 兆"为核心的新型基础设施建设。推进5G建设, 打造热点厚、室内深、农村广、网络简、体验优的 5G精品网,建成全省规模最大的5G共建共享网 络,为数字经济发展筑牢高速通信基石;吉林联 通全面完成"千兆化"宽带网络建设,持续保持覆 盖、千兆、感知、服务的行业领先,实现高速泛在 的宽带接入,助力打造智慧生活的"宽带走廊"; 持续完善云资源池布局,积极将算力网络与计算 资源整合,已实现"一市一池"布局,不断推进与 省内龙头企业在政务、医疗、教育、工业、农业、文 旅等行业的深度合作;落实乡村振兴战略,以数 字化服务推动农村数字化治理与产业升级。以 "高标准、严要求、强举措、高质量"为行动准则, 圆满完成春节、亚冬会、"两会"等多次重要通信 保障任务。

截至2024年12月,全省用户规模已超1693 万,业务范围覆盖手机、固话、宽带、数据及综合

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

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

色社会主义思想为指导,深入落实习近平总书记

关于东北全面振兴和吉林工作系列重要指示精

神,坚持"以人民为中心"的发展思想,秉承"用户

至上 用心服务"的理念,为用户提供灵活多样、

融合便捷、品质体验、安全可靠的智能信息服

务。2024年下半年,吉林公司进一步提升移动

和宽带业务的基础服务能力,严抓服务关键环

节,加快解决"营销宣传不规范、停机销户难、渠

道服务不便捷"等问题,切实加大解决人民群众

急难愁盼问题的力度;进一步深化骚扰电话、垃

圾短信及涉诈治理,保障客户的通信安全;不断

丰富产品供给,通过高质量的产品和服务满足客

户多场景的信息化需求。

吉林电信始终坚持以习近平新时代中国特

立的省级分支机构,下设9个市(州)分公司。

及以上用户占比达94.44%。

(二)提高应急处置能力,全力做好各项 通信保障工作。一是组织开展全省应急通信 演练。创新提出了"保障场景贯通、技术应用 互通、应急技术融通"的"三通"应急通信保障 理念,靶向设置前指通信、信息孤岛、灾民安 置等4个保障场景,实练背包基站开通、无人 机基站搭建、5G视频灾情监测等16个科目, 切实提升我省通信行业在"停服断网""网络 攻击"双重叠加极端风险应对能力。二是圆 满完成防汛应急通信保障。7月底,我省多地

不同程度发生洪涝灾害,我局及时跟进省防 指应急响应等级,分别于7月25日17时启动 通信保障四级应急响应,7月27日15时将通 信保障四级应急响应提升至三级应急响 应。严格落实7×24小时值班值守和信息报 送制度,累计派出行业专家20余人,调拨光 缆500余公里,卫星电话、发电油机等各类物 资300余台套,全力支持灾区通信设施抢修 恢复。7月25日至31日强降雨共造成临江、 长白、蛟河等地513个基站退服,1125.4公里 光缆中断。各地应急抢修队伍克服内涝、道

路损毁等不利影响,深入灾区抢通受损通信 设施,有力地保障了灾区人民群众、抢险救援 通信畅通,充分发挥应急通信在防汛救灾中 "生命线、保障线、指挥线"作用。累计出动应 急抢修人员3228人、抢修车辆1176辆、发电 油机1139台、卫星电话119部,开通专线2 条。三是重大活动通信保障,圆满完成首届 中国•吉林松花江滑冰马拉松挑战赛、吉林省 旅游发展大会、农博会、汽博会等10余次重大 活动通信保障工作。累计新建基站66个、扩 容基站562个、布设网络专线36条,部署应急

通信车65台、发电油机389台。

(三)申诉渠道畅通,电信用户合法权益 得到切实保障。2024年7月至10月,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953件,回访 呼出5342件,接待现场来访11人次,接到用 户提交材料 13319件,受理用户申诉 3205件 (其中基础电信企业为3008件,移动转售等 其他企业197件),同比下降41.03%,经省申 诉受理中心调解,电信用户与被申诉企业达 成和解1127件,和解率35.16%。

中国移动通信集团吉林有限公司2024年下半年电信服务质量状况报告

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, 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,构建体系化应急 通信保障能力,守护人民群众通信"生命线"。

打造"应急通信保障体系",圆满完成2024年 农博会、查干湖冬捕等重保任务及国庆、中秋等节 假日保障工作。积极响应政府号召,助力各级政 府抗击台风"格美"引发的严重洪涝灾害,吉林移 动迅速启动防汛应急通信保障机制,公司党委靠 前指挥,构建覆盖市县级43个防汛指挥部,集结 应急抢修队伍奔赴一线,累计出动抢修人员1038 人次、应急车辆349辆次、发电油机348台次,面向 全省发送应急短信3469万条,全力守护人民群众 通信"生命线",保障了人民群众生命财产安全。

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

一是强化垃圾短信拦截。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,累计新增、优化垃圾短彩信拦截策略118 条,累计拦截垃圾短彩信3.4亿条。

二是加强骚扰电话治理力度。累计监测上 报"响一声"疑似违规号码量15万个、监测上报 语音群呼疑似违规号码量5.7万个,加黑20万个 网间违规号码,关停处置5.7万余个网内语音群 呼违规号码。

三是打击电信网络诈骗效果显著。建立"一 把手负总责"反诈责任制,自上而下组织签署《反 诈责任承诺书》。自主研发"警小慧"大数据诈骗 组织识别模型,被工信部作为优秀经验予以推介; 反诈宣传"进社区、进农村、进家庭、进学校、进企 业"活动89次。各级员工开展《内部人员涉电信 网络诈骗案件警示教育案例集》专题学习134次。

四是加强互联网不良信息监控处置。对我 公司IDC机房内入驻的厂商、政府、企业、合作伙 伴、CDN引入内容、缓存加速内容以及用户热点 访问的域名进行不良信息轮询扫描,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。开展网络安全威胁监测与处置,共监 测处置APT安全威胁工单112张。

4、"以人民为中心",为民众办实事,提升营 业审核规范性,深入推进窗口便民服务升级。

一是提升窗口服务工作效率。为解决客户 "多次认证、多次签字、多条短信、办理时间长"等 问题,切实提升融合业务办理便捷性,吉林移动 2024年持续推进"购物车"能力建设,已承载前 台和网格通共计31项CHBN功能。面向客户,做 到"五个一"要求:一次完成全部业务验证;一次 确认所有关键事项;一份协议展示全部内容;一 单支付全部费用;一条短信告知主要业务信息, 提高客户感知。

二是加强省内营销业务审核机制。优化完 善营销审核制度,加强营销宣传审核流程,规范 营销宣传话术。重点对业务规则、产品资费、合 规营销、业务订购短信、活动到期短信等内容,做 到告知提醒,切实保障客户权益。

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。不断完善营业厅适老 化服务,持续落实厅台适老关怀举措,在全省146 个自有营业厅全部设置暖心台席,优先为65周岁 以上的老年人服务。全年在较大型营业厅共开展 "爱心课堂"224场,为老年人讲解手机的使用技 巧、反诈知识等。针对银发客户推出神州行欢孝 卡,套餐价格最低19元/月,在满足老人基本语音 和流量需求的同时配置电信防诈险、家人守护及 高频骚扰拦截功能,体现对银铃客户关爱。

二是坚持"走在前、做表率",为乡村全面振 兴贡献企业力量。积极投身"消费帮扶新春行 动""央企消费帮扶聚力行动""兴农周"等一系列 重要活动,通过员工福利发放、食堂集中采购、创 新推出"牦牛肉干进5G无人超市"模式,以及广 泛发动合作伙伴参与等多元方式,大力采购脱贫 地区产品。

三是聚焦省内智慧农业、畜牧业、人参种植 等特色产业,深度挖掘乡村发展亮点。以深入学 习贯彻党的二十届三中全会和习近平总书记在 "新时代推动东北全面振兴座谈会"上的讲话精 神为契机,积极开展宣传行动,在主流媒体持续 推出"数智振三农 5G兴万村""5G赋能 移起向 新""数字赋能,加速推进现代化大农业发展"系 列宣传报道,为乡村振兴战略实施提供强大的精 神动力和舆论支持。

四是贯彻落实国家对碳达峰碳中和工作部 署,持续践行央企责任。深化无线网络节能技术 部署,无线网总能耗同比下降5.6%。通过对电 源系统更新改造、完善动环系统配置、更新节能 空调等投资项目及持续的运维手段提升,持续提 升数据中心能效水平。2024年,单位电信业务 总量综合能耗较2023年降幅达6.20%。

6、加快推进新型技术应用和商用,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,加强5G新型基础 设施建设。全面落实"信号升格""宽带边疆"战 略要求,稳步推进全省5G新型基础设施布局,解 决网络覆盖盲区1500余个,行政村5G覆盖率提 升至93.20%,边境行政村和管理机构覆盖率达 到100%。践行企业责任,全面提升长白山等旅 游景区、沿边沿线移动网络覆盖能力,完成哈大 和敦白高铁5G网络升级,彻底解决了敦白高铁 信号差问题,全省重点场景信号显著改善。

二是持续深化云服务能力建设,构建了覆盖 全省的"中心一边缘"多样化算力体系。打造定 制化的云服务能力,推动政务服务的全面数字化 转型与智能化升级,增强服务的精准性和时效 性。同时,为地方企业提供灵活高效的云计算资 源,助力企业快速响应市场变化,提升生产效率 与创新能力。

三是吉林移动依托"吉农云"大数据底座,积 极助力首批"数字村"建设示范村白山市长白朝 鲜族自治县果园村建设。聚焦智能关爱和智能 广播两大功能,为长白边境村提供大喇叭服务、 全村千里眼纳管全域监控、电子学生证等软硬件 配套设施,村民和过往游客通过扫描二维码,可 使用"智能关爱""智能广播""智能测土""智能公

交"等十项功能,为推进兴边富民、稳边固边及全 省数字村建设贡献移动力量。

四是数字乡村助力乡村振兴,践行数字化转 型战略。积极响应省委、省政府在边境村工作现 场推进会议上提出的加快建设农业强省,兴边富 民,力争率先实现农业农村现代化号召,开展"数 字乡村战训"活动,成立数字乡村工作组和大会 战联合团队;针对镇域和村域人口数量、消费情 况,创建区域摸牌信息,建立"村委、网格、村民" 的全体信息方案。目前,吉林公司数字乡村达标 村超过5000个,本年净增800个。通化地区柳河 县成功打造数字乡村"样板县",实现全县509个 村屯2000个摄像头点位的覆盖。

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化服务 能力,目前 IDC 机房已经通过了 IS09001/20000/ 27001以及等保三级等多项认证;同时不断提升 分层分级的多样定制化资源储备能力,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 带宽速率指接入速率,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

中国联合网络通信有限公司吉林省分公司2024年下半年电信服务质量状况报告

信息服务。百兆及以上宽带占比已达94.4%,定 比 2023 年末提升 0.5PP,500M 及以上宽带占比 50.5%, 定比 2023 年末提升 4.3PP, 1000M 及以上 宽带占比21.8%,定比2023年末提升6.3PP。

加快"点、线、面"建设,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 速等场景已实现连续覆盖。截至2024年12月, 5G基站规模达2.31万站,全省5G/4G综合人口 覆盖率99.6%,行政村覆盖率100%。吉林联通网 络能力持续提升,正在为用户提供信号强、网速 稳、感知优、覆盖广的精品网络。

吉林联通始终传承"人民至上、服务为民"的 信念,以满足人民日益增长的美好信息通信生活 需要为出发点和落脚点,让客户感受到联通服务 的"百倍用心"和"十分满意"。

(一)落实行风纠风工作要求,推进热点问题 专项治理,全面提升客户满意度。

按照党中央、国务院重大决策部署,根据工 业和信息化部2024年行风纠风工作总体目标和 任务,全面落实行风建设和纠风治理共8项任 务,扎实推进各项工作落实落细,责任落实到企 业各级领导,在全省各市县开展了"总经理讲服 务"活动。

(二)承担社会责任,践行服务承诺,开展"智 慧助老"。

持续深化"数字适老中国行""银龄跨越数字 鸿沟"智慧助老行动计划,开展服务升级"贴心" 活动。面向65岁以上老年用户直接接入人工服 务,提升10010热线直达人工服务的接通率及满 意率。中国联通APP进行了适老化改造,设置多 个入口和大字关怀版本,升级关怀版服务,优化 语音播报插件,更新科普反诈知识、智能手机应 用等视频内容。

营业厅提供助老关怀服务,开设银龄绿色通 道,配备助老设施。全省1132家自有营业厅设 置了爱心座席,351个营业厅设置了"智慧助老 体验中心""爱心驿站"。

(三)响应国家"双碳"政策,实施精品网络绿 色转型。

为响应国家"双碳"政策(即碳达峰和碳中 和),吉林联通启动"打造极简网络"三年专项行 动、大规模设备焕新,优化网络结构、提高能效、 减少碳排放,推广节能设备使用,推进光伏可再 生能源应用,加速绿色转型进程,为构建绿色生 态的数字社会贡献联通力量。全年推出十一项 节能措施,使用绿色能源1327万千瓦时,单位业 务总量综合能耗 0.094吨标准煤/万元,同比下 降1.7个百分点。

落实信号升格任务,提升网络感知,结合行 业主管部门要求,聚焦边疆城市网络建设,积极 推进专项工作实施,按照专项建设任务调度,已 建设105站,专项场景移网覆盖率可达95%以上。 (四)践行央企使命,出色完成重大通信保障

2024年下半年,吉林联通完成重大通信保 障任务76次,出动应急通信保障车辆2631台次, 投入保障人员7643人次。

(五)落实国家电信服务政策,规范市场经营 行为。

坚守惠民服务定位,严格落实工信部《携号 转网服务管理规定》要求,认真落实"携号转网" 各项具体工作。按照方便用户、诚实守信、协同 配合的原则,为用户提供便捷的携号转网服务。

(六)全面服务数字吉林建设,赋能产业升级 与创新技术应用。

吉林联通坚决贯彻省委、省政府的决策部 署,紧紧围绕吉林省数字经济发展的核心任务, 全力推动新质生产力的培育与壮大。在数字政 府、智改数转、高校信息化、战新产业、算力基础 设施布局等重点领域,充分发挥自身优势,积极 赋能省内重点行业,为吉林省数字经济高质量发 展注入强劲动力。

1. 立足吉林省发展需求,充分发挥自身优 势,积极融入并助力数字政府建设。

2. 助力推进工业企业"智改数转",以"5G专

网+平台应用+AI智能"为底座,通过可持续服务 与支撑能力,引导工业企业向数字化、网络化、智 能化转型升级,为工业企业提供降本增效有效手 段。吉林联通服务规模以上企业2000家,打造7 家5G示范工厂和6家数字化车间打造建设,为推 动省内企业"智改数转"提供有力支撑。

3. 创新打造"大数据+算力"服务模式,助力 省内高校教师科研应用。赋能教育科研高质量 发展。

4. 聚焦战新产业发展,与长春市政府战略 合作,以汽开区、净月区为试点,推进"车路云一 体化"示范建设,助力产业升级与区域经济高质 量发展。同时,积极参与低空经济建设,提升吉 林省低空经济领域的地位和影响力。

5. 全力推进长春新区智算中心建设工作,预计 2025年下半年投产200P算力,为吉林省数字政府、 光电信息等关键领域的发展提供强有力的支撑。

(七)加强网络安全和客户信息保护,防范电 信诈骗风险。

吉林联通扎根网络通信事业,践行央企使命, 全面增强核心功能、提高核心竞争力,更好服务网 络强国和数字中国建设、保障国家网络和信息安 全,担当数字信息运营服务国家队和数字技术融 合创新排头兵,充分发挥科技创新、产业控制、安

全支撑作用,为营造稳定健康的社会环境不懈努

力,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

中国电信股份有限公司吉林分公司2024年下半年电信服务质量状况报告

富》杂志全球500强。中国电信拥有全球规模最 当,助力乡村振兴。 大的宽带互联网络和技术领先的移动通信网络,

2024年,吉林电信积极响应国家号召,持续 为吉林省内建档立卡贫困户、扶贫干部、农村脱 贫户、城市低保户、老年人、残疾人等特殊群体用 户提供专属优惠资费政策。2024年,惠及用户 13622户,本年新增受惠用户1109户,新增让利 238.99万元。

(二)以责任坚守为驱动,积极践行社会责 任,扎实推进行风建设。

2024年,吉林电信重点围绕思想政治建设、 服务提质升级、诚信合规建设、解决用户急难愁盼 问题四个方面、30项重点工作任务落实行风纠风 工作。通过一系列扎实有效的举措,提升了服务 质量的同时,增强了客户的满意度和信任度。

(三)数智助老温"心"同行,关爱升级温暖守 护,共筑银龄幸福晚年。

目前,吉林电信爱心翼站已在387家门店加 载,主动提供"休息饮水、手机充电、厕所指引、手 机辅导、防骗提醒、安防辅导"六项基础服务。爱 心翼站已全部设置爱心专席,对老年人、残障人 士提供关爱服务。建立"爱心翼站志愿服务队",

扩大服务人员队伍。

吉林电信10000号客户服务中心通过大数 据系统检索与客代人工标注,为65岁以上老年 人添加尊老标签,提供优先接入、即打即通尊享 服务,从咨询办理、辅导应用、远柜邀约接入、人 工主动关怀回访及按需定时提醒等方面,为老年 人提供专席人工服务。

(四)筑牢网络强国基石,加快数字化信息建 设提升,勇担时代发展使命。

2024年,吉林电信在网络建设与优化上多 点发力,深化共建共享,推进光纤宽带、5G基站 建设及各类隐患整治工程,同时积极开展专项行 动,优化无线网与宽带网络,全方位提升网络覆 盖、运行效率及用户体验。加强光纤宽带建设, FTTH 端口总量达到 460 万,城市覆盖率达到 94.89%。推进二干光缆隐患整治工作,不断提升 干线网络运行的高效性和安全性。扩充5G中频 宏站建设,主要提升重点场景网络覆盖和用户感 知,重点场景网络覆盖率达到90%,解决了农村 热点区域5G有无问题和市区高倒流问题。

(五)聚焦数字吉林建设,多领域创新突破,

推进新时代东北振兴。

在数字化浪潮中, 吉林电信积极创新, 在应 急、文旅、政务服务以及医卫等多个关键领域突 破,为行业发展注入动力,助力地方经济社会高 质量发展。在应急领域,成功搭建起多平台融合 体系,实现了多平台汇聚卡位,创新性地打造"平 台+大数据+量子+安全+卫星"的全面战新业务模 式,为应急管理提供了全方位、高安全级别的解 决方案,有力保障了重点领域的生产安全和应急 处置能力。聚焦全域旅游战略,深度挖掘旅游资 源,运用先进的数字技术,呈现全新体验。

(六)聚焦线上渠道能力建设,打造便捷服务 新体验,精准满足客户多元需求。

2024年,吉林电信聚焦线上能力建设,升级

在线上清楚可查。

优化全域全场景服务,常用业务线上办理"一次 不用跑"。在中国电信APP增加一键诊断、宽带 故障检测、宽带自助报障、WiFi热力图及宽带上 门检测五项能力,线上服务能力拓展至157项。 设置资费专区,同步更新全省销售政策,让用户

(七)持续深化电信网络诈骗防范治理,筑牢

安全防线,构建和谐稳定通信环境。

2024年,吉林电信在反诈工作上持续发力, 通过多维度举措强加管控。在优化调整管控等 级方面,动态调整新入网管控措施。从关键环节 入手,加大管控力度,持续做好新入网回访工作, 有效防范新入网涉诈电话卡风险,守护广大用户 的信息与财产安全。

(八)扎实做好应急通信保障工作,积极履行 社会责任,守护通信生命线。

为全面落实吉林省通信管理局工作要求,充 分发挥应急通信国家主力军,强化突发事件的预 警机制和协调联动,不断加强应急装备及基础设 施的建设及运营,积极探索5G、人工智能等技术 在应急通信领域应用,提升应急通信保障整体水 平,切实落实"平时服务""急时应急"社会责任。 2024年下半年圆满完成42次重大通信保障活动。

未来,吉林电信将继续把服务人民、回馈社 会作为一切工作的出发点和落脚点,持续深化在 各领域的创新与实践,不断提升网络服务质量, 拓展业务覆盖范围,以更加优质的产品和服务满 足人民群众日益增长的数字化需求,为实现吉林 全面振兴贡献力量。

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

现将重点工作开展情况公告如下: (一)持续落实国家政策,履行央企责任担