

2025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2025年上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2025年6月,全省电话用户总数达到3473.83

万户,其中,移动电话用户数3145.36万户,固定电话用户数328.47万户。固定宽带用户达到951.26万户,其中100Mbps及以上用户占比达94.82%。

(二)提高应急处置能力,全力做好各项通信保障工作。一是加强节日期间网络关键节点和重要设施的防护、检测和巡查,各企业共巡巡查

中国移动通信集团吉林有限公司2025年上半年电信服务质量状况报告

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2025年查干湖冬捕等重点任务及春节、“五一”等节假日保障工作。配合省通信管理局圆满完成2025年应急通信演练,组织全省开展无通知防汛应急演练,确保各项防汛应急工作组组织到位,人员、装备配备齐全,训练有素。

(三)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。

1、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130条,累计拦截垃圾短彩信1.14亿条。

2、打击电信网络诈骗持续推进。进一步完善“一把手负总责”反诈责任制,制定《2025年反诈工作方案》,健全工作机制、加强组织保障、强化考核问责、强化警企联动,获得各级公安机关感谢信7封。

3、开展互联网不良信息监控处置。

4、加强数据安全治理。建立健全数据安全生命周期安全管理制度,发布《用户个人信息保护实施细则》,组织各单位与合作方签署《数据合作单位责任书》,与三方人员签署《数据合作方人员承诺书》,在中移网大建立“吉林移动数据安全”课程专题区,建立数据安全关键岗位人员库,录入几十门课程,累积知识视频时长100小时。

(四)积极践行我为群众办实事,深入推进窗口便民服务升级。

检重要通信设施3673处、通信干线3.8万公里,整改风险隐患267处。春节期间,共出动维护人员3406人次,维护车辆1190辆次,发电油机575台次,卫星电话72部。二是组织企业参加吉林省应急指挥实战化通信拉动演练,演练实际检验在“三断”极端情况下,基层应急指挥通信系统的快速响应能力、多部门协同作战能力,共出动应

急通信基站车3辆,应急通信保障队伍20余人。三是重大活动通信保障,圆满完成高博会、长春啦啦音乐节、长春马拉松、禧都音乐节、“五一”长春站等通信保障任务。

(三)申诉渠道畅通,电信用户合法权益得到切实保障。2025年1月至6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1804件,回访呼出16129件,接待现场来访12人次,接到用户提交材料27254件,受理用户申诉5494件(其中基础电信企业为5178件,移动转售等其他企业316件),同比下降6.85%,经省申诉受理中心调解,电信用户与被申诉企业达成和解1277件,和解率23.24%。

完成50G PON能力部署,可为小区住户提供万兆宽带接入服务,支持高达10Gbps的接入速率,满足4K/8K超高清视频、VR/AR等大带宽应用需求。

15、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。吉林移动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 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。

(七)吉林移动业务公告

吉林移动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,据此吉林移动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

立跨部门、跨区域、跨行业的算力调度机制,高标准规范与安全保障体系建设,提升算力服务供给质量与利用效率,助力数字经济高质量发展。

5、围绕重点行业融合与新兴领域创新双轨并进,加快人工智能深度应用场景落地。

(七)加强网络安全和客户信息保护,防范电信诈骗。

吉林联通积极响应国家号召,全面加强网络安全和客户信息保护,通过技术升级与协同治理双管齐下,有效防范电信诈骗风险。公司部署AI智能监测系统,实时识别异常话务行为,建立动态更新的涉诈特征库,2025年上半年识别准确率达92%;同时,严格执行数据分级管理和SIM卡实名认证,采用AES-256加密技术保护客户敏感信息。

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,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

意见处理及时率、满意率,畅通客户服务问题反馈升级通道。

(七)深化电信网络诈骗防范治理,多举措筑屏障,守牢信息安全防线。

吉林公司持续深化反诈工作,管控等级优化方面,动态调整新入网措施,完善回访机制,以AI语音结合人工深度回访实现覆盖,核实信息同时普及反诈知识,新入网电话卡涉诈占比同比下降68.3%。

(八)积极履行社会责任,以使命必达的行动力夯实保障根基,扎实做好应急通信保障工作。

吉林公司高度重视应急通信保障工作,恪守“平时服务、急时应急”职责使命,完善保障机制,防患未然,增强网络韧性,加强了汛前风险隐患排查,完成防汛隐患的即查即改。针对保障任务,谋划布局,对网络实施路测、优化及扩容,布置先进的应急保障装备,派遣经验丰富的专家人员实施保障工作。吉林公司齐心协力、听从指挥、协同保障、攻坚克难,确保通信畅通无阻。

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

(四)聚焦社会民生,积极履行国企社会责任。公司始终践行“以人民为中心”的发展思想,从民生需求与应急保障出发,主动履行社会责任。

一是推出精准惠民产品。通过“春日回归广电有礼”活动,推出“银龄暖心卡”“轻享卡”等产品,精准满足老年、租房、青年儿童等群体需求;调整5G业务促销政策,将充值赠费、流量及语音月包折扣延长至2026年,升级“多打多送”活动,最高赠送30GB流量与100分钟语音,切实降低用户通信成本。

二是强化服务安全性。

三是筑牢防汛应急防线。

四是参与应急通信演练。

未来,中广电移动吉林分公司将以坚定的战略定力与务实的工作作风,聚焦发展重点难点,持续攻坚克难,在智慧广电与5G通信创新发展道路上开创新局面,为吉林省数字经济发展贡献更大力量。

企业声明:本通报内容客观、真实、准确

中广电移动网络有限公司吉林分公司

中国联合网络通信有限公司吉林省分公司2025年上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93.3%。500M及以上宽带占比54.7%,定比2024年末提升4.5PP,1000M及以上宽带占比26.8%,定比2024年末提升3.1PP。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。坚持以提升客户感知为导向,规范经营、杜绝违规和侵权行为,切实维护客户合法权益,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,开展“民有所呼、我必有应”活动,全面提升服务能力。

按照党中央、国务院重大决策部署,根据工业和信息化部2025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各项工作任务,责任落实到企业各级领导,在全省开展“民有所呼、我必有应”活动。

(二)智慧服务暖民心,社会责任显担当。

“智慧助老”——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。为60岁以上的老人免费提供“反诈名片”,在各服务窗口开展反诈宣传,提高老年人识别电信诈骗的能力。

“智慧助农”——落实乡村振兴战略。

“智慧社区”——通过数字化赋能打造用户舒适生活圈,提升用户幸福指数。

(三)“双碳”战略节能,网络优化提质。

为贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰碳中和重大战略决策,吉林联通制定了《2024-2025年碳索绿色行动计划》,全年推出十五项节能措施,单位业务总量综合能耗0.051吨标准煤/万元,同比降幅16%;大力推进绿色能源应用,使用绿电1000万KWH。

贯彻落实“信号升格”专项行动,扎实推进、积极部署各项工作任务,聚焦重点场景用户感知,高校、交通枢纽等重点场景达标率95%以上。

(四)践行央企使命,完成通信保障。

2025年上半年,吉林联通重大保障任务131次,出动应急通信保障车辆共2914台次,投入保障人员6980人次。

(五)落实电信服务政策,规范市场经营行为。

坚守惠民服务定位,维护市场竞争秩序,严格落实工信部《携号转网服务管理规定》,认真落实“携号转网”各项具体工作。

(六)服务数字吉林建设,赋能产业升级与技术创新。

1、充分发挥吉林联通自主创新能力、自身资源禀赋及联通一体化优势,深度融入与服务吉林省数字政府建设。

2、吉林联通作为区域数字化服务主力军,进一步深化中小企业数字化转型服务,从网络供应商转向产业合伙人。为企业市场响应速度、成本控制、生产效率等方面提供了强大的竞争力,为推动省内企业信息化、智能化改造提供有力支撑。

3、深化产学研用合作模型,通过政府在民生、应急、城市管理中的AI模型及算力需求,助力地方经济发展和AI场景化落地。

4、按照全省算力资源统筹规划方案,推动建

中国电信股份有限公司吉林分公司2025年上半年电信服务质量状况报告

10588户,IPTV专区视频内容累计更新317条,累计更新时长1008分钟。

(二)聚力攻坚行风纠风重点任务,压实责任链条推动常态长效,切实履行社会责任。

2025年,吉林公司坚持以“严、实、快”的作风落实行风纠风工作任务。上半年,持续提升重点场景覆盖质量,开展场景化精准建设,打造差异化特色5G精品网络。统筹低频共享与建设,拓展农村、边疆广覆盖。开展“民有所呼、我必有应”专项行动,总经理带头行动,领导班子率先垂范,深入一线走访调研,凝练形成五项服务举措,全员协同发力,构建服务闭环,以服务初心筑牢发展根基。

(三)打造适老助残服务矩阵,跨越数字鸿沟,关爱升级温暖守护。

吉林公司以“我为群众办实事”为导向,弘扬红色电信精神,为老年人、残疾人等群体筑牢服务屏障。线下营业厅100%加载配置“爱心台

席”,保障老年人优先服务,同步配备老花镜等辅助器具;在省内164家爱心驿站设置快速递驿站,为老年人、残疾人提供免费送快递上门服务。

履行社会责任,营造便捷暖心的服务环境。

(四)优服务强网络双轮驱动,靶向破解用网难题,筑牢数字通信民生线基础。

吉林公司以“为用户解难题”为核心,从网络建设、质量优化、场景保障到投诉处理,全方位破解用户网络使用痛点,提升数字服务体验。持续推进网络建设及“宽带攻坚”专项行动,筑牢网络基础,严控基站退服时长,从源头减少断网、信号弱等问题。聚焦重点区域、重要场景的用户感知,启动专项优化。针对电联低频共享后高负荷小区,通过现场射频调整、参数优化、扩容二载波等手段,缓解网络拥堵。利用数字化手段,提升投诉处理时效性,建立投诉问题解决进度跟踪机制,加强投诉闭环管理。重点解决住宅、办公区等高频场景弱覆盖申诉。

中广电移动网络有限公司吉林分公司2025年上半年电信服务质量状况报告

公司以诚信服务为核心,严格执行国家电信标准,通过标准化体系建设、智能化升级与绩效考核完善,推动服务高效落地。

一是优化热线平台。聚焦用户咨询、业务办理等核心服务需求,持续推进10099热线平台智能化升级。通过完善智能语音导航、优化人工座席分配算法、打通系统数据接口等措施,实现“用户诉求精准识别、服务资源高效匹配”,切实保障热线“打得通、接得好、办得好”。2025年上半年,10099热线接通率达96.61%,显著优于行业水平,为用户提供更高效、便捷的服务体验。

二是提升服务规范。制定并下发《客户服务基础规范》《星级服务提升行动方案》等制度,同步完善考核体系,提升服务标准,缩短服务时长,加强流程监管与督办问责,服务效能显著提升。

三是强化服务监督。组建专业暗访团队,对全省城乡营业厅开展“无死角”全覆盖检查,重点

围绕环境设施、信息公示、服务行为等关键环节,同步实施“问题清单+整改时限+验收闭环”管理机制,确保发现的问题第一时间交办、限期整改到位、整改效果可追溯。

四是推动一线服务。深入开展“总经理下基层”活动,严格响应“民有所呼,我必有应”的工作要求,由公司管理层下沉至营业厅一线、用户服务现场,直面用户咨询与诉求。

五是优化管理机制。从制度、监管、能力三方面发力,构建完善的服务管理体系。

(二)夯实网络基础,提升用户网络体验。

公司以提升用户网络感知为目标,通过网络优化、技术升级与机制创新,持续改善无线网络覆盖、速度与稳定性。

一是强化网络测试优化。2025年上半年组织全省800余人次开展网络测试,总里程达8万公里,完成1000余次优化调整,保障无线覆盖质量。建

立“省—市—县”三级联动维护机制,实现从报修到用户回访的全闭环管理,提升网络服务品质。

二是推进智能运维。依托大数据与智能化运维系统,实时监控网络指标,主动定位并预判故障,上半年优化调整质差问题300余次,缩短故障处理时间,减少对用户影响。

三是加快基站建设。聚焦城区与农村重点场景,上半年新建5G基站1554座,进一步扩大5G网络覆盖范围,为用户提供更优质通信服务。

(三)彰显国企担当,持续落实国家政策。公司积极贯彻国家政策,通过联络吉林省退役军人服务中心,主动对接全省1.2万家退役军人基层服务站,通过上门宣讲、专场推介等方式,精准解读特惠通讯视听产品资费优势与优待政策细则,确保每一位退役军人都能清晰了解、便捷办理。