

2025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2025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,持续提升服务供给能力。截至2025年12月,全省电话用户总数达到3490.91万户,其中,移动电话用户数3179.96万户,固定电话用户数310.95万户。固定宽带用户达到968.57万户,其中100Mbps及以上用户占

比达95.14%。

(二)应急处置能力稳步提升,圆满完成通信保障工作。一是开展全省应急通信演练。演练以模拟“三断”为背景,以行业协同为主题,开展了预警响应、抢通抢修、灾民保障3个方面,9个科目演练,达到预期效果。二是完成防汛应急通信保障。成功应对7月两次强降雨过程,受到省委、省政府主要领导表扬。灾情发生第一时间启动通信保障四级应急响应,召集行业专家成立应急通信指挥专班,7×24

小时集中办公,加频、加密调度受灾地区通信损失情况,实时掌握受灾地区通信网络运行情况,指挥行业整合现有资源,强化行业协同,通过资源复用、共建共享,快速打通抢险救灾“生命线”。全行业累计出动应急抢修人员2187人次、应急抢修车850辆次、发电油机176台次、卫星电话28部,累计发送预警短信8批次,1.58亿条。三是重大活动通信保障。认真落实关键节点应急准备,提前对高铁/高速、交通枢纽、主要公路等重点场景、人流密集区域开

展重保监控工作,累计完成314个重要场景测试,制定保障方案273个。圆满完成杨靖宇支队队旗交接仪式、2025长春航空展、沈白高铁和G331沿边开放旅游大通道开通仪式等重大活动20余项。指导行业优化保障流程,发挥技术优势,通过5G-A网络,立体模型建网,大数据、人工智能精准预测,推动通信保障从“被动传输”向“主动智能”的模式转变。累计出动保障人员13406人次,保障车辆11190辆次,发电油机7575台次。

(三)申诉渠道畅通,切实保障电信用户合法权益。2025年7月至12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1696件,回访呼出12910件,接待现场来访20人次,接到用户提交材料24809件,受理用户申诉5196件(其中基础电信企业为4958件,移动转售等其他企业238件),同比上升14.65%,经省申诉受理中心调解,电信用户与被申诉企业达成和解991件,和解率19.07%。

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“全面建设世界一流科技服务企业”发展定位,坚守“建设网络强国、数字中国”主责,持续做强做优做大“通信服务、算力服务、智能服务”三大主业,全力构建高标准基础设施、打造高品质信息供给、推进高水平科技创新、构筑高能级产业生态,在推进高水平科技自立自强、建设现代化产业体系、发展新质生产力上走在前、做表率。在加快自身数字化转型、高质量发展同时,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”,充分发挥科技创新、产业控制、安全支撑“三个作用”,不断拓展数智赋能生活、生产、治理等业务场景,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字化转型,不断满足人民美好生活需要。截至2025年12月,吉林移动服务个人客户超1600万户,服务宽带客户超360万户,服务政企战略客户集团超1.7万家。

(一)中国移动吉林公司2025年下半年服务质量状况

2025年,吉林移动持续深入贯彻落实“以人民为中心”的发展思想,将人民群众的根本利益与企业生存发展紧密联系在一起,扎实履行国有企业社会责任,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,推动服务工作不断走上新台阶。

中国联通网络通信集团有限公司吉林省分公司(简称“吉林联通”)作为中国联通在吉林省的分支机构,是吉林省通信行业三大主要运营商之一,拥有覆盖广泛、通达高效的现代通信网络与客服务体系。

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精品网建设,已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,城市市区、县城、重点乡镇、校园、3A级以上景区、干线高铁、机场高速等场景已实现5G连续覆盖,地停场景实现移动网络100%覆盖,实现G331国道的连续覆盖;完成“千兆化”宽带网络建设,实现高速的宽带接入,助力打造智慧生活的“宽带走廊”。2025年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。

截至2025年12月,全省用户规模已超1778.6万户,业务范围覆盖手机、固话、宽带、数据及综合信息服务。百兆及以上宽带占比已达92.5%。500M及以上宽带占比63.7%,定比2024

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和技术领先的移动通信网络,具备为全球客户提供跨区域、全业务的综合信息服务能力和客户服务渠道体系。中国电信吉林分公司(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。

吉林分公司始终坚持“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、安全可靠的智能信息服务。2025年下半年,吉林公司全面贯彻新发展理念,坚定履行建设网络强国、科技强国、数字中国和网信安全的责任,积极回应群众关切,全面提升服务质量。

现将重点工作开展情况公告如下:

(一)践行央企担当,落实国家乡村振兴战略,构筑普惠数字生态。

吉林公司深入贯彻国家乡村振兴战略,坚守央企责任担当,构建普惠包容的数字服务新生态。延续专属资费政策,精准覆盖建档立卡户、

中广电移动网络有限公司吉林分公司(简称“中广电移动吉林分公司”)在省委、省政府坚强领导与中国广电网络集团全面指导下,锚定“文化+科技”转型方向,紧扣高质量发展主线,以党建为引领、以改革为动力、以创新为支撑、以经营为根基、以风控为底线,统筹推进2025年下半年各项工作攻坚突破,全面完成吉林省高质量发展考核指标,成功入选吉林省国有文化企业30强。在网络体系考评中位居前列,光纤覆盖率保持全国第一;移网业务百万用户申告率、装维及时率、服务满意率等服务指标均位列全国第一,荣获“有效用户保拓先锋奖”“嵌入式机顶盒部署卓越奖”“2025年度单项服务指标优秀单位”,为公司转型发展筑牢坚实基础。

(一)从严规范服务管理,夯实服务保障基础。

聚焦成果落地与效能提升,深化服务优化,巩固工作成效,将基础管理转化为服务优势。严格落实工信部要求和电信行业标准,不断提升用户

中国移动通信集团吉林有限公司2025年下半年电信服务质量状况报告

1、践行以人民为中心的发展思想,深入推进窗口服务,以高质量服务作为企业经营之本。

按照工信部及吉林省通信管理局2025年信息通信行业行风建设暨纠风工作部署要求,吉林移动始终坚守“客户为根、服务为本”理念,扎实推进行风建设与纠风工作,切实维护广大消费者合法权益,全力营造安全、放心、优质的电信消费环境。

聚焦民生热点难点,持续提升服务质效。积极响应工信部“明白办、放心用”“民有所呼、我必有应”行动,完成长珲高铁全线612个5G专网站建设,推广高频防骚扰业务覆盖337万户用户。开展数智适老服务发布会,曝光量超275万次;举办服务技能大赛,以技能提升推动服务升级,切实为群众办实事、解难题。

提升窗口工作效率,提供便捷办理。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,2025年持续推进“购物车”能力建设,面向客户,落实“五个一”要求,即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、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。

强化营销业务审核机制,提升明白消费。持续深化“银发服务”,切实解决实际问题。在全省自有营业厅设置爱心专席,优先为65岁

以上老年人办理业务,设置爱心座椅,供老年客户优先使用。

2、全面履行企业社会责任,提升应急通信和安全保障能力,守护人民群众生命财产安全。

一是打造“应急通信保障体系”。2025年吉林移动选派人员参加外地支援、组织完成省内93项重保任务、重要节日7×24小时值守,确保网络运行平稳。圆满完成通信及网络安全保障工作,保障了人民群众生命财产安全。

二是强化垃圾短信拦截。不断加强垃圾短信策略管理,强化垃圾短信系统监控策略更新及时性、准确性,2025年累计新增、优化垃圾短信拦截策略164条,月均拦截垃圾短信1750万条。

三是打击电信网络诈骗持续推进。进一步完善“一把手负责制”反诈责任制,制定《2025年反诈工作方案》。

四是开展互联网不良信息监控处置。

五是加强数据安全治理。全面加强数据安全体系建设,制定发布《数据安全管理办法》等关键制度,识别23项公司级重要数据并完成系统风险评估,完善7类应急演练场景。推动全省316家营业厅100%公示个人信息处理规则,严格落实“个人信息、授权方用”承诺,筑牢数据安全防线。

六是坚持“走在前、做表率”,主动扛起央企责任,为乡村全面振兴贡献移动力量。以公益助学赋能乡村教育发展。

中国联通网络通信有限公司吉林省分公司2025年下半年电信服务质量状况报告

年末提升14.2PP,100M及以上宽带占比31.8%,定比2024年末提升8.4PP。

吉林联通始终传承“人民至上、服务为民”的信念,贯彻落实“以人民为中心”的发展思想,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,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,让客户感受到联通网络的“百信用心”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。

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。防范治理电信网络诈骗,维护良好市场秩序。

(二)智慧服务暖民心,社会责任显担当。

1、精耕窗口服务,提质暖心惠民。

一是适老化服务,温情守护银龄群体。二是智慧赋能厅店,提升服务效率体验。三是拓展便民举措,打造暖心服务阵地。

2、数字赋能智慧社区,联通构筑幸福生活。

一是升级数智平台,构建全场景服务体系。吉林联通以“数智技术+暖心服务”为核心,全面升级智慧社区平台3.0,打造覆盖居民生活全场景的数字化服务体系。二是强化智慧应用,破解社区治理难题。三是筑牢网络安全,优化网络服务体验。四是创新协同机制,打通服务最后一公里。

3、聚力智慧助农赋能,联通助力乡村振兴。

2025年吉林联通紧扣乡村振兴战略,落实数字乡村建设要求,以数字化服务推动农村数字化治理与产业升级。截至2025年,吉林联通数村平台已交付7079个行政村,平台覆盖率85.5%,其中帮扶村平台渗透率100%,以数字基建为乡村振兴注入强劲动能。

(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》,内助企业降本增效,外赋绿色低碳转型,促进绿色一体化协同创新能力跃上新台阶。

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。

(四)践行央企使命,完成通信保障。

2025年下半年,吉林联通完成重大通信保障任务122次,出动应急通信保障车辆2622台次,投入保障人员5325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,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》要求,认真落实“携号转网”各项工作。

(六)深耕数智赋能,赋能产业升级与企业转

中国电信股份有限公司吉林分公司2025年下半年电信服务质量状况报告

低保障群体及老残人士,以“用得上、用得起”的优质网络,切实筑牢民生通信底线。聚焦“数字鸿沟”痛点,全面升级线下服务体系,开设老年专属座席,完善无障碍设施,推行常态化适老助残服务,让温情服务跨越技术壁垒。2025年,在网受惠用户10871户,本年新增受惠用户657户。

(二)行风建设强根基,切实履行社会责任,筑牢为民服务根基。

吉林公司坚持将行风纠风作为践行央企使命的政治任务,以严的基调、实的举措推动服务质效全面提升。2025年下半年,在网络基石上,加速5G中频宏站布局与千兆光网升级,筑牢云网安全防线。在数智赋能上,深化“AI+服务”变革,上线9大模型及智能导航,推动APP与10000号能力迭代,实现服务精准触达。在温情关怀上,构建全渠道适老无障碍体系,设立“爱心专席”与“尊老专席”,让特殊群体共享数字红利。

在服务创新上,纵深推进“民有所呼、我必有应”专项行动。吉林公司以高品质供给与高水平治理,为区域振兴注入强劲动能。

(三)深耕适老服务建设,跨越数字鸿沟,构筑银发美好家园。

吉林公司深耕“爱心翼站”与“尊长专席”双引擎,构建全方位、有温度的适老化服务新生态。全省自营厅“爱心专席”实现100%全覆盖,确立长者优先服务机制。

(四)夯实网络根基,深化数智网络建设,筑牢高品质通信底座。

2025年,吉林公司移动网络服务坚持以人民为中心,锚定高质量发展,深化共建共享协同,推动网络品质与数字技术深度融合。夯实基础,补齐短板。扎实推进网络建设,解决深度覆盖不足;强化运维保障,基站平均退网时长控制在60分钟内;聚焦高铁、校园等重点场景,显著提升用

户下载速率与感知。智赋效能,精准治理。全面引入AI五大应用,针对宽带网络主动整治网络隐患426处,针对家庭组网痛点开展上门修复,变“被动响应”为“主动服务”。吉林公司将持续以数智化驱动网络演进,让客户畅享极速、稳定、贴心的通信体验。

(五)聚焦数智赋能升级,以场景应用深化业务融合,打造智慧服务新模式。

2025年,吉林公司充分发挥在云网融合、5G、人工智能、视联网、量子、卫星通信及信息安全等领域的技术优势,加快助力全省数字基础设施迭代升级,推动产业数字化与数字产业化深度融合,提升民生服务与城市治理水平。

(六)锚定线上升级,深耕便捷服务,打造智慧服务主渠道。

2025年下半年,吉林公司以线上服务能力升级为核心,全面优化中国电信APP服务生态,

中广电移动网络有限公司吉林分公司2025年下半年电信服务质量状况报告

户体验,践行公司高质量发展理念。

一是推进热线智能升级,提升服务响应效能。持续推动智能语音机器人平台建设,形成了“智能预处理+人工精处理”的高效服务闭环,切实保障服务热线“打得通、接得快、办得好”,持续提升热线服务质效。

二是完善服务管理框架,健全长效保障体系。聚焦服务管理框架优化与落地,从制度执行、监管强化、能力提升三方面发力,构建全方位、全链条的长效服务保障体系。

三是强化营业规范建设,筑牢窗口服务阵地。

加快推进全省营业厅标准化、智能化建设,高质量完成209家营业厅形象改造,统一服务规范与对外形象。全面提升厅窗口服务质量与规范化水平。

四是严格服务质量考核,压实绩效管理责任。2025年下半年公司服务效能持续提升,接单及时率99.53%,同比上升0.99%;返单及时率99.84%,同比上升0.39%;用户满意度99.17%,同比上升0.51%。

五是深化基层走访实效,闭环解决群众诉求。开展经理下一线活动,聚焦群众急难愁盼问题,实现“一对一”跟踪督办、全流程闭环管理,真正将“听民意、解民忧、暖民心”落到实处。

(二)筑牢网络基础,提升用户网络体验。

按照工信部《关于开展“信号升格”专项行动的通知》文件要求,组织完成政务中心、文旅场景、医疗机构、高等学校、交通枢纽、城市地铁、公路铁路、重点商超、住宅小区、商务楼宇及酒店共

6393处场景测试工作,5G覆盖率达到97.58%,4G覆盖率达到95.92%,移动通信网络覆盖达到国内先进水平,计划2026年新增700MHz5G基站约1000处,持续提升广大用户5G网络体验。

(三)勇担国企使命,全面落实国家政策。

公司积极贯彻国家拥军优属相关政策,与吉林省退役军人服务中心深度联动,全面对接全省1.2万家退役军人基层服务站。截至2025年底,退役军人专属优惠套餐累计办理超5000套。

(四)心系社会民生,切实履行国企社会责任。

一是全力推进4K超高清终端升级工作。为深入贯彻落实广电总局《进一步加快推进超高清电视发展的意见》精神,响应“优化电视操作

算”向“云智算”升级。

三是全面推进5G-A技术升级,拓展5G新动能。升级AI+网络,加强数智技术融合创新,推进5G-A技术应用。

四是持续拓展宽带网络覆盖能力,提高服务水平。推进高品质千兆光网升级,开展宽带建设攻坚,为群众提供平等接入服务。千兆宽带累计覆盖用户数达到1028万户。

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。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

吉林移动关于家庭宽带产品调整的说明:

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与带宽下行速率,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

型。

深入贯彻网络强国、数字中国战略,落实《数字吉林建设总体方案(2025—2027)》部署,助力地方经济社会高质量发展与现代化建设。

一是筑牢算力底座。以“政府引导、央企运营、生态联动”模式,打造长春新区智算中心,为培育新质生产力筑牢算力根基。二是融合AI应用。三是助力企业数字化转型。推进工业企业“智改数转”,提供5G全连接工厂、工业互联网平台等一体化解决方案。

(七)加强网络安全和客户信息保护,防范电信诈骗诈骗。

吉林联通坚决贯彻国家关于网络安全的战略部署,持续强化客户信息全生命周期保护,以“技防+人防”双轮驱动,全力构建防范电信诈骗的立体化防线。坚决守护人民群众的“钱袋子”。

吉林联通扎根网络通信业,全面增强核心功能、提高核心竞争力,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
中国联通网络通信有限公司吉林省分公司

实现常用业务“一次不用跑”,功能全景覆盖,线上服务能力增至167项,实现缴费、办理、查询全场景100%线上化,彻底打破时空限制,让用户“零跑腿”办结全流程,让用户畅享指尖上的智慧通信生活。

(七)纵深推进反诈治理,多维度构建防线,严守信息安全底线。

2025年下半年,吉林公司深入贯彻全省反诈工作部署,构建“科技赋能、警企联动、全民宣防”立体防控体系,筑牢通信安全坚实屏障。吉林公司将持续紧盯诈骗新趋势,深化技术防控与跨部门协作,为建设平安吉林、数字吉林贡献电信力量。

(八)主动担当社会责任,以善达使命的战斗

力夯实保障底座,全方位做细应急通信保障工作。2025年下半年,吉林公司深入贯彻应急通信管理局决策部署,恪守“平时服务、急时应急”使命,积极履行社会责任,完善保障体系,扎实做好应急通信保障工作,为平安吉林建设提供了坚实可靠的通信支撑。

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

体验、推动智慧广电建设”政策要求,落实国家广电总局“超高清发展年”战略部署,公司全力推进4K超高清插入式机顶盒安装部署、电视操作复杂治理及老旧光纤终端置换工作。

二是深耕城乡服务,助力乡村振兴。三是开展异网漫游建设规划。根据工信部应急场景下核心异网漫游建设工作部署,在吉林省通信管理局的组织指导下,联合省内基础电信运营商制定吉林省应急场景下异网漫游网络规划建设方案,进一步强化应急场景下用户基本通信权益网络支撑保障能力。

未来,中广电移动吉林分公司将保持坚定战略定力、发扬务实工作作风,聚焦重点、破解难题、真抓实干,推动公司创新转型高质量发展,为实现“十五五”良好开局、进军国内一流文化科技企业而不懈奋斗。

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