

中国电信股份有限公司武汉分公司

2019 年度实施用户满意工程情况的报告

一、公司简介

中国电信股份有限公司武汉分公司（简称：武汉电信）是中国电信特大型本地网公司之一，是中国电信重要的战略业务单元和武汉市领先的综合信息服务运营商。武汉电信是全国重要的通信枢纽，是中国电信五大高速环网汇接中心和宽带互联网八大核心节点之一，目前已建成覆盖武汉市城乡、技术领先的高速通信网络，5G 网络实现武汉市中心城区、新城区全覆盖，5G 用户规模超过 150 万，在全国处于领先水平。武汉电信不断探索和应用大数据、云计算、物联网等新型通信技术，在武汉市信息化建设中发挥主力军作用，为武汉市近些年经济社会高速发展、以及城市治理体系和治理能力现代化贡献了力量。同时，武汉电信主动承担社会责任，在应急灾备、防汛抗旱、精准扶贫等方面真做央企担当有为的典范。公司先后获得湖北省最佳文明单位、湖北省五一劳动奖状、全国五一劳动奖状、武汉市“双优”企业、湖北省“双优”企业等荣誉称号。在今年抗击新冠肺炎疫情的阻击战中，优质的通讯服务能力，获得了党和国家高度认可，被党中央、国务院、中央军委授予“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”，实现了企业经营效益与社会效益的协调发展。武汉电信全面推进高质量发展新理念，以发展立本、责任立信、担当立魂，积极接应国企战略转型要求，坚持将企业发展融入区域经济发展方略，切实履行政治、经济和社会的三大责任，开展了共筑美好新生活的用户满意工程创建工作。

二、打造用户满意的党员旗帜工程。

武汉分公司服务工作始终以党的建设为统领，以打造一流企业、共筑美好生活为目标，以服务人民群众为中心，践行央企责任和担当。一是围绕主旨、做实服务。全公司开展“守初心担使命，全员服务在行动”教育传播活动，党委书记、总经理谈服务、抓服务，激励全员奋勇担当，攻坚克难，以高度的政治站位，全力做好客户服务工作，全力保障人民群众信息服务需求，解决好新时期人民日益增长美好生活需要为核心的发展步伐，加快推动“一梦双领”在武汉落地，践行“武电梦”谱写新篇章，走出一条符合武汉实际的超常规、跨越式发展道路。二是弘扬主题、做实先锋。以开展“岗位建功做先锋”主题实践活动为主线，激活“红色细胞”，破解改革发展中遇到的问题和难点。发挥深入开展党员先锋队作用，开展“党建翼联”共驻共建区域化党建工作，“进企业、进社区、进农村”全面服务社会、服务企业、服务群众，扩大企业在地方社会经济组织中的影响力和美誉度，为企业发展营造良好社会氛围。如开展“志愿服务集中行动月——送优质服务”活动、与大型社区开展“星级党员、星级志愿者进社区”活动、在农村开展“满意装维”等服务活动，得到社会各界的一致好评。三是树创典型、做实建功。发挥党员模范带头作用，引领全体员工、各层面各司其职，攻坚克难。武汉电信多年来坚持开展“党建翼联”，90个基层支部与128个外单位党组织进行结对，党旗高高飘扬在电信送服务、惠民生的现场。武汉电信持续做强“岗位建功”，2019年全公司通过“岗位建功做先锋”主题实践活动，克难攻坚项目43个，有效提升用户感知。武汉分公司所取得的成绩也受到了集团、省公司的充分肯定，以党建为统领，“武

汉分公司‘五化’促发展，成为第一个收入份额实现超越的SBU”，打开了高质量发展的新局面。

三、打造用户满意的网络创优工程。一是**网络创新是根本**。围绕“新基建”，企业加速网络基础设施云化升级，在5G网络、智能网络、大数据中心建设方面处于本地同行业领先水平，网络质量、客户感知水平保持在集团前两位。二是**应用创新是核心**。武汉电信争做信息化供给侧改革的先行者，积极运用新兴技术为经济社会发展注智赋能，城市的发展处处都留下了武汉电信贡献的痕迹，我们主导建设“平安城市”，我们建设智慧绿道、智慧湖泊，我们搭建起两江四岸灯光秀的控制系统。在抗疫期间，更是通过5G、云计算、网信安全等先进技术运用到火神山、雷神山医院的建设中，实现了光纤、4G/5G、WiFi等基础网络全覆盖，高速宽带、医保线路、卫生专网全接入，视频监控、会议云、短信平台全上线，并搭建了火神山医院与解放军总医院之间的远程会诊系统，累计为火神山、雷神山交付云资源1832核、云存储空间250T，开通10G互联网电路8条、云专线8条、医卫专网和医保电路共计4条、固话1700余部，此外还提供了短信平台、WiFi、视频会议系统，以及堡垒机、云防火墙等安全服务，保障全业务通信。同时，发挥云网融合优势，织就医疗救治网络，为183家定点医院、方舱医院和隔离点增强了无线网覆盖，为64个点位开通了视频会议系统，基于5G技术在黄陂体育馆方舱医院完成了全省首例机器人超声远程诊疗。

四、打造用户满意的触点工程。一是**营业窗口树服务新风**。以“为用户提供舒心、高品质服务”为目标，凸显差异化服务、塑造服务品牌创新服务。通过提供厅内十大便民服

务、印制客户服务手册等方式提供便捷的服务；通过VIP专属服务、军人优先、星级服务专区，打造差异化服务；通过对外公示“店长承诺书”、“敬老爱心团队”、“青年志愿者专班”等方式发挥模范带头作用，树立武汉电信“用户至上，用心服务”良好形象。同时，制作“双评议二维码挂牌”，带动客户参与度，提高武汉电信整体满意率。2019年收到客户锦旗10余面，客户亲笔感谢信千余封，并在2019年武汉市双评议中，公司友谊路营业厅被评选为基层站所评议“十优满意单位”。同时，公司持续推进渠道补盲和布局优化，让广大客户在家门口就能享受方便、快捷的电信零距离服务，真正成为老百姓“家门口的营业厅”。

二是精品装维品质保障。武汉电信有千余名装维工程师在为全市宽带用户提供服务保障。公司持续从人员培训、规范制度、现场支撑三个方面进一步提高装维触点人员现场处理能力，开展全员服务认证，满足用户个性化需求，为优质服务提供了有力保障。公司触点满意度均达到99%以上。

武汉电信会牢牢把握人民群众对美好生活的向往，在集团推动高质量发展的路径指引中持续深耕，积极顺应信息消费升级和技术变革加速的趋势，致力于为广大客户打造获得感更强、体验更有、质态更好、更有温度的产品服务，彰显央企责任，推动企业健康长效经营根基不断巩固。