

信息产业

中国电信股份有限公司北海分公司

【概况】 中国电信股份有限公司北海分公司(简称中国电信北海分公司)下辖的城西分公司主要负责银海区业务发展。2017年,城西分公司在“全面创新、求真务实、以人为本、共创价值”的企业核心价值观及“用户至上 用心服务”的服务理念引领下,在扶贫攻坚、智慧城市建设、应急通信保障等方面助力银海区经济建设发展,实现发展新跨越。

【市场经营】 2017年,中国电信北海分公司坚持创新、服务、规模经营、流量经营,聚焦渠道管理、渠道经营、客户服务等方面,大力拓展有效业务和有效用户市场,加快4G和宽带业务发展,积极打造差异化品牌优势,实现业务规模发展。

“提速降费”落实 2017年,中国电信北海分公司为贯彻落实国务院关于降低上网资费、支持创新创业的相关要求,根据上级公司的安排部署迅速行动。4月,推出1000兆和200兆超高速宽带,落实提速降费7大举措:宽带用户提速不加价、家庭WiFi

智能组网服务、当日装当日修宽带服务新标准、IPTV电视加载4K超高清片源、全面推广全网通手机国标和全流量套餐、2017年全面取消手机长途漫游费以确保提速降费落实到位,充分发挥好“互联网+”等信息技术在脱贫攻坚及工业、农业、旅游、智慧家庭等方面的引导和助力作用,让企业广泛收益,让群众普遍受惠。11月19日起,中国电信199全新号段正式投入市场使用,用户可根据自己的需求选择号码,为客户家庭提供优质服务、全方位综合信息服务。

“翼支付红包”惠民生 2017年,中国电信北海分公司积极搭建消费基础平台,在各厅店内打造翼支付消费体验区,对城市和县城大型商超和社区商超全面

覆盖,乡镇基本实现一镇一超市,逐步完善翼支付基础消费环境;聚焦翼支付优惠加油站普及率,年内与78家加油站签约,确保翼支付更快融入消费者的日常生活。5月17日,“翼支付红包”业务正式上线运行,并面向客户全面推广使用,“翼支付红包”业务的推出进一步完善了翼支付便捷化、生活化服务功能,通过多种优惠政策助力存量运营,持续活跃促流量经营,上线后用户可将天翼单产品和融合套餐话补转换成“翼支付红包”,用户使用“翼支付红包”可购物、可加油、可交水电费,实惠又方便。

“完美家”业务 2017年,中国电信北海分公司在百兆宽带进家庭的基础上,率先在全市



2017年,中国电信北海分公司开展为老用户免费提速活动

中国电信北海分公司 供

推出智能组网服务和“完美家”业务,通过融合全网通手机终端、200兆宽带、家庭WiFi(无线局域网)和宽带电视,结合不限量套餐等信息化产品及服务,为家庭客户打造个性化的一揽子的智能家庭解决方案,着力提升家庭用户智能应用,引领北海城市进入智慧家庭时代。同时组建一支技术精、服务优、素质高的“智慧家庭工程师”队伍,对城市宽带用户推出“当日装、当日修、慢必赔”的服务承诺,全力打造智慧家庭服务金牌标准,为广大市民提供更优质的服务。

【网络建设】 2017年,中国电信北海分公司响应国家“宽带中国”号召,聚焦网络信息化建设,提升网络通信质量,为城市发展增加新动能。

优化通信网络质量 中国电信北海分公司根据市场需求、网络现状、竞争情况、网络宽带提速需求等信息加大城市光纤网投资建设,年内累计投资1.1亿元。规模实施“光进铜退”网络改造项目,实现“百兆网络进家庭、千兆光纤进园区”的目标。同时,对城区宾馆、商场、超市、大学、车站及机场等使用宽带业务人群密集区域进行无线网络覆盖建设,延伸有线宽带覆盖范围。年内互联网出口带宽由80G提升至400G,4G覆盖率城区达98%,农村地区达90%。城市光网覆盖率达到98%以上,实现“宽带村通”100%行政村通达目标,自然村宽带接入通达率90%,为北海市打造智慧城市建设提供了基础保障。

信息化建设 2017年8月25日,中国电信广西公司与北海市人民政府签订《互联网+智慧

城市暨“十三五”信息化战略合作框架协议》,中国电信北海分公司全力参与“智慧北海”建设,重点推动“互联网+”政府服务、工业制造业、教育、医疗、物联网等领域信息化发展,大力推动“智慧北海”建设。在政务信息化建设方面,主动对接北海市公安局、政法委等相关单位,大数据监控项目、海城区网格化项目得到自治区、北海市各级政府的好评;在产业信息化建设方面,9月发布天翼云3.0应用,为北海市各行业提供先进的云计算大数据服务,部分企业已开始部署使用电信天翼云服务;在教育信息化方面,年内共向北海市教育行业2万余人(含高校学生)提供优质天翼4G服务和高速的宽带服务,占教育领域新增人员的50%以上;在农业信息化建设方面,持续推广“农技宝”应用,通过搭建平台+APP应用的模式为广大农业专家、农技员、种植大户和农民示范户提供专业信息化服务;在物联网建设方面,在水、电、气等行业的智能终端已成功实现电信物联网服务的应用。

网络质量提升 2017年,中国电信北海分公司开展长效资源防护工作,开展管线安全隐患清理整顿,持续进行整治保障支撑工作,及时清理安全隐患,同时加强线路、杆路等规范管理,维护保障质量,网络精确优化,圆满完成2017年环广西公路自行车世界巡回赛(北海赛段)、中共十九大召开、北海市中高考等重大活动通信保障。针对用户对宽带网络便捷、灵活性方面的需求,充分融合有线与无线,借助无线网络覆盖力,提升网络质量。

网络支撑保障 2017年,中国电信北海分公司在项目投入、技术创新、支撑保障等方面加大工作力度,全面提升宽带网络质量和服务质量,更好地满足用户需求。在新城区加快推进接入网光纤到户建设,商务楼宇光纤到达率99%;在旧城区分步骤、有计划实施光纤到户改造,有效改善旧城区宽带的网络质量,极大降低宽带故障;在农村加大“光进铜退”力度,积极盘活固网铜缆存量资源。农村区域实现行政村光缆达到率100%。同时,不断着力提升网络支撑能力,积极参加2017年海上搜救模拟演练,不断提升应急通信保障能力。

此外,创新光宽带装维服务手段,装移修集中预约,提升一线处理服务能力。加强对营业厅、测量室、网络监控、线路维护等相关人员的实操培训,建立前后端协作的工作团队和联动机制,在春节、国庆节等重要节假日期间为用户提供高效保障;开展网络质量整改以及用户投诉整治,着力提升网络支撑和客户服务能力,提高装移修效率和服务规范性。

【客户服务】 2017年,中国电信北海分公司坚持以用户为中心,切实提升用户服务感知,通过不断创新提升通信保障能力和服务水平,规范营销服务,强化监督检查,构建消费者放心满意的电信服务环境,促进城区经济和社会信息化发展。

落实“实名制” 执行老用户补登记工作方案,组织培训开展工作,认真做好用户补登记工作。要求城区各营业网点内做到新入网用户100%实名登记。

规范计费收费 加强组织 培训,建立与完善高额流量最高额费用风险防范预警处理机制,系统实现对异常流程预警的监控,进行异常问题因应和处理。对社采终端的预装软件进行检测,确保没有预装工信部公布的恶意扣费、捆绑下载的软件,每月一次。每月底对铃音盒、彩铃业务、气象短信,爱音乐、爱游戏、爱动漫、流量包进行测试,发现有不执行二次确认的,立即整改。严格执行二次确认,针对产品进行严格测试,每季度一次。加强计费系统检测,确保流量计费准确;加强手机流量消费提醒,提高手机流量计费透明度;规范流量收费账单、详单用语和格式等,确保流量账单清晰明白及手机上网业务资费水平合理降低。

安全网络环境打造 执行用户个人信息安全管理制度和流程。落实分公司开展针对骚扰电话、诈骗电话专项防治行动各项基本任务,构建全面有效的用户个人信息安全保护机制。

丰富终端应用 为家庭和个人客户提供基于手机终端的订餐、订房、订票等移动号码百事通服务以及丰富多样的游戏圈、粉丝圈、网上商城等各类移动互联网应用服务,让客户享受高性价比的跨网络、多终端融合信息服务。让客户通过平板电脑、智能手机等终端享受最具科技性、时尚性、趣味性的信息服务。

规范协议履约 做好“三强”(强绑、强关/变更、强定制)管控工作,全年没有发生“三强”事件。全面履行五项服务承诺,坚持做好五项服务承诺:一张账单,明白消费;一点查询,订

退自如;一键即达,便捷服务;一站服务,首问负责;一次提醒,温馨关怀。多方面梳理热点问题,制订整改方案、跟踪、督办、反馈,确保整改工作的落实。设立宽带快速安装服务热线 0779—3910000,确保客户反映的问题得以快速响应和彻底解决。强化社会监督措施,拓宽沟通渠道,多渠道积极宣传企业的服务举措,营造良好健康的经营氛围。

【精神文明建设】 2017年,中国电信北海分公司推进两个文明建设协调发展,组织开展社会主义核心价值观系列主题活动。积极参加“争做合格党员,喜迎十九大”知识竞赛,组织党员收看《打铁还需自身硬》《巡视利剑》等党风廉政建设专题片,组织支部党员到合浦县汉代文化博物馆等历史文化遗址参观学习;在五四运动 98 周年之际,积极参加“我与团旗有个约会”活动,引导全体团员青年更好地传承五四精神,勇于担当主动作为。抓员工思想政治建设,党

委理论中心组带头学习、研讨、宣讲中共十九大精神,不断加强员工思想政治教育,坚定理想信念。

【服务地方工作】

服务创建全国文明城市工作 2017年,中国电信北海分公司组织全体党员开展积极配合北海市创建全国文明城市工作部署,为营造北海创建全国文明城市的浓厚社会氛围,出一份力、增一份光。

做好精准扶贫工作 2017年,中国电信北海分公司按照北海电信扶贫工作部署,认真开展精准扶贫工作。推行“三重拉手”,积极组织党员参加“美丽广西·清洁乡村”志愿清洁活动,充分发挥党支部凝聚力作用。

开展志愿服务 积极弘扬“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务精神,组织参加“美丽北海·清洁沙滩”大型海滩清洁活动;到合浦县常乐镇西城小学开展“天翼有爱关爱春苗”志愿助学活动;组织参加“绿化环境·从我做起”义务植树活动;结合“城市环境



2017年3月11日,中国电信北海分公司组织党员员工到北海大江埠公园参加“绿化环境·从我做起”义务植树活动

中国电信北海分公司 供



2017年5月25日,中国电信北海分公司干部职工心系贫困户,到定点帮扶村合浦县常乐镇西城村委西城村开展端午节慰问活动

中国电信北海分公司 供

综合整治提升年”组织党员开展街道卫生清洁活动;组织参加市创城办开展的“文明交通—礼让斑马线”交通文明劝导志愿活动;组织青年志愿者到北海驿马小学开展“普法育苗”法制校园主题宣讲活动等。(何莉)

中国移动通信集团广西有限公司北海分公司

【概况】2017年,中国移动通信集团广西有限公司北海分公司(简称中国移动北海分公司)内设综合部、财务部、人力资源部、市场经营部、集团客户中心、品质管理部、工作维护部、党委办公室、纪检监察部、工会、营销中心、客户运营中心、网络运营中心、客户响应中心、工程建设中心、采购供应服务中心16个机构,下辖合浦分公司、铁山港分公司。主要经营移动语音、数据、宽带、IP(网络之间互连的协议)电话和多媒体业务。年内,中国

移动北海分公司北海移动4G流量发展稳定,家庭宽带建设以乡镇和村为重点,实现城区重点区域纵深覆盖。聚焦政府工作主线,重点布局政府、教育、园区、旅游行业渠道,以行业整体解决方案全面推动项目拓展工作。成功签约武警北海市边防支队物联云项目、涠洲岛综合信息化项目和宁春城、万达、美凯龙广场商贸信息化项目等25个重大项目。

【市场营销】2017年,中国移动北海分公司开展新能源汽车分时租赁一体化运营项目、云视讯项目、12349养老服务平台建设,组织开展“云创未来”移动信息化巡展专项活动、“互联网+政务”行业ICT(信息通信技术)解决方案推介会等活动。3月26日,举办“互联网+政务”行业ICT解决方案推介会,主要面向公安、交通、城管、工商、税务等在日常工作中涉及城市管理、应急调度需求部门,通过解决方案、实际案例讲解,展现中国移动在网格化智慧城市管理方面ICT综合解决能力。6月中旬,与北海恒天公司就北海市新能源汽车分时租赁一体化运营项目达成全面合作意向,项目初期含1个指挥中心和15个租赁点,全部由中国移动北海分公司负责网络建设与开通。8月,与北海市扶贫信息中心签订“云视讯项目”合作协议。项目第一期建立北海市、市辖区及24个乡镇,29个会场视频会议系统;第二期建立北海市重点扶贫村委78个会场,整体建立完成会议视频会场108个,形成北海



2017年6月7日,中国移动北海分公司万达手机卖场销售现场

中国移动北海分公司 供

市精准扶贫会议系统完整链条。11月14日,由自治区工信委与中国移动广西公司联合主办“云创未来”移动信息化巡展专项活动北海站在北海市举行,216家企业单位265名嘉宾参加活动。中国移动北海分公司与北海市工信委签订《“广西移动云”战略合作框架协议》,与北海华洲机电设备有限公司及北海鸿旺电子科技有限公司等5家企业签订《“广西移动云”应用业务协议》。活动邀请国务院发展研究中心东方文化与城市发展研究所所长杨晓东就新型智慧城市发展和规划专题发表报告。12月13日,由中国移动北海分公司提供技术支持北海市首家“12349”智慧养老服务平台启动仪式举行。“12349”智慧养老服务平台具备“电子保姆”和“一键救助”等功能,根据老年人特殊需求,以短信、语音、定时定位等方式为老年群体提供公共服务。

【网络建设】 2017年,中国移动北海分公司修订业务、事件、设

备3个领域应急预案41份,开展应急演练13次,参加演练人数150人次,提高应急通信分局对通信突发事件的组织指挥和应急处置能力。完成春节、中秋节、国庆节等重大节假日及中共十九大期间通信保障。10月19日,环广西公路自行车世界巡回赛(北海赛段)在北海银滩开赛,中国移动北海分公司承建环广西公路自行车世界巡回赛(北海赛段)赛事直播所用传输光缆,工作内容涉及线路勘察设计、管道试穿、光缆施工、跳纤纤芯测试到网络调试。中国移动北海分公司成立专项建设小组,按照“一本台账明任务,一份清单定责任,一张图表限时间”部署具体工作。



2017年,中国移动北海分公司通信保障施工现场
中国移动北海分公司 供

环广西公路自行车世界巡回赛(北海赛段)的央视直播工作圆满完成,移动网络未发生突发应急故障,各网络节点网络性能正常,视频直播清晰顺畅。

(段方圆)