

践行央企使命担当 共筑满意消费蓝图

——定西电信开展消费更随心活动提升用户满意度

中国电信定西分公司始终坚持“以客户为中心”，践行“好服务就是快发展”的服务理念，将客户需求和体验感知作为一切工作的出发点和落脚点，用心保障广大消费者的通信消费权益，全心全意为客户服务。

为助力构建消费者权益保护新格局，中国电信定西分公司围绕网络强国战略、渠道服务效能提升、网络信息安全、战新服务质量提升、全员服务在行动的五大维度，系统性推出多项创新举措，全面推进消费维权共建共治共享新格局走深走实。

中国电信定西分公司持续践行网络强国战略，持续深入实施集团云改数转战略。全力打造服务型、科技型、安全型企业，基础网络运行平稳，网络承载能力逐步提升，成功实现“村村通千兆、乡乡通5G”的信息基础设施建设目标，为用户提供了快速的信息化服务体验。

中国电信定西分公司持续深化厅店服务改革，打造便民标杆。落实“爱心翼站”公益品牌服务，已建成147家服务站点，覆盖绝大部分乡镇(街道)。并丰富传递电信关爱方式，依托数字化信息服务能力，组织千场智慧助老、反诈防骗、户外劳动者关爱、信息科普活动。同时，做好公益服务，弘扬电信红色精神。各营业厅与社区、养老院等联动，开展智慧养老、安全养老等公益活动，持续为外国友人提供双语接待服务。

中国电信定西分公司持续提升政务服务质量，强化新兴产业能力建设和规模发展。在校园服务方面，建设了全市教育城域网，为教育行业构建高效、安全、稳定的城域网服务，促进了教育资源均衡分布。在信息化建设方面，全力支持安定区医疗保障局开展信息化建设，推出了“安定区医保智能语音”平台。该平台通过智能语音和人工坐席的协同互补，实现了医保业务的24小时在线服务，极大地方便了群众办事。

中国电信定西分公司持续筑牢安全防线，守护消费权益。深入贯彻落实习近平总书记关于打击治理电信网络诈骗犯罪工作的重要指示精神，建立大数据反诈模型，及时处置疑似涉案号卡，避免群众财产损失。并严格落实实名制入网要求，加强源头治理，做好入网管控。落实黑名单制度，做好被叫预警提醒。针对关停用户综合研判后及时复机，解决用户困扰，以实际行动打击电信网络诈骗行为，治理骚扰电话和短信，切实保护用户信息安全和合法权益。

中国电信定西分公司党委历年高度重视两会、“3·15”国际消费者权益日及重保期间的服务保障工作，持续开展“全员服务在行动”教育实践活动，在全市厅店开展“总经理接待日”工作，倾听客户之声，记录并解决问题。并强化服务理念宣传贯彻，提高全体员工政治站位，注重细节抓常态，溯源深挖排风险，切实营造保护消费者权益的良好氛围。因此，分公司聚焦客户的“急难愁盼”实际需求，从客户感知

出发，从以下四个方面不断优化服务举措。

在社会服务方面：一是践行社会责任，落实网信安全，严格靠实实名制管理职责、IP地址信息管理责任；强化互联网暴露面防护，对全市客户单位网站进行核查梳理互联网信息服务的备案，备案完成率、准确率100%；二是持续提升战新服务质量，以客户需求为导向优化服务流程，打造专业服务团队，提供7×24小时技术支持；同时，强化新型产业能力，凭借云计算、AI等技术，为各行业提供定制化解决方案。此外，大力推进建设规模，在网络基础设施、数据中心建设上持续投入，助力定西数字经济发展；三是持续落实网络质量提升活动，紧盯高铁、高速公路、高密度小区、高校等区域和重点乡镇区域，进行网络建设和重点场景优化，实现更广泛、更稳定的网络覆盖，提升客户感知。

在前端服务方面：一是紧抓渠道服务基础能力建设，强化员工技能培训，优化服务流程，推动服务水平全面升级。从服务礼仪、安全生产、设备操作等培训进一步提升服务熟练度。并全面落实服务标准化管理，建立覆盖全流程的评价体系，通过关注客户的需求反馈，提升服务水平和满意度。为了进一步加强线上服务手段，优化线上客服接单流程，通过企业微信、公众号、视频号等在线客服，提供更方便的线上服务；二是优化营业厅运营环境，持续做好让客户“明白消费”。优化营业厅资费、产品等展示区域，全方位地向广大客户展示适配个人、全家的各类通信业务。窗口服务持续做好套餐计费规则、套餐使用、合理方案等讲解，提供电子明白纸，并做好厅店前置服务和特定人群服务；三是进一步规范全光宽带、合约金币、云电脑等新业务、新业务的触点营销和协议签订，强化客户知情权。

在后端服务方面：一是聚焦频断、闪断、质差等重点区域，从网络结构入手，重点推进PON口分裂、OLT双上联、基站就近接入等工作，夯实基础网络健壮性，提升客户感知；二是聚焦满意度工单处理、网

强化干线维护质量，千兆网络畅通无阻。

抗洪救灾快速抢通。

应急演练现场。

持续做好通信应急保障。

线网质差、光衰障碍当日修，老旧终端更换等工作，提升装维服务水平，推动满意度提升工作；三是严格执行服务规范，确保装维服务优质高效。建立快速响应机制，缩短客户报障后的接单和派单时间，及时解决故障，保障客户的网络使用体验；四是加强维护人员培训，强化装维服务。开展光缆维护技能、提升高危特种作业安全技能，按照“严、实、细”的要求细化部署、强化培训、全面排查，为消费者提供更加稳定的网络体验。

在服务牵引方面：一是持续宣传贯彻服务理念，引导全员做好三个统筹，处理好三对利益关系；二是坚持做好行风建设暨纠风工作；三是强化投诉集约处理，宣传好8310000总经理服务热线，提升客服人

员专业知识储备和提升，提升投诉一次性解决率和满意率；四是深化“聆听客户之声”工作，以案为鉴，杜绝同类问题重复发生。组织明察暗访，反向驱动服务提升；五是坚持服务事前预防，先于客户发现问题。聚焦TOP问题，分析源头、深挖诉求、优化流程、完善机制、开展联合治理，保障客户权益。

客户满意是我们矢志不渝的追求，未来，分公司将始终坚守使命初心，以高度的责任感和使命感，为客户提供便利实惠的服务产品，努力为广大客户提供消费更透明、服务更便捷、沟通更方便、权益更丰富、资费更优惠的高品质信息通信服务，坚持维护客户权益，真正做到服务为民。



应急通讯保障。

电信防骗知识普及活动。