



强化企业责任 服务社会民生

中国电信海南公司服务再升级

2015年，海南省政府与中国电信集团公司签订了《海南省人民政府与中国电信集团公司战略合作框架协议》，正式启动“光网智能岛”信息基础设施重点项目建设。一年来，中国电信海南公司超额完成光网建设任务目标，网络和服务能力全面提升。2016年中国电信海南公司将继续加快建设，从客户感知出发，不断提升服务能力，郑重向社会提出“六项保障，三个严禁”服务承诺，更好地履行社会责任，更好地服务广大客户。

网络建设再升级

光网建设全省大会战 建设成效明显

2015年，中国电信海南公司高度重视光网建设工作，与省政府签订了合作协议，走访19个市县，协同市县全面推进光网建设工作。全年共完成光网、4G网络投资7.12亿元，新增光纤宽带端口98万个，完成目标的209%，期末光纤宽带端口达到168万个。城区新增光小区1495个，光覆盖率从68%提升到93%；行政村新增567个，光覆盖率从53%提升至74%。目前，屯昌、澄迈、临高、陵水4个市县已基本达到全光网市县建设标准，“全光网省”的目标已经初具规模。

2016年伊始，中国电信海南公司持续加大对光网建设的投资和推进力度，截至第一季度，全省电信宽带网络光纤端口超过了200万个；城市光网小区达到了6000多个，城市光网覆盖率 94.5%；乡镇光网小区达到1300多个，乡镇光网覆盖率80.1%；光网行政村达到了1900多个，行政村光网覆盖率76.4%，向全光网省的目标又迈进了一大步。



构建4G精品网络 4G信号远达南沙

2015年，中国电信海南公司在全省共开通4G基站1461个，完成率119%；室分571个，完成率114%；4G累计开通基站2674个，室分1085个。4G覆盖全省市县城区、主要景区及所有乡镇、农场场部；4G+(极速300M)站点覆盖全省各市县主营业厅和4G数码城，海口、三亚、琼海、儋州高校及人流量高区域。参加电信集团4G建设会战，全省市县城区覆盖率均明显提升，平均达95%；全省主要公共场所4G覆盖率98.6%。

为支持国家南海战略，中国电信海南公司投入了专项资金在南沙7个岛礁建设8个4G基站。目前在三沙市，中国电信是唯一有员工驻守并提供服务的运营商。



“千兆”网络护航 圆满完成博鳌年会通信保障

2016年是博鳌亚洲论坛年会举办的第15个年头，作为年会主要的通信服务提供和保障单位，中国电信海南公司不断总结历年的保障和服务经验，持续提高网络能力和服务水平。本次年会，在琼海博鳌东屿岛主会场及周边、博鳌机场等区域新开通了4G基站6个，室分覆盖站点10个，其中还在年会的主会场和新闻中心开通了4G+网络，以及近百个中国电信i-WiFi覆盖点，为年会提供了速度更快、信号更稳定、覆盖更全的高速网络服务。年会期间，博鳌主会场和新闻中心等重要场地的通信网络安全快速，电信光纤宽带和i-WiFi无线网络出口带宽均达到了1000兆以上，“双千兆”网络首次为年会现场提供安全快速的信息传递通道，确保了年会通信保障畅通无阻。



服务承诺

消费账单清晰透明
服务提醒准确及时

六项保障

投诉渠道便捷畅通
宽带装维超时赔付

增值业务快速订退
话费误差退一补一

三个严禁

严禁虚假宣传

严禁服务忌语

严禁推诿塞责

服务再升级

落实提速降费

中国电信海南公司面向全省电信宽带用户，在能力具备的区域，开展各种免费提速活动，2015年累计提速65万户；不断推出“全家福”、“流量包”等各档优惠套餐以及流量当月不清零政策，真正让利用户，扎实推进提速降费。

2015年，光宽带用户占比从年初28%提升到72%；百兆用户占比达53%；全省平均速率由年初6.3M提升到35M。宽带每兆平均资费降幅达83%；手机上网用户每兆平均资费降幅40%。真正做到“资费省、上网快”，让用户随心享受到信息下载和轻松娱乐的体验。

创新服务方式

■ 宽带装维服务

推广宽带城区“无条件受理”、“先装后付”、“打10000号装宽带”等服务，实现足不出户、一个电话宽带安装到家；用户可通过网厅、“欢go”客户端等渠道自助查询装维进度；对在承诺时限内未能及时装维的给予相应通信费用减免，做到惠民便民为民。



■ 提升传统渠道服务能力

10000号，优化IVR语音流程，完善自助服务功能，客户服务更便捷。营业厅，2015年中国电信海南公司新拓展服务网点城区311家，农村138家，实现“一村一点”覆盖，满足客户的服务需求。

■ 创新互联网渠道服务

不断完善网厅（www.189.cn）、“欢go”客户端、中国电信海南客服（微信/易信）公众号等服务功能，用户可自助缴费、查询、简单业务办理，不跑腿不排队，动动手指办业务。

■ 账单服务

积极开展客户体验活动，收集意见持续优化账单展现格式及内容，确保各渠道信息一致、准确。同时为客户提供189邮箱推送、网厅、“欢go”客户端、短信及微信客服等方式查询，方便客户。

■ 星级服务

从2016年5月1日起，中国电信推出星级服务。用户根据月消费额度累计成长值成为星级客户，老客户在网越长升级越快。星级客户根据不同级别可享受积分倍增、免费换卡、紧急开机、宽带上门、专属客户经理等差异化服务。

畅通服务渠道

■ 设立总经理热线

除了10000号、营业厅以外，专门设立总经理热线65810000受理客户疑难投诉、快速解决问题。

■ 开展“走进客户，倾听客户之声”活动

中国电信海南公司积极参加海南省广播电视台风行风热线节目，对客户反映的问题限时处理，并进行跟踪及回访。近年来，持续开展“倾听10000号之声”、“总经理接待日”、“客户访谈”等活动，加强与客户沟通，提升全员服务意识，促进服务问题整改。2015年通过此方式共受理和解决客户问题286件，获得客户好评。

