



# 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，协同市县政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，光覆盖率达到68%提升到93%；行政村新增567个，光覆盖率达到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%；全省主要公共场所以4G覆盖率为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

#### 六项保障

消费账单清晰透明

投诉渠道便捷畅通

增值业务快速订退

服务提醒准确及时

宽带装维超时赔付

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，在具备能力的区域，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”等各档次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党风政风行风热线节目，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。

