

# 信息产业·邮政

## 中国电信股份有限公司北海市分公司

**【概况】** 中国电信股份有限公司北海市分公司(简称中国电信北海市分公司)管理的城西分公司主要负责银海区业务。2016年,城西分公司有职工76人,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。

**【市场经营】** 2016年,城西分公司坚持创新、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,拓展有效业务和有效用户市场,加快4G和宽带业务发展,打造差异化品牌优势,实现业务规模发展。

**提速降费** 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,迅速行动,进行大规模提速降费。以“5·17”世界电信和信息社会日为契机,开展“全城免费提速100兆,全民免费看电视”为主题的大型宣传活动,用户通过网厅、电信微商城等参与提速体验。同时,按照分公司优化套餐速率配置,针

对宽带老用户出台免费提速及宽带高清电视(IPTV)免费看等一系列优惠政策,加强营销,鼓励用户办理光改,赢得用户的良好感知。为用户提供低消费、高宽带接入。融合宽带、Wi-Fi(无线网)、天翼4G等业务,推出丰富用户宽带套餐,为客户家庭提供优质实惠、全方位综合信息服务。

IPTV(宽带电视)再升级 2016年,为满足天翼高清IPTV高带宽需求,逐步升级为“全网1080P真高清”,并适时推出“4K电视专区”服务。年内,IPTV用户可点播以720P及1080P为主的节目,还可实现多种交互式体验功能,如卡拉OK、玩游戏、查询缴费等,使电视变得更加智能与便民。另外,IPTV的多画面直播等功能,也是数字电视和有线电视所不具备的,用户不断增长的需求得以满足。

**【网络建设】** 2016年,城西分公司响应国家“宽带中国”号召,优化通信网络建设,提升网络通信质量。

**光网建设** 2016年,城西分公司加强宽带网络资源整合,统筹考虑接入光缆建设,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,全面提升光纤网络质量和服务质量;加大对网络进行优先改造升级力度,开展线路整治和网络优化工作,注重端口利用率,精准分配、投放资源。同时,对银海区宾馆、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,4G网络总体覆盖率达97%以上。年内,中国电信宽带全面提速后,家庭有线宽带上网速度已高达100M,手机下载速率最高可达到100M。

**网络保障** 2016年,城西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。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。

在项目投入、技术创新、支撑保障等方面加大工作力度,提升宽带网络质量和服务质量,满足用户需求。在新城区加快推进接入网光纤到户建设,光纤到商务楼宇到达率99%;在旧城区分步骤、有计划实施光纤到户改造,改善旧城区宽带的网络质

量,降低宽带故障;在农村加大光进铜退实施力度,盘活固网铜缆存量资源。农村区域实现行政村光缆达到率达到100%。参加2016年自治区防御台风应急演练,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,开展网络质量整改以及用户投诉整治,提高装移修效率和服务规范性。

**【客户服务】**2016年,城西分公司以用户为中心,提升用户服务感知,规范营销服务,强化监督检查,落实“实名制”,按要求执行《老用户补登记工作方案》,组织培训,认真做好用户补登记工作。要求银海区各营业网点内做到新入网用户100%实名登记,年内全部电话用户实名率100%。

**规范计费收费行为** 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,进行异常问题相应和处理。对社会采购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。

**打造安全网络环境** 执行

用户个人信息安全管理制度和流程,落实中国电信北海市分公司开展针对骚扰电话、诈骗电话专项治理行动各项基本任务,构建用户个人信息安全保护机制。

**丰富天翼终端应用** 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。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。

**构建和谐消费环境** 规范服务协议履约管理。认真做好“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: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。多方面梳理当前热点问题,制订整改方案、跟踪、督办、反馈,确保整改工作的落实,设立“3910000”宽带快速安装服务热线,确保客户反映的问题得到快速的响应和彻底解决。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、详单的用语和格式等,确保流量账单清晰明白。强化社会监督措施,拓宽沟通渠道,多渠道宣传企业的服务举措。

#### **【精神文明建设】**

**“青春·活力”系列主题活动** 3月,与柳州电信举办足球友谊赛;组队参加团市委组织的

团缘汇“奔跑吧青年”素质拓展活动;5月4日,联合市地税局、公安局、供电局等单位举办“青春梦飞扬 建功十三五”纪念五四运动97周年和建团94周年联欢晚会;8月,举办“不忘初心 不负青春”新入职团员青年见面座谈会;10月,举行“青春最美 翼起分享”经验交流会及拓展活动。通过一系列丰富多彩的青年文化品牌活动,使团员青年在参加活动之中释放压力,塑造阳光心态,增强企业凝聚力。

**志愿服务活动** 2月,青年文明号开展“让温暖一起回家”关爱务工青年、留守儿童和孤寡老人;3月,在冠头岭国家森林公园组织学雷锋活动,向游客、市民发出“向雷锋学习,从身边做起、从小事做起,常为义善之举、常做有益之事”倡议;同月,积极参加北海市第三届“美丽北海 绿化家园”青少年植树造林活动,为建设珠城绿色家园贡献自己的一分力量;中秋节前夕,组队慰问社会困难人员,并对主干街道进行清洁卫生打扫;8月,参加“北海市加强扶贫领域监督执纪问责·青少年在行动”主题宣传月活动;11月,组队参加北海城市环境综合整治青年志愿者大行动活动和“共铸梦想,共享阳光”助残活动等。(何莉)

## **中国移动通信集团广西 有限公司北海市分公司**

**【概况】**2016年,中国移动通信集团广西有限公司北海市分公

司(简称中国移动北海市分公司)内设综合部、财务部、人力资源部、市场经营部、政企客户部、品质管理部、党委办公室、工会、营销中心、客户运营中心、网络运营中心、客户响应中心、工程管理中心、采购供应服务中心,下辖铁山港、合浦2个分公司,有员工600多人,服务范围覆盖北海市所有城区(县)、乡镇、村。银海区福成镇业务由中国移动通信集团广西有限公司北海市铁山港分公司负责;银海区其他辖区业务由中国移动北海市分公司负责。



2016年2月4日,客户体验VoLTE商用手机

中国移动北海市分公司 供

### 【市场运营及客户服务】

**实名制** 2016年,中国移动北海市分公司实行移动电话用户实名制,新入网客户实名认证及在用未实名客户实名补登,实现对开放售卡业务的自营与代理渠道,100%配备身份证核验设备,对新入网用户身份信息进行联网查验;并通过广西移动APP、微信公众号“广西移动10086”和“中国移动10086”、后台批量查验等方式向用户提供便捷的自助实名登记途径。

**北海移动VoLTE商用同时招募友好客户体验** 2月4日,继南宁公司之后,北海成为广西第二个开展VoLTE(高清语音)商用的城市。商用当天,中国移动北海市分公司在北部湾西路营业厅举办小型活动发布,现场邀请老客户亲身体验高清视频通话,并开展友好客户体验招募活动,同时邀请北海本地主流媒体(《北海日报》《北海晚报》、北海365网、北海电视台、北海电台)前来体验报道VoLTE网络业务。

**“和北海”公众号** 5月,中国移动北海市分公司通过“和北海”微信公众号开展“友好客户大招募,高兆家宽免费享”活动,188人报名参与,选取4名友好客户协助开展业务体验。同时“和北海”策划美食节线下体验活动。通过联合全城百家美食商户开展关注“和北海”微信公众号送话费的活动。

**【网络建设】** 2016年,中国移动北海市分公司精确建设4G网,优化4G故障处理及网络,提升4G网络品质,各项关键指标达到精品网要求,开展传输网隐患整治及组网优化。

**打击流动伪基站** 1月上旬,中国移动北海市分公司联合北海无线电管理委员会和北海市公安局打击流动伪基站,缴获犯罪分子的通信设备,端掉窝点。

**开展汛期应急通信保障演练** 5月5日,中国移动北海市

分公司联合北海铁塔分公司开展应急通信保障演练一场,模拟汛期真实场景进行实战,检验在突发事件中各应急保障组的组织指挥、快速反应能力。演练在中国移动北海市分公司监控中心设立演练合署总指挥部、铁山港合署办公现场指挥部、北海铁塔公司应急保障指挥部,是中国移动北海市分公司和北海铁塔公司的首次联动应急演练。

**“网络服务建设”暨“智慧党校”成功签约** 6月7日,中国移动北海市分公司与北海市委党校举行“网络服务建设”暨“智慧党校”战略合作框架协议签约仪式。中国移动北海市分公司与市委党校一道发挥双方在各自领域的影响力和优势资源,建立长期战略合作伙伴关系。

**防风防汛供电通信保障应急演练** 7月中旬,中国移动北海市分公司参加北海市人民政府主办的北海市2016年防风防

汛供电通信保障应急演练。演练场景设计为 2016 年第 1 号台风“菲特”从北海市铁山港附近登陆。按预案要求,重点监控保障党、政、军等重要区域通信畅通,对受损的通信设施制订抢修方案,落实抢修责任人,调度抢修物资、开展抢修保通信工作,力争在 5 个小时内先行恢复业务中断故障点。

**村村通工程大会战** 2016 年 10 月 17 日正式启动。此会战响应“宽带中国”的战略规划,推动“城市光纤到楼入户、农村宽带进乡入村”会战目标,2016 年 10 月至 2017 年 7 月,目标自然村覆盖率达到 90%、覆盖村整体端口利用率达到 30%。

2015 年,铁山港移动分公司的 4G 三期松明南蛇冲 LTE 基站捣制天面时,多次被当地村民以辐射、风水为由集体阻工,并打伤施工人员,造成基站建设中断,影响 4G 网络建设进程。铁山港移动分公司主动向银海区福成镇人民政府请求支援,福成镇人民政府了解清楚情况后,迅速制订解决方案,积极协调司法局以及公安局跟进事态进展。2016 年 4 月 22 日,铁山港移动分公司在分管治安人大主席带队下,联合镇派出所、司法所、综治办、村委与当地村民协商调解,连续 4 天共出动人员 73 人次,车辆 21 车次,协调人员均放弃双休日,吃着盒饭,冒着风雨,顶着烈日,排除万难,“一对一”劝说阻工的村民,并向村民们正面宣传有关基站辐射相关知识,并对肇事者进行批评教育以及追究法律责任。通过 7 个月的不懈

努力,基站施工方案最终在各单位的配合协调下顺利落实,也完成杆塔安装及基房楼面捣制,市电与传输的引入,为下一步加快 4G 网络及家庭宽带建设打下坚实的根基。

**【长距离大容量跨海数字微波项目投入使用】** 2016 年 6 月,中国移动北海市分公司北海银滩、侨港、冠头岭至涠洲岛“长距离大容量跨海数字微波项目”经 6 个月的平稳试运行后,正式投入使用。该套微波系统克服传输距离长、海面反射、功率衰减、干扰等诸多不利条件,实现海面超长距离的微波传输,开创国内数字微波传输先河。

(何敏 易虹谷)

## 中国联合网络通信有限公司北海市分公司

**【概况】** 中国联合网络通信有限公司北海市分公司(简称中国联通北海市分公司)成立于 2000 年,属中国联通在北海市的分支机构,负责北海行政区域内所有的中国联通业务。中国联通主要经营固定通信业务,移动通信业务,国内、国际通信设施服务业务,卫星国际专线业务、数据通信业务、网络接入业务和各类电信增值业务,与通信信息业务相关的系统集成业务等。2016 年,中国联通北海市分公司下辖 13 个职能支撑部门和 19 个基层单元,有职工 350 人。中国联通北海市分公司在银海区辖区有营业厅约 60 个,工作人

员约 150 人。

### 【市场经营】

**提速降费** 2016 年,中国联通北海市分公司贯彻落实党中央、国务院的决策部署,通过打造 4G 匠心网络、加快建设全光网络、研发创新应用、升级业务产品、降低资费水平等举措,积极推进提速降费工作。在固定宽带方面,平均资费水平持续下降。2016 年中国联通北海市分公司固定宽带资费较 2015 年降幅超过 67%;移动宽带流量平均资费比 2015 年降幅超过 48%。中国联通北海市分公司积极推进全网终端行业标准,促进实现“一部手机、三网通用”。全网通手机单价平均下降约 70 元。这一举措惠及行业用户 2.5 亿人,惠及中国联通用户 7500 万人。

**“中国 - 东盟信息港北海基地”建设** 2016 年 12 月 15 日上午,在北海市富丽华大酒店举行“中国 - 东盟信息港北海基地”建设战略合作签约仪式。北海市委书记王乃学、市长李延强同中国 - 东盟信息港股份有限公司董事长兼总裁、中国联通广西分公司总经理鲁东亮出席签约仪式。中国 - 东盟信息港股份有限公司、中国联通广西分公司与北海市人民政府签署战略合作协议,共同建设中国 - 东盟信息港北海基地,其中工业园区部分规划面积约 35 平方千米,高新区部分规划面积约 1.2 平方千米,加快发展电子产品制造业,积极发展信息服务业,打造创新创业基地,力争到 2020 年实现规模以上工业产值 1600 亿



2016年12月15日,中国-东盟信息港股份有限公司董事长兼总裁、中国联通广西分公司总经理鲁东亮(正面左)与北海市委书记王乃学(正面右),就中国-东盟信息港北海基地建设举行会谈

中国联通北海市分公司 供

元、软件信息服务业营业收入100亿元、税收20亿元。

### 【客户服务】

**消费者权益日活动** 2016年3月15日,在北海市政府、北海市工商局、北海市消费者协会的共同组织下,中国联通北海市分公司参加在北部湾广场举行的北海市“3·15”国际消费者权益日现场宣传活动。公司组织客户服务部及各县分公司的相关工作人员开展联通业务咨询、现场解答疑问、开户受理、投诉处理与业务宣传活动,让更多的消费者深入了解中国联通各项业务。

**互联网化转型** 2016年,中国联通北海市分公司提高线上线下协同服务能力,推进手厅宣传、落地、办理等系列措施,建立激励机制鼓励前台人员主动引导,完善客户体验感知测评手段,探索使用偏好和需求推进系

统优化改善,提升手厅覆盖面和活跃度,加强新老用户手厅APP的推荐力度,持续提升电子渠道使用占比。

**提升NPS(纳米技术)评价口碑** 一是固化NPS分析方法和模型,建立NPS弱项、服务短板拆解方法和模型、NPS

与客户投诉关联分析方法和模型,通过大数据深入挖掘贬损者特征,构建定位方法模型和预警机制。二是将结果追责转向过程参与,推出“客服介入机制”规范营销行为,在制定营销政策、割接方案时提前参与,做到“事前介入,事中监督,事后评估”。

**【网络建设】** 2016年,中国联通北海市分公司围绕目标用户、重点业务再聚焦,提升网络竞争力,打造视频体验领先、局部优势明显的4G匠心网络。重点区域4G网络竞争优势突出,网络覆盖与友商旗鼓相当,用户感知领先。完善4G网络站点规划,实现城区、县城、乡镇、校园网、AAA以上景区的网络深度覆盖完善,实现国道、高速、高铁连片覆盖,满足村、社区高流量区域覆盖。城区、乡镇及行政村或者难以入场的区域全面采用社会化合作方式建设。原则上不再新增FTTB端口,建设采用



2016年12月15日,中国-东盟信息港北海基地建设战略合作签约仪式在北海市富丽华大酒店举行

中国联通北海市分公司 供

FTTH 方式建设,对 LAN 端口进行光网络改造。针对 OLT 端口上行链路带宽问题,采用扩容上联 10GE 板卡,增加 10GEOLT 的数量来解决。完成规划汇聚机房的建设,持续推进基础架构完善,实现传送网网络结构稳定。完善综合业务接入点与主干光缆的衔接,充分发挥综合业务接入点作用,提升投资效率。完善支路管道覆盖,提高支路管道的覆盖率。解决合浦县汇聚区、山口汇聚区、铁山港汇聚区双路由回核心机房的汇聚层光缆。

【企业文化建设】

无偿献血 2016 年 7 月 8 日,中国联通北海市分公司为增强公司员工的社会责任感,履行企业责任,感恩回报社会,与北海市中心血站在公司大楼大院联合举办“无偿献血献爱心 齐心共创文明城”活动。当天共有 16 人参与无偿献血,献血量 5200 毫升。

扶贫宣传活动 2016 年 8

月 14 日,中国联通北海市分公司团委响应北海市政府和北海市纪委、共青团市委的号召,组织公司 12 名青年员工志愿者及青年文明号集体队员在北部湾广场参加“青少年在行动”主题宣传月活动。启动仪式结束后,青年员工志愿者领取宣传手册、宣传单页等相关宣传资料到达奇珠大厦,向来往的市民发放宣传资料,并耐心地为市民讲解《扶贫领域监督执纪问责工作》的细则,及时记录市民反映的关于扶贫领域监督执纪方面的问题,配合市政府做好宣传工作。

城市环境综合整治大行动 2016 年 11 月 5 日,中国联通北海市分公司团委响应北海市委、市政府及团市委的号召,组织各部门青年员工,大道东营业厅青年文明号组成青年志愿者团队参加“城市环境综合整治大行动”。沿着重庆路到湖南路路段,对道路两旁的小广告、道路垃圾、占道物品等进行清理。

反腐倡廉警示教育活动 2016 年 9 月 22 日,中国联通北海市分公司纪委组织公司全体党员、中层领导干部共 86 人赴北海市海城区检察院警示教育基地参观学习。在基地,检察院讲解员引导公司党员干部认真观看反腐倡廉警示教育图片、专题片和微电影《底线》,并在讲解过程中列举一系列具有代表性的腐败分子贪污受贿的例子,给公司党员、领导干部上了一堂反腐倡廉课。

(郭莉修)

邮 政

【概况】 2016 年,银海区无区级邮政公司,只有中国邮政集团公司北海市分公司福成支局、北航支局、平阳支局和侨港支局负责银海区邮政业务,共有员工 27 人,16 个投递段道。2016 年,各邮政网点承担邮政普遍服务义务,承载信件收寄、报刊收订、包裹收发、金融储蓄、电子商务等业务,落实通信与信息安全保障措施,保证机要通信、党报党刊发行、义务兵通信等特殊通信任务的完成,满足银海区内居民的基本通信要求,推进“三农”服务,促进农村电商的发展。围绕线上与线下相结合、工业品下乡与农产品进城相结合、农村电商与邮政业务相结合、农村电商与政府对接相结合、农村电商与精准扶贫相结合的“五个结合”,打造“电商服务、金融服务、便民服务、寄递



2016 年 7 月 8 日,中国联通北海市分公司员工参加无偿献血活动  
中国联通北海市分公司 供

服务、商旅服务”的邮政农村电商综合服务体系,邮政业务总量完成 49.19 万元。

**【增值业务加载】** 2016 年,各邮政网点在“邮乐购”农村电商综合服务站加载“邮掌柜”软件系统、助农通设备、包裹代收代投系统。初步实现“购物不出村、

销售不出村、金融不出村、生活不出村、创业不出村”的“五不出村”邮政农村电商生态。

**【文化建设】** 2016 年,各邮政网点弘扬劳动美,发挥劳模引领作用。以多种形式,学习、宣传劳模的先进事迹,以劳模的优秀品质和先进事迹感召企业的职工,

营造“学习劳模、争当劳模”氛围。参加北海市邮政公司开展的创建“工人先锋号”和模范“职工小家”、模范“投递员之家”活动,发挥示范、引领、带动和激励作用。

(刘升宏 聂文 梁俊强  
陈小梅 张璐)