

湖州电信：高品质服务托起更加美好的数字生活

5月17日是世界电信和信息社会日,今年的主题是“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”。这个主题既体现了数字经济时代的趋势和要求,也彰显了加快数字信息基础设施建设、推动全社会畅享更加美好数字生活的使命和责任。

中国电信积极打造高速泛在、天地一体的基础网络,服务国计民生。现已建成全球最大的LTE-FDD网络、全球最大的5GSA共建共享网络,全球最大的NB-IoT网络、全球最大的千兆光纤网络,成为全球领先的互联网运营商、国内唯一的卫星移动通信运营商。

湖州电信“科技适老”发布会暨湖州中心营业厅开业仪式昨举行,市民政局、市市场监管局、市总工会等相关单位及客户代表共同参与了本次发布会。“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。”中国电信湖州分公司党委书记、总经理吴浩慧说,湖州电信始终坚持以人民为中心的发展思想,传承发扬红色电信精神,弘扬孝亲敬老传统美德,切实履行央企责任担当,助力银发一族跨越“数字鸿沟”。

近年来,湖州电信集中力量为老年人提供更便捷、更贴心、更优质的专属服务,全面推进各类触点适老化和无障碍改造,打造“爱心翼站”智能普惠服务渠道,推出适老化终端等,实现了“动动嘴、少跑腿,动手、一键通”,提升老年人在享受数字生活过程中的获得感、幸福感和安全感,让数字化的产品、技术和服务真正传递出科技的温度。在实现科技适老的同时,湖州电信也在不断创新智慧养老服务,大力推进养老行业与其他行业融合的“互联网+物联网+助老养老”新型模式,让老年人共享改革发展成果、安享幸福晚年。

6 大服务 追求十分满意

“服务好不好,客户说了算”,湖州电信近年来在服务方面不断升级优化。此次发布会上,湖州电信宣布“好服务更随心”——数智随心、关爱随心、网络随心、消费随心、便捷随心、安全随心6项服务举措在我市温暖落地。其中数智随心、网络随心、便捷随心3项举措提升了电信数字化网络服务能力。在信息服务上,湖州电信向家庭及政企中小客户提供网络优化和信息化解决方案,将以“首问负责、一跟到底”“有诉必应、逐件落实”“方案明确、限时办理”“工作进度、主动告知”“主动治理、未诉先办”5项准则,为客户提供全程参与、接诉即办的网络服务体验。在便捷服务上,通过“7×24不打烊”全时服务,为客户打造满意无上限的数字生活新体验。如今,电信用户足不出户便可一屏速办;遇到紧急需求实时响应,用户找到即办;服务过程一点通查,用户掌控进度。

近年来,湖州电信一直致力于帮助老年人跨越“数字鸿沟”,“随心服务”新举措围绕当前老年人日常生活涉及的高频事项:在营业厅设立“爱心翼站”,开设“幸福学堂”,提供“无健康码”登记绿色通道、爱心台席、现金、银行卡支付缴费、智能手机使用辅导等基础适老化服务……坚持传统电信服务方式与信息化助老服务创新并行,集中力量为老年人提供更有温度、更有精度、更有深度的信息通信服务,为“银发族”点亮信息明灯。

湖州电信还进一步明确“消费随心”专属服务,推出客户可自由选择、按需订购、用得放心的套餐;推出主流套餐视频等形式的“资费解读卡”,让客户购得明白;10000号推出“透明消费专席”,即时清晰解答消费疑问,为老人、特殊人群等提供账单答疑上门服务,让客户问得便捷。

湖州电信还提供了“天翼防骚扰”智能守护,采用新一代云端拦截防护技术,提供全新专业的拦截骚扰电话、营销电话及境外骚扰诈骗电话服务,确保“安全随心”。

“随心服务”是传承红色电信精神在当下的现实承载,是回应客户诉求的直接体现,是追求客户满意的新起点。

5 大举措 畅享数字生活

据中国通信标准化协会宽带发展联盟最近一期《中国宽带速率状况报告》显示,无论是固定宽带平均可用下载速率,还是4G和5G网络综合下载速率,中国电信均稳居第一,下载速率最高。依托权威机构调研报告论点,湖州电信也公开表明“全面普及三千兆”的发展决心,发布“三千兆美好升级”5项举措,包括网络升级、终端升级、应用升级、服务升级、套餐升级。

湖州电信一直致力于带给客户极致的上网体验,提出了“千兆标配”的行业概念,并确立了由5G、Wi-Fi6和10GPON组成的千兆标配概念,以及FTTR全光组网升级配置方案,进一步在硬件上确保客户畅享更加美好的数字生活。公司还配套了客户网络检测及全市范围内受理千兆宽带业务等服务举措,护航千兆宽带加速落地惠民。

据介绍,湖州电信不仅注重信息基础设施硬件升级、服务升级,还更加重视软件方面,通过打造天翼看家、智能无线呼叫器、智能手环等一系列智慧社区和智慧家庭应用场景,加大力度丰富千兆级宽带的应用。

随着5G创新应用落地提速,湖州电信积极推进5G技术与人工智能、大数据、AR、云计算等技术融合,赋能数字化新生活。“5G新通话”为客户提供超清视频语音通话服务,带来不卡顿、更高清的通话体验;“5G+AR魔法书”将书面故事与虚拟3D形象融入现实场景,让阅读更生动具体;“5G+全屋智能”造就高品质的智慧家庭体验,让居住者享受高品质数字生活。

湖州电信领航推进三千兆创新升级,不仅实现了智慧家庭体验的全面优化,基于千兆网络为重要底座催生的天翼云播、防疫智能学生证、防疫门磁等各类智慧应用,还为各行业战“疫”筑牢坚实后盾。同时,以坚实的网络通信保障,确保市政、医院等重点单位通信畅通,保障防疫指挥调度;以丰富的防疫信息化产品,支撑街道社区和企业防疫抗疫。

湖州电信还积极落实省公司旨在助力千行百业数字化转型和数字经济发展的“春晓行动”,以实打实的数字化产品和“国家队”优质服务助力中小企业和商户提升数字化水平,为助企纾困贡献电信力量。

12 个项目 点亮信息明灯

从上世纪80年代的红旗路营业厅,到21世纪的苕溪路营业厅,湖州电信中心营业厅不断迎来了新的起点。

昨天,湖州电信中心营业厅正式开业了,该厅是目前我市最大的一家通信运营商营业厅。为满足客户需求,湖州电信精心打造了一个有温度的生态型营业厅,整体设计坚持传统服务与智能创新相结合。营业厅开设了智慧小屋场景,通过手机即可控制家中的所有信息家电,将智慧生活带入到千家万户;打造了智能家居体验馆,沉浸式的体验环境让用户体验到5G网络和千兆宽带来的智慧新生活;与安定书院合作,营造了书香文化咖吧式的电信营业厅,提供阅读场所,传达电信企业的人文关怀,共同推进文化传播、数字智能的新生活方式;设置“爱心翼站”,举办“幸福学堂”……

我们的“爱心翼站”拥有12项公益服务、6项基础服务、5项升级服务和1项特色服务,为广大户外劳动者提供贴心温暖服务,为银发老人点亮信息明灯,帮助他们跨越“数字鸿沟”。湖州电信党委委员、副总经理周伟表示,截至目前,湖州电信“爱心翼站”网点建设实现区县全覆盖。

据悉,湖州电信“爱心翼站”面向全市老年人、残障人士及快递小哥、环卫工人等户外劳动者群体,提供休息座位、便民服务、手机使用辅导、手机充电、无线网络、餐食加热、洗手间、轮椅、无障碍通道等12项常态化爱心服务项目。除此之外,还将定期组织开展智能科普微讲堂,开展科技助老助残活动;联合辖区派出所,举办关于反诈反诈知识普及宣讲课堂,精准守护百姓的“钱袋子”。

乘风破浪潮头立,扬帆起航正当时。展望未来,湖州电信坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,不断发挥数字技术的创新引领作用,持续打造场景化的信息服务综合智能解决方案,积极构建良好健康可持续的共赢生态,全面助力“数字湖州”和数字经济高质量发展,为奋力建设绿色低碳共同富裕社会主义现代化新湖州作出新的贡献,以优异成绩迎接党的二十大胜利召开!

