

## “守护安全、畅通消费”消费者权益保护先进单位风采展示系列报道之中国电信邵阳分公司篇

## 以人民为中心 打造优质信息服务品牌

邵阳日报记者 罗俊 通讯员 尹光东 曾少石 苏静 肖小芳

“十四五”新画卷正徐徐展开,作为邵阳信息化建设的“主力军”、5G建设的领跑者,中国电信邵阳分公司(简称“邵阳电信”)始终以“人民邮电为人民”为服务宗旨,积极践行“以人民为中心”的发展思想,致力于用最先进的信息技术服务社会民生,用最优质的通信服务回馈广大客户,在新征程中开好局、起好步、谱新章。

## 坚持诚信经营,保障客户权益

邵阳电信高度重视消费者权益保护工作,经常开展消费者权益保护条例专题培训,普及消费者权益保护知识。该公司坚持依法治企、诚信经营,内部建立服务“高压线”,严禁五类经营行为,严令禁止“三强”行为、违规限携行为、新老用户不同权行为、“霸王条款”行为及非法采集、使用、泄露个人信息行为。

同时,该公司严格规范市场行为,全力落实国务院大督查整改专项工作,推行提速降费新举措,如降低套餐门槛,提供低档套餐、扶贫优惠套餐、残疾人优惠政策、适老化服务等;规范增值业务订购流程,加强客户体验优化和违规管控处罚;通过线上、线下渠道全面对在网资费套餐公示。这些举措提升了业务办理资费透明度,切实保障了客户合法权益。

## 创新服务机制,做优智慧服务

“服务态度好不好,由客户说了算。”不断提升客户满意度,是邵阳电信矢志不移的追求。该公司全面实施装维、光网、无线网、政企支撑全流程运营管控,提升网络品质、运营能力和服务能力。同时,对外建立社会监督员制度,全方位建立以客户为中心、客户说了算的

管控、责任和评价体系;畅通投诉渠道,实现服务手段互联网化、服务能力智慧化,持续推进智慧“10000号”和微信客服优化,进一步提升互联网化服务能力。

“我们打造了智慧营业厅,通过甩单受理和智慧预判、线上预约排队、线上业务受理咨询等服务,缩短业务受理、排队等候时长。同时增强渠道服务意识,对全市渠道网点的服务进行统一规范、统一培训、统一巡查,提升渠道服务水平。”邵阳电信相关负责人介绍道。

除此之外,邵阳电信开展“我为员工解难题”“我为客户解难题”活动,切实提升全员服务意识、服务能力。该公司推行城区光纤宽带“六项服务承诺”、农村和校园光纤宽带“六项服务承诺”、政企“当慢服务承诺”,推出三千兆用户“专属、定制”服务,客户反馈持续向好,客户满意度连续几年同行业领先。

## 心系社会发展,打造惠民工程

近年来,邵阳电信在“贯彻新发展理念,构建新发展格局”中充当了重要角色,发挥了显著作用。该公司加大投资建设力度,升级网络基础设施,目前已建成完善的宽带光纤网络、移动无线精品网络,并率先跨入5G网络建设,2020年投资1.7亿元建成716个5G基站,实现市、县重点区域5G覆盖。

“十四五”期间,在与4G并存的基础上,邵阳电信率先采用独立组网(SA)模式,累计将投资10亿元用于实施全新、独立的5G网络建设,并为邵阳联通提供优质的共建共享服务,其中2021年将投资1.8亿元,实现重要乡镇以上5G差异化覆盖;到2025年底,建成5340个5G基站,打造一张覆盖广、速率高、体验优、口

碑好的5G精品网。

为促进“数字邵阳”发展,湖南电信与邵阳市人民政府合作,投资3亿元打造综合型“数字邵阳大数据中心”,为全市政企单位提供优质、安全、高效的云平台、数据存储、数据灾备等服务,有效促进我市实现经济、教育、医疗、综治、人力资源等各信息系统横向和纵向数据交换与共享,并不断进行建模分析,为精准施策提供数据支撑,快速有效地推进“数字邵阳”建设。

## 勇挑社会责任,决胜脱贫攻坚

在我市打赢脱贫攻坚战的征程中,邵阳电信发挥了非常重要的作用。该公司承建了我市第一期普遍服务试点项目共1283个行政村的宽带网络,并通过验收,实现了“宽带网络村村通”。去年,第六期普遍服务项目继续承建200个基站,为持续推进新农村信息化建设打下了坚实的基础。

自2012年以来,邵阳电信积极对接精准扶贫,参与了市、县两级政府安排的29个定点贫困村的扶贫工作,直接投入帮扶资金281.5万元,累计引入帮扶资金1057万元,援建扶贫项目19个;累计在贫困村投入通信建设资金1.5亿元,办理扶贫优惠业务套餐17942户,优惠通信费用448.67万元;为贫困村的活动室办理天翼高清业务962户,免费提供光猫、机顶盒等终端总值38.48万元;累计派出第一书记39人、驻村工作队员82人,直接帮助926户共3435人实现了脱贫,对口帮扶的村全部脱贫摘帽。



3月19日,国网邵阳供电公司党员、团员志愿者走进龙溪铺镇吴家小学,开展“做好电力先行官 架起党群连心桥”服务活动,为该校47名困难学生送去文具用品和体育器材。该公司青年团员还走进课堂,通过PPT课件、现场提问、看图问答等方式,为孩子们讲解安全用电小常识。

邵阳日报记者 杨敏华  
通讯员 谢丽英  
摄影报道



## 严控切坡建房 防治地质灾害

邵阳日报讯(记者 罗俊 通讯员 刘敬焕)日前,我市农村切坡建房地灾防治宣讲活动在市自然资源和规划局启动。

临坡切坡建房极易引发人员伤亡和地质灾害。市自然资源和规划局提前谋划,防患于未然,在开展农村“房地一体”确权调查时同步开展了农村房屋临坡切坡调查,并将成果数据纳入地质灾害防治综合信息系统,建立了全市地质

灾害隐患数据库。在今年的汛前排查和汛期巡查中,该局按照“以房查灾”原则,对存在风险隐患或集中连片的临坡切坡建房地进行了全面风险评估。

为全力破解临坡切坡建房地灾防治难题,该局特别聘请省自然资源厅专家担任此次农村切坡建房地灾防治宣讲团成员,面向村民、基层地灾防治人员、群测群防人员、重要村组书记开展切坡建房地灾防治知识普及,

引导建房户按照有关技术规范做好坡体防护,确保建房安全。同时,邀请专家到县乡重点地灾易发多发地区进行现场指导。

据悉,为扎实做好农村切坡建房地灾防治工作,该局还将结合该系统正在开展的安全生产“三清三查三到位”百日行动,在规划编制村民建房用地时,实行临坡切坡建房地灾防治危险性简易评估制度,引导村民避开地质灾害危险区,严格控制临坡切坡建房。此外,将开展地质灾害隐患告知到户、地灾气象预警到户、科普宣传发送到户三大行动。

和人民群众的安宁。

自3月初以来,该站先后两次组织对所辖区域进行全覆盖安全大检查,共查出各类安全隐患16处,均及时处置。3月12日,总干渠3号填方因涵闸连接管道破裂发生塌洞,该站连夜制定抢险方案,备齐备料。经过20余人连续2天奋战,胜利完成了抢险任务,为下游春灌送去“及时雨”。



## 紧急抢险 为春灌送去“及时雨”

邵阳日报讯(记者 肖燕 通讯员 蒋玉忠)3月17日,华洋水库细雨轻烟、旌旗猎猎,一支着装整齐的抢险队伍各司其职、井然有序,他们在巡查水库大坝,有的在更换涵闸钢丝绳,有的在清理溢洪道……这是市大圳灌区管理局红旗水利工程管理站正在组织开展水库防洪演练,也是该站在“管行业必须管安全

百日行动”中打出的一记漂亮“组合拳”。

红旗水利工程管理站位于大圳灌区上部,扼守灌区工程咽喉。该站管辖1座水库19.62公里干(支)渠,灌溉农田10.4万亩。其管理的渠道大多穿越崇山峻岭,海拔高,地质条件复杂。然而,无论条件多么艰苦,全站干部职工依然怀揣初心,默默守护着灌区工程

## 高质量推进充分就业社区(村)建设

邵阳日报讯(记者 罗俊 通讯员 彭绍峰)3月10日,我市2021年省级充分就业社区(村)建设业务培训班正式开班,以培训为抓手,推动我市基层就业创业服务工作做实做细做优,加快实现更充分更高质量就业。

根据市人社局制定印发的《2021年邵阳市充分就业社区(村)建设工作实施方案》,到2021年底,全市15%左右的社区、1%左右的村力争达到充分就业

社区(村)标准,引领带动所在街道(乡镇)实现更充分就业。在全市试点建设1至2个充分就业社区(村)全覆盖示范街道(乡镇),发挥充分就业社区(村)在基层就业创业服务工作中的示范引领作用,切实提高基层就业服务整体水平。全市城镇登记失业率控制在4.5%以内,全市失业半年以上人员数量有较大幅度减少,城镇零就业家庭保持动态清零,农村劳动力就业需求得到有效满足。

## 线上线下发力 筑牢反诈防线

邵阳日报讯(通讯员 龚金玲)为进一步提升金融消费者的权责意识和风险意识,引导金融消费者理性维权,构建和谐、绿色的金融消费环境,长沙银行邵阳分行近日组织开展以“权利·责任·风险”为主题的“金融消费者权益日”活动。

该行厅堂设立金融知识普及宣传台,播放活动的宣传标语和宣传视频,并摆放了防范电信诈骗知识折页等宣传资料,对厅堂客户举办金融知识普及宣传沙龙,向过往群众和厅堂群众进行现场知识辅导,解答客户疑问,接受客户投诉和建议。

同时,该行组织宣教人员走进周边社区和街道进行宣讲,为来往的群众发放宣传资料,提供金融知识咨询服务,引导金融消费者选择合适的金融产品和服务,树立科学投资理财和诚信借贷的理念,通过合法渠道获取正规金融产品和服务,提升识别和防范非法金融活动及产品的意识和能力。

此外,该行各网点还结合消费者权益保护知识、犯罪分子常见诈骗形式、风险防范手段等制作了线上宣传小视频,以接地气的方式引导群众提高防范意识,避免诈骗陷阱。

## 气象精准服务助农“趋利避害”

邵阳日报讯(记者 刘波 通讯员 金宣喜 肖林兵)眼下正是春耕春播的大好时节,市气象局调研组近日到新宁县清江桥乡桃花村开展以“气象助力农村,建设美丽乡村”为主题的气象为农服务工作调研,了解农业生产气象服务需求,现场指导气象为农服务工作。

调研组先后来到该村的黄桃种植园、水稻合作社、脐橙种植园等地调研,与村民座谈详细讲解如何利用气象服务应对灾害性

天气、“趋利避害”促增收,并提出将为该村的合作社提供针对性、个性化的专业气象服务。

今年春耕春播期间,市气象局将认真贯彻落实今年中央一号文件关于完善农业气象监测网络,提升农业气象灾害防御能力的要求,依托全市气象部门为农服务管理平台,向广大农村群众提供更加精准精细的气象灾害监测及预报预警服务,为农事生产提供有利参考,为实现乡村振兴贡献气象力量。

## 义务植树忙 新绿满邵阳

邵阳日报讯(通讯员 李俊华)草长莺飞春意浓,植树造林正当时。为积极响应市委、市政府全民义务植树活动,弘扬生态文明,共建绿色家园,中国邮政储蓄银行邵阳市分行3月19日在对口帮扶村——隆回县大水田乡和平村开展义务植树活动。

活动现场,虽烟雨蒙蒙,但该行的志愿者们积极参与,热情高涨,在技术人员指导下,分工协作,投入到热火朝天的劳动中。为了保证树苗的成活率,大家格外认真细致,挥锹铲土、填

入树苗、培实新土、提水浇灌,按照流程有条不紊地进行种植,用实际行动为邵阳增添绿意。

据悉,此项活动在该行已持续推进多年,不仅进一步增强了全行员工及家属保护生态环境的绿色理念,也体现了邮储银行邵阳市分行在服务实体经济的同时,不忘履行社会责任,营造全社会植绿、爱绿、护绿、兴绿的良好氛围。



(上接1版①)

在中央文明办日前下发的《建设新时代文明实践中心工作方法100例》宣传素材征集活动中,武冈市“善星小集”志愿服务成功入选,为全省入选的三个典型案例之一。自活动开展以来,共收集、实现困难群众“微心愿”480余个,为当地群众提供家电维修、卫生保洁、法律咨询、老人陪护、生育咨询等志愿服务项目1500余个。通过志愿服务活动搭建产销平台,共解决贫困群众农产品滞销问题650余个,帮助贫困群众销售农产品1800余万元,接受社会爱心捐赠2300余万元,成为了巩固脱贫攻坚胜利成果的重要阵地。

(上接1版②)

社工组织还踊跃参与区内扶贫帮困、综治禁毒、扫黑除恶、创建文明城市、安全健康防护、疫情防控等中心工作。每年春运往返高峰期,他们放弃休息时间,为过往1万余名旅客提供引导咨询、行李搬运、代办取票等志愿服务;学雷锋日,走上街头清除“小广

告”100多处,劝导制止不文明现象2500多人次,义务帮助过往群众1000余人次;暑假期间,组织近300名学生开展防溺水安全培训及团队辅导活动;搭建心愿墙,圆梦21位残疾人和40位留守儿童微心愿,为200余名留守老人开展社区文艺汇演联欢活动,激活了城乡治理一池春水。