

2020 全市通信行业交出满意年考答卷

业务增长22.6% 贡献全市7.6%GDP

2020年,面对新冠肺炎疫情考验,我市通信行业交出了一份令人满意的成绩单。电信业务总量实现3190.4亿元,同比增长22.6%;全行业对全市GDP的贡献率为7.6%,拉动GDP增速0.3个百分点。

支撑防疫成效显

疫情发生后,市通管局组织全行业按职责开展应急通信保障、通信大数据分析、公益短信宣传等工作。仅用20天时间,便建成了湖北以外全国第二家通信大数据平台,为市政府科学决策提

供数据支撑。全市通信企业发送疫情防控公益短信42亿条。提供专项资费服务,确保电话不停机、网络不掉线。建立“停课不停学”通信网络保障机制,实施学校联网攻坚行动。出动55万余人次,车辆18万余车次,全力保障通信网络畅通。

普惠民生能力展

制定扶贫专属资费,近31万贫困户办理精准扶贫套餐,让利金额1.55亿元;携号转网服务质量持续优化,1小时携号转网成

功率达99.93%,携号转网用户达62万。降费工作提前完成,宽带和专线平均降幅达23.24%和20.45%。推进商务楼宇宽带接入市场联合整治规范化,联合多个市级部门组建专班,积极完成问题调查核实及整治工作。骚扰电话整治持续加强,大力推进“谢绝来电”服务防骚扰,登记用户数达628万。推进APP侵害用户权益专项整治标准化,累计检测APP共8611款,处置违规APP共149款,约谈违规APP责任主体42家。优化适老化服务多措并举,持续完善营业厅“面

对面”服务,实现并完善针对老年人的“一键进入”人工客服功能,让老年人在信息化发展中有更多获得感和幸福感。

助建双城经济圈

市通管局联合四川省通管局印发《双向合力推动成渝地区双城经济圈信息通信业发展的工作方案(2020-2022年)》。围绕推进新型基础设施建设、齐力扩大垂直行业应用、联合提升通信保障及监管能力、协同培育创新孵化能力4个工作目标与20项重点工作任务

展开合作。参与编制《成渝地区双城经济圈便捷生活行动方案》,推动川渝两地通讯一体化,实施跨区域服务等重点改革举措,从而降低用户的通信使用成本,满足两地用户迫切需要的通信服务需求。

服务水平再提升

通过一系列工作措施的实施,重庆市电信行业用户满意度指数连续3年达“满意”水平。我市各企业也收获显著成果。重庆电信“10000号尊享班组”获得全国用户满意电信服务明

星班组荣誉称号,重庆联通李盼获得全国用户满意电信服务明星荣誉称号,重庆有线李玲获得全国用户满意电信服务明星荣誉称号,重庆电信南川分公司获得通信行业用户满意企业荣誉称号,重庆移动云阳分公司获得通信行业用户满意企业荣誉称号,重庆联通云网接入网中心获得通信行业质量信得过班组荣誉称号,重庆铁塔智慧渔政AI调度系统平台获得重庆市人工智能和实体经济深度融合十大案例及重庆市移动物联网应用优秀案例荣誉称号。

谢恒

重庆电信

打造值得信赖的服务口碑

去年,重庆电信持续贯彻以客户为中心的发展思想,聚焦“守底线、优感知、强品牌”,加快构建全方位、全过程、全员大服务体系,着力打造中国电信值得信赖服务口碑。

重庆电信成立了服务质量委员会,建立“管控服务生产,生产服务一线,一线服务客户”的三级服务机制,建立完善客户体验体系,大服务体系不断深化;优化服务提醒,推广智能账单,提升线上服务覆盖占比,制定政企、智家装维等服务标准,升级VIP服务,开展实体渠道服务设计,触点服务不断强化;建立问题传导促改机制,深化全员服务积分运营,持续开展“总经理抓服务”、“全员服务大体验”、“管理层跟班制度”等活动,强化倒三角支撑,全员服务意识不断增强。

重庆移动

打造新平台助力成渝地区双城经济圈建设

去年,重庆移动充分把握“新基建”带来的发展机遇,深度挖掘数据民用、商用、政用的价值,深度参与国家工业互联网标识解析体系建设,助力成渝地区双城经济圈建设。

去年智博会期间,中国移动在重庆发布“中国移动成渝大数据平台”。该平台由中国移动重庆、四川两家属地公司深度联动,统一规划、建设,是中国移动首个跨区域的大数据平台。通过平台可实现两地相关政策和信息的同步推送,实现信息共享,资源互通,为助力成渝两地商贸旅游、交通运输等行业的统一规划和精准管理提供数据参考和有效验证。

同时,重庆移动发布5G+工业互联网平台,以工业互联网标识解析体系为支点,结合川渝工业企业特点,实现跨地域、跨行业、跨平台、跨企业的信息查询和共享,助力工业企业数字化转型和产业结构升级。

重庆联通

高质量完成脱贫攻坚答卷

重庆联通本部及所下属21个区县分公司承担了我市、集团公司和地方政府部署的定点帮扶任务,覆盖29个贫困村。企业选派20名扶贫驻村扶贫干部(6人担任“第一书记”)和1名援藏干部扎根在脱贫攻坚第一线。立足精准扶贫和行业优势,持续加强对定点贫困区县、贫困村的帮扶。在项目、资金、技术、人才、教育等多方面给予大力支持,为贫困地区加快脱贫致富步伐作出了重要贡献。

重庆联通把助力脱贫攻坚作为“不忘初心、牢记使命”最现实、最直接、最生动的教育实践,通过加强党建引领,开展结对帮扶活动,激发贫困地区干部群众的创造性和主动性,发挥党组织作用和党员模范带头作用,形成外部多元化帮扶与内部自我脱贫的互动共振,促进稳定脱贫。累计投入扶贫帮扶资金和物资700万元,帮扶建档立卡贫困户实现脱贫。

重庆铁塔

消弭数字鸿沟助力脱贫攻坚

重庆铁塔积极落实中央和地方脱贫攻坚工作安排,扎实开展电信普遍服务试点工作,按期保质保量完成了建设任务,有效支撑了通信网络向农村及深度贫困地区延伸,大大缩小了城乡之间的“数字鸿沟”,为推动地方经济发展、满足困难群众对信息服务的需求奠定了坚实基础。

重庆铁塔全年累计投资5460万元,承接电信普遍服务试点项目364个,于去年4月完成建设交付,并配合完成设备挂载及开通。企业加大偏远地区和贫困乡镇的通信基础设施建设力度,共完成273个深度贫困村300余个普服站点建设;聚焦酉阳、彭水、巫溪、城口4个区县,建成普服站点86个。

重庆铁塔心系贫困地区、困难群众。建设过程中,克服物资运输、冬季施工、疫情影响等外部因素,落实站址协调,积极解决疑难问题,以“快、好、省”的理念推进建设工作,严把工程质量关、安全关,确保基站投入运行正常。

重庆有线

网络基础夯实打造优质视频业务

过去一年,中国广电在获得5G商用牌照和192号段的机遇下,积极推进全国有线电视网络整合和广电5G建设一体化发展。在重庆智慧广电数据中心加快建设,云支撑和互联网出口能力实现飞跃,全光全IP建设稳步推进,广电5G及物联网建设成果显著,大数据赋能精准运营,打造覆盖“云、网、端、边”的全业务运维监控体系。

随着移动互联网的快速发展,智能手机的发展助推了视频无处不在的局面。为给用户提供内容丰富、体验更优化的视听服务,重庆有线视频业务一方面强化视频核心竞争力,拓展4K/8K业务形态与规模、深化本地化内容生产、升级视频统一运营和大小屏交互的运营服务等;另一方面构建泛视频业务支撑能力,通过融媒体内容生产平台、AO系统、内容大数据运营等进一步构建针对其他业务版块及一线单元的专业化、个性化视频支撑能力,以5G/8K、物联网、全IP、编码转码等先进技术驱动,建设云端一体化技术体系。