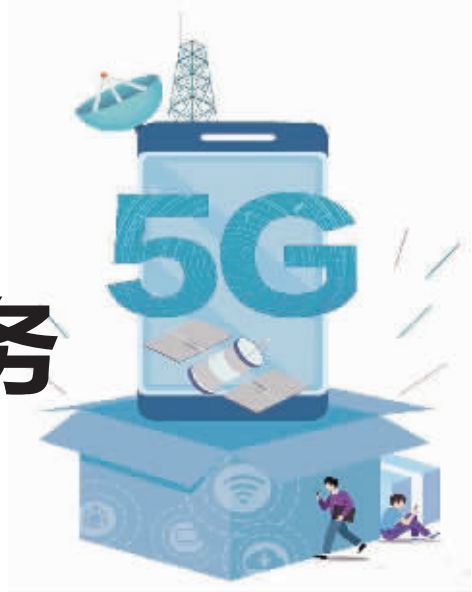
湖南电信 以人民为中心 打造一流通信信息服务



湘江之滨，浪激潮涌。新时代正阔步走来，作为湖南信息化建设的“主力军”、5G建设的领跑者，中国电信湖南公司（以下简称“湖南电信”）始终以“人民邮电为人民”为服务宗旨，秉承“以人民为中心”的初心使命，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。

■记者 黄亚苹 通讯员 陈吕芳 彭征霞 陈馨

“十分信赖”画满意服务同心圆

充话费要便捷、办业务要轻松、细节服务要贴心……“快”字当头的都市节奏下，越是简单的操作，越是便捷的服务，越能赢得客户的青睐。坚持以用户满意为宗旨，不断满足客户对美好数字生活的需要，致力于将服务做精、做细、做优，是湖南电信作为央企的使命和责任担当。

为了让广大客户畅享更优质、舒心、便捷的服务，湖南电信从客户角度对服务品质进行考量，对外公开服务承诺并严格履行，以诚信服务树立品牌形象。从4G时代宽带服务“当日装、当日修、慢必赔”升级到5G时代金牌三千兆的“贴心、省心、放心、用心、安心”五心服务承诺，再到2020年底开展的“优质、便捷、安全、放心”的“客户满意十分信赖”服务行动，一项项具体的服务承诺，是湖南电信为客户创造美好生活的初心使命。

“线下”搭好优质服务堡垒——走进湖南电信智慧营业厅，智能排队省时便捷；当你拿起感兴趣的智能终端产品，旁边电子屏可以查询产品信息；老年人不仅能直接享受“爱心台席”的优先级服务，还能在“微讲堂”学习公众号使用、移动支付等基础功能。

“线上”24小时守候——全面强化10000号客服、微信客服、网上营业厅等多触点业务，提升客户感知。能办理的线上业务除常规的缴费、流量查询、积分兑换、报障外，还全面延伸了服务种类和功能，一些原本要去线下营业厅办理的业务成功迁移到线上，如新装、停复机等。这些业务需要确认用户身份，湖南电信通过已实现的“视频客服”功能，由视频客服进行用户身份验证，将用户真正放在心上。

一组组数据，见证湖南电信不断提升的服务能力。2020年企业商务专线和互联网专线平均资费同比下降41%和24%，提速降费惠及更多中小企业；近3个月来，10000号累计为老年人提供了22.48万次专用服务；利用大数据分析能力，全年拦截异常呼叫772万次，关停涉嫌骚扰号码30多万个；利用垃圾短信拦截系统与人工干预相结合，全年净增天翼防骚扰用户360万户，拦截垃圾短信8000多万条；“携号转网”服务规范推进，申诉率行业最低……

无论是将打击通讯信息诈骗、维护网络与信息安全的责任扛在肩上，还是在抗疫行动中通过网络筑起守望相助、众志成城的精神家园，坚持“以人民为中心”“让亿万人民在共享互联网发展成果上有更多获得感”，是湖南电信贯穿始终的价值底色和根本逻辑。

5G+云网，数字赋能千行百业

新基建的风乍起，吹皱一池春水，数字经济时代大幕拉开，而5G更像一个“牵一发而动全身”的新基建数字底座，以“一业带百业”的姿态，推动数字经济高速倍增。

作为5G建设的排头兵，湖南电信已初步建成一张在全省14个市州及96个县城核心区域连续覆盖的优质网络。无论是在长沙五一广场、奥克斯广场等热门商圈，还是在主城区周边的暮云、跳马、黄兴等发达乡镇，抑或是在黄花机场、长沙南站等城市枢纽，你都能拿起手机畅享湖南电信高速5G带来的便捷生活。

目光所及，人工智能、大数据已从“堂前燕”飞入“百姓家”，5G技术驱动背后的无人工厂、免接触配送等模式创新；5G催生出的电商直播、共享经济等新业态成为发展的新动能。依托5G+云网融合的独特优势，2020年，湖南电信完成5G合作签约190多个，推动了涉及智能制造、智能驾驶、智慧园区、智慧工地、智慧医疗等多个领域一大批项目的实施，推动5G服务千行百业，赋能我省数字化转型。

在智能制造方面，湖南电信助力中国中车建设全球标杆性的新能源汽车超级工厂，打造5G+AGV、5G+智能叉车、5G+视觉检测、5G+智能巡检等多种应用场景；与衡阳特变电工联合打造的“云集5G智慧工厂”，既能确保数据运算效率，又能确保数据安全可靠；在益阳和天电子，“5G+机器视觉”系统能替代人工进行缺陷检测、尺寸检测、机械手无序抓取等操作，使产品实现了由人工抽检升级为在线全检测。

在远程医疗方面，湖南电信推出的“云胶片”服务，让市民免去领着厚重医疗影像资料来回奔波的烦恼，无损图像存储在云端，患者在基层门诊做医疗影像检查的图像，湘雅二医院的医生可一键调阅、分析诊断，辅助人工智能AI识别进行肺部小结节的癌变早期筛查。在郴州市人民医院启用的全省首台5G救护车，让医院内危急症抢救专家、影像诊断专家、临床医疗专家远程指导救护车厢内的随车医生开展救治措施，将120救护车“变身”成为一所移动的综合急救医院，与死神抢夺时间，提升危急症患者的生存几率。

在智慧政务方面，随着“云改数转”战略的推进，湖南电信数字化服务能力不断提升，赋能各行业各领域数字化转型的脚步正在加速，目前已建设岳阳、长沙、益阳、湘西、衡阳等多个市州的政务云及省政务云灾备、常德信创云等项目。

新故相推，日生不滞。唯有奋力前行，才能与时代的发展同步伐、共命运，才能与变革的时代相依前行。从关系到千家万户的智慧出行、生病就医，到推动传统行业转型升级的智能制造，湖南电信正在引领湖南进入“5G +云网”的新时代，推动“数字湖南”再升级。

金牌三千兆 聚力打造智慧家庭

参加橘洲音乐节、农博会等大型活动，你兴奋地记录下每一帧精彩瞬间；忙碌一天回到温馨的家里，智能音响在一声“音乐”指令下播放你最爱的音乐旋律；轻触手机，远在家乡的父母便及时出现在屏幕那头；旅行途中，随手上传自己的照片和视频到“云相册”就能与家人即时分享……

信息化的演进拉近了你我与世界的距离，人民群众对智能、舒适的现代家庭生活充满更高期待。湖南电信以满足人民美好信息生活为己任，致力于打造以“金牌三千兆”服务为核心内容的智慧家庭业务，执着追求让三湘人民共享智慧社会发展成果，畅享数字新生活。

出门用千兆5G，在家用千兆宽带和千兆WiFi，湖南电信“三千兆”网络打造了涵盖居家、工作、出行的全场景、立体化、高速率的上网环境，全面满足用户各类网络接入及应用需求。此外，湖南电信还提供定制预约安装时间的“用心”服务、定制预约修障时间的“安心”服务、专属客户经理的“贴心”服务、专享人工客服的“省心”服务、专享金牌工程师的“放心”服务等“五心”服务，刷新行业服务新标准，以更专业的队伍，更优的品质，为广大客户解除后顾之忧。

作为网络强国建设的主力军，湖南电信的千兆光网已覆盖全省主要城区，可支持600多万个家庭使用千兆宽带，2021年将进一步扩大全千兆小区覆盖。为满足消费者“三千兆”时代高质量用网需求，湖南电信推出了三千兆融合套餐大礼包，包含5G套餐、手机直降、智慧家庭组网等内容，向用户提供全方位高品质服务。

通信，在时代征程中持续嬗变创新；服务，在满足人民需求中不断优化升级。2021年，站在“十四五”开局新起点，“两个一百年”奋斗目标历史性交汇节点上，湖南电信将用行动擦亮“人民至上”这张筑梦蓝图上最鲜明的底色，进一步提升服务的质量，延展服务的维度，提高服务的水准，用更优质、暖心的服务满足湖湘百姓对美好信息生活的需求和向往。