

清远市工业和信息化局 清远市通信建设管理办公室

清工信函〔2024〕51号

关于提升通信行业服务质量工作意见的函

各县（市、区）工业和信息化主管部门，中国电信清远分公司、中国移动清远分公司、中国联通清远市分公司、中国铁塔清远市分公司：

为贯彻《广东省通信管理局关于印发〈关于推动广东省信息通信业高质量发展的指导意见〉的通知》（粤通业〔2023〕31号）精神，按照省2024年信息通信行业行风建设暨纠风会议要求，落实信息通信业行风建设和纠风工作，保障广大用户合法权益，推动行业高质量发展，进一步提升我市通信行业服务质量，现提出如下工作意见：

一、工作举措

（一）提升网络覆盖质量。推动“信号升格”，开展“双千兆提升”专项行动，加大5G基站和10GPON建设力度，大力提升我市千兆宽带和5G用户普及率，加强文旅场景、医疗机构、高等学校等11个重点场景网络覆盖，加大资源投入、加快建设进度，补齐网络覆盖和应用服务短板。

（二）完善服务机制和管理流程。提升系统支撑能力和服务便捷性，切实提高服务水平。对于服务协议订立和业务宣传，明确告知用户限制性条件的内容和需要注意的事项，确保用语真实、准确、通俗易懂。扎实推进基础电信企业面向公众用户的资费方案公示工作，通过公开套餐费用、价格变动等相关信息，提高资费营销的规范性和透明度。完善合作管理制度，加强对代经销商的管理，明晰合作伙伴职责权限。

（三）提高行业服务品质。搭建线上、线下渠道融合的数字化、多元化服务体系，实现数智化服务转型升级，让客户消费更畅通、服务更便捷，持续提升客户满意度。针对地铁、车站、商圈等高密度人群场景，为用户提供高速、稳定且安全的通信网络，对大型商场，交通枢纽，旅游景点等进行网络测试评估，扩充网络容量，开展24小时网络指标监控，改善视频卡顿、等待时间过长等问题。引导客户使用APP、公众号、小程序等互联网平台办理业务，发挥其方便快捷、互动性强等优势，实现通信业务的快速查询和办理。推广视频营业厅功能，为用户提供“一对一”可视化服务，实现“足不出户办业务”。

（四）切实维护用户权益。加强与消费者委员会、电信业协会等沟通协同，加强舆论动态跟踪，对用户反映集中、强烈的问题，及时预警处置，事后分析研判，注重源头治理，推动从根本上解决问题，进一步建立完善用户投诉处理机制。开展消费纠纷快速化解工作，力争做到消费纠纷不出网点，切实提升投诉处理

满意度，提高 12345 热线、政府网站、信访等途径的通信问题投诉处理的满意率，对于暂时无法解决的投诉问题，要指定专人进行持续跟踪服务，全力营造安全放心的通信消费环境。

（五）持续优化宽带报装。持续优化企业宽带报装工作，推进宽带报装服务规范、办理进度、费用缴纳等信息线上线下便捷查询。加强企业宽带报装跟踪服务，通过短信、电话等方式，及时通知用户报装进度，在承诺办理时间内完成报装。在实现报装线上（广东省政务服务上线企业宽带报装、官方 APP、小程序等）、线下（营业厅、行政服务中心）报装功能的基础上，通过营业厅、公众号、网站等，对企业/个人宽带办理流程及收费标准进行公示，完善网络费用公开机制，提前 1 个月告知用户套餐费用变动信息。

（六）加快信息无障碍建设。推进营业厅移动互联网应用适老化及无障碍改造，设置无障碍服务指示牌，引导老年人和残疾人在专有区域办理业务，设置服务专员，提供必要辅助器具，做好现场引导、主动靠近服务。提供具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的智能终端产品，不断优化业务办理流程，简化办理手续，为老年人、残疾人做好引导、解释工作。

（七）开展电信网络诈骗治理。持续开展“断卡”行动，落实电话卡开卡管控六项措施和固话宽带开户管控四项措施，持续加大对手机号码、物联网卡、固话宽带的源头治理，切实履行主

体责任，进一步分析形势，查找短板，持续抓好手机卡管控工作，密切协同配合公安机关有效遏制涉案电话卡涉案态势。综合运用线下线上相结合等多种形式，持续开展“来电免打扰”防骚扰服务宣传和推广，提升用户防骚扰服务水平，维护人民群众安宁生活。

（八）落实网络安全责任。做好网络安全保障，加强对本单位基础网络、服务器机房、业务系统、网站平台、APP应用、用户个人信息数据、户外显示屏规范播放等安全防护与运维保障，制定网络安全事件应急响应方案，快速有效处置突发事件，落实值班值守制度，确保基础网络和信息系统不发生大面积瘫痪，应用系统不出现被篡改、被攻破、被入侵、被劫持、被种植木马，以及不发生数据大面积泄露等安全事件。

（九）提升互联网监测能力。通信运营企业应制定宽带服务承诺，建立移动网络、宽带报装售前、售中、售后各阶段保障服务，建立完善企业宽带测速平台，测速平台应涵盖固定宽带接入和移动宽带接入方式的测速要求。及时公布、告知网络服务中断计划，定期统计网络下载、上传速率、传输时延、故障恢复时间等互联网服务质量指标情况。

二、相关要求

（一）加强组织领导。各单位要充分认识提升通信行业服务质量工作的重要意义，切实加强组织领导，层层压实责任，建立统一领导、部门协同、上下联动的工作体系，全力营造人民群众

放心满意的信息通信消费环境。

（二）坚持统筹推进。各单位要根据实际情况，统筹推进相关工作举措落实。针对存在的问题和困难，要深入研究和分析，明确时间表、路线图，逐步推动落实，确保各项举措落地见效。

（三）突出示范引领。各单位要定期梳理工作进展，认真总结提炼经验做法，并将有关情况于每半年度将工作成效报送市工业和信息化局。

（四）强化监督检查。各通信运营企业对工作举措落实情况开展自查，实现全市各县（市、区）全覆盖。市级公司对执行不强、落实不力的县（市、区）分公司、代经销商，严肃采取约谈、通报等措施，并按照有关要求问责标准处理。

清远市工业和信息化局

清远市通信建设管理办公室

2024年5月26日

公开方式：依申请公开。