



民生服务水平提升,行业满意度持续增强

重庆信息通信业 2022年电信业务总量同比增长23.51%

过去一年,重庆市信息通信业积极打造新基建、新业态、新模式等增长引擎,持续为经济发展带来强劲动力。网络基础能力扎实提升、工业互联网应用创新不断突破、助力成渝经济双城圈建设等多个方面捷报频传……

重庆市通信管理局的统计数据显示,2022年,重庆市信息通信行业实现电信业务总量累计达381.74亿元,同比增长23.51%,增速高于全国平均水平。全市光纤入户(FTTH/O)端口数达到2587.38万个,同比增长3.53%。同时,5G建设发展持续保持全国第一梯队,全市每万人拥有5G基站数超19个、保持西部第一,并且实现乡镇5G网络到达率100%。

网络基础能力显著提升,工业互联网应用突破创新

2022年,重庆市信息通信行业全力推动“双千兆”网络深度覆盖与融通发展,网络基础能力进一步提升。特别值得一提的是,重庆市江北区、渝北区、两江新区成功创建国家级“千兆城市”,“双千兆”行业应用的规模优势进一步凸显。

网络质量全面提升的同时,覆盖范围进一步扩大。截至2022年底,重庆市全

市10G PON端口累计达28.21万个。重庆国家级互联网骨干直联点已直联28个省市区42个城市,成为互联网流量转接疏导的核心节点之一。IPv6规模部署和应用进一步提速,IPv6固定流量规模同比提升290%。结合“东数西算”工程推进步伐,我市新型数据中心建设发展迅速,全年基础电信企业新增机架1万余架,上架率超过70%。夯实F根服务器镜像备份点、“星火·链网”区块链骨干节点等基础网络保障体系,有效提升重庆互联网基础设施服务能力和安全水平。

工业互联网应用突破创新成绩喜人。围绕打造工业互联网发展高地这一方向,目前已经形成厂区智能物流、机器视觉质检等10余类典型应用场景,7个5G+工业互联网项目入选工信部试点示范,重庆2家企业入选国家级跨行业跨领域工业互联网平台。

2022年,全国首个园区二级节点在重庆巴南经济园区正式上线,工业互联网国家顶级节点(重庆)上线二级节点38个,其中重庆17个,覆盖西部10省市21个垂直行业。标识注册量累计达149.6亿,累计解析量超89.9亿,接入企业节点2万余家。累计标识解析量、接入企业数、国家级双跨平台等指标提前完成三年行

动计划目标。“星火·链网”区块链超级节点建成并向全球提供服务。

助力成渝地区双城经济圈建设,电信普遍服务项目稳步推进

持续推进成渝地区双城经济圈建设,是重庆市信息通信行业的重要任务之一。2022年,我市通信行业提升成渝数据中心直连网络互联带宽至4000G,并积极推动重庆数据中心集群建设,助力建设全国一体化算力网络国家枢纽节点成渝枢纽。

同时,扎实推进川渝工业互联网标识解析应用一体化发展,成渝两地主管部门共同研究制定“百城千园川渝行”活动方案,优选15个重庆特色园区首批参与。在提升两地用户感知方面,携手落实2022年成渝两地通信服务一体化工作举措,巩固8项跨区电信服务成果,并推出多款川渝共享专属优惠资费产品,惠及川渝两地用户。

另外,全市信息通信业将统筹脱贫攻坚成果和乡村振兴有效衔接,为智慧农业、科技助农等方面注入持续活力。数据显示,围绕电信普遍服务项目深入推进,全市去年共完成986个基站建设及验收,148个4G基站完成北斗授时功能改造。

另外,针对重庆大城市、大农村、大山区、大库区特点,精准开展全市数字乡村网络发展“五提升一补盲”行动。在数字乡村建设方面,通过上线“网慧三农·点亮乡村”微信小程序,结合电信普遍服务项目开展乡镇移动网络弱覆盖精准补点,组织行业投入400余万元支持对口帮扶乡镇石柱县桥头镇成效显著。

在防范治理电信网络诈骗方面,重庆市信息通信行业深入落实“断卡行动”2.0,通过实施二次实名认证和处置,进一步惩戒电信“黑名单”人员,依法关停涉案电话卡。扎实推进“打猫”行动,不断提升电信网络诈骗的技术防范能力,加强防范治理电信网络诈骗创新技术应用,我市1个项目入选工业和信息化部支持项目。

同时,重庆市信息通信行业坚持问题导向深入开展行风建设工作。全市全行业落实规范营销宣传行为等10项重点任务,持续提升民生服务水平。大力整治携号转网不规范行为,持续提升携号转网服务质量。持续完善适老营业厅内便民设施,一键呼入人工客服等关怀服务,指导行业协会组织评选12家适老化关怀服务标杆厅店。加强申诉中心建设,持续提升用户申诉处理能力。2022年度,重庆市电信行业用户满意度指数达“满意”水平。

重庆市通信管理局

关于发布全市电信服务质量用户满意度指数测评结果的通告

根据《电信服务质量用户满意度指数评价制度》(信部电[2001]896号)有关要求,为了解广大用户对电信服务质量的要求和满意程度,促进我市基础电信企业不断提高通信质量和服务质量,维护电信用户的合法权益,我局委托第三方专业评价机构于2022年11月至2023年2月,对中国电信股份有限公司重庆分公司、中国移动通信集团重庆有限公司、中国联合网络通信有限公司重庆市分公司所经营的固定电话业务、固定上网业务、移动业务和

5G业务,以及中国广电重庆网络股份有限公司和长城宽带网络服务有限公司重庆分公司所经营的固定上网业务进行了用户满意度指数的测评。测评采用概率抽样方式在电信用户中随机选取120多个被访问对象,对其进行电话访问,圆满完成了2022年度重庆市电信服务质量用户满意度指数测评工作。测评结果表明,我市电信用户感受到的重庆市信息通信行业的服务质量为满意水平。现将测评结果予以通告。

一、重庆市信息通信行业及各类电信业务服务质量用户满意度指数

重庆市信息通信行业及各类电信业务	用户满意度指数	满意级度	
重庆市信息通信行业	85.52	满意	
各类电信业务	固定电话业务	89.70	满意
	固定上网业务	84.36	满意
	移动业务	85.34	满意
	5G业务	83.86	满意

二、重庆市六区县信息通信行业服务质量用户满意度指数

重庆市各区县信息通信行业	用户满意度指数	满意级度	
区县信息通信行业	重庆市沙坪坝信息通信行业	84.22	满意
	重庆市巴南信息通信行业	85.54	满意
	重庆市璧山信息通信行业	86.42	满意
	重庆市开州信息通信行业	85.69	满意
	重庆市大足信息通信行业	86.11	满意
	重庆市涪陵信息通信行业	85.15	满意

三、重庆市驻地网固定上网业务服务质量用户满意度指数测评结果

用户驻地网业务	用户满意度指数	满意级度
长城宽带网络服务有限公司重庆分公司	78.22	较满意

注:按用户满意度指数级度划分(简称满意级度),满意度指数90至100为很满意;80至89.99为满意;70至79.99为较满意;60至69.99为一般;50至59.99为不太满意;30至49.99为不满意;30以下的为很不满意。

坚持问题导向,全力提升行业民生服务水平

一年来,我市信息通信行业坚持问题导向,以提升服务水平、增强行业满意度为宗旨,全力落实规范营销宣传行为等十项重点任务。2022年度行业用户满意度指数达“满意”水平。

重庆电信:“好服务更随心”解决老百姓“急难愁盼”

重庆电信推出“好服务更随心”六项服务举措,包括数智随心、关爱随心、网络随心、消费随心、便捷随心、安全随心六个方面,紧紧围绕老百姓“急难愁盼”和“愿望清单”,让数智服务全面覆盖、让客户消费明白、让关爱服务无处不在。

同时,重庆电信通过全力推进跨域服务、线上服务,实现更多电信服务异地办、网上办,满足用户各类需求,为市民提供便捷、安全的数字化服务。

持续开展精准降费,保障用户明白消费。围绕精准降费、行业纾困、保障用户明白消费、政企业务优化改造等方面,严格落实相关部门要求安排,全力提升在

服务能力优化服务感知。在助老服务方面,重庆电信针对65岁及以上老年人开通拨打10000号直享人工服务的绿色通道,为高龄用户提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

同时,重庆电信重庆爱心翼站持续开展“走出去、请进来”主题关爱活动,主动上门慰问退伍军人、孤寡老人、环卫工人,在展示行业服务形象的同时,行业服务能力得以提升。

重庆移动:狠抓用户感知,全面提升信息通信服务供给能力

中国移动重庆公司为全面提升信息通信服务供给能力,坚持以人民为中心的发展思想,深化能力提质、服务提优、感知提升,持续增强民生服务能力,深入整治社会关注的热点问题,不断满足人民群众对信息通信服务的满意度和幸福感。

为深入改善携号转网服务,重庆移动严格执行工信部携号转网“九不准”及携号转网服务细则,做好“四不得、四保

障”。在规范业务营销行为方面,重庆移动全面对接工信部规范业务营销行为12条要求,严守高质量发展底线,加强生态协同,共促行业生态健康发展。

围绕工信部相关文件要求,重庆移动狠抓影响用户感知的信息通信服务环节,做好互联网用户信息服务投诉平台的投诉处理,将维护用户合法权益放在首要位置。以数智化手段加快客户感知提升,为客户提供全方位、全过程的满意服务。

新的一年,重庆移动将持续完善“三全”服务,不断深化“四个认识”,切实推进2023年度通信行业行风工作,以优良作风推动行业高质量发展,聚焦服务供给能力,提升通信服务感知,持续提档升级适老化服务,打造具有自身特色的老龄智慧化新产品、新业态、新模式。

重庆联通:坚持为“群众办实事”,全面提升民生服务水平

重庆联通深入践行以人民为中心的发

展思想,坚持为“群众办实事”,聚焦智慧助老、垃圾信息治理、不良App治理,全面提升民生服务水平。重庆联通积极响应517电信日六大“适老化”暖心服务举措,大力推进适老化和信息无障碍改造。

至今,联通全市自有营业厅100%“智慧助老中心”挂牌,为广大银龄用户提供更贴心、更全面、更智慧的到厅体验。同时,重庆联通还提供了专项助老业务,如孝心卡、爱心卡、银龄卡等老年专属产品,可以享有常用社交平台免流或定向流量优惠。

另外,重庆联通坚持“技管结合、政企协同、能力互通”,统筹推进不良App专项治理,全面筑牢移动互联网领域安全防线。全年累计监测短彩信类涉嫌违法信息约5.76千万条,拦截约2.2百万余条。为提升互联网服务感知,重庆联通通过“建立个人信息保护双清单”、建立互联网投诉响应能力、开展用户满意度测评、着力解决弹窗网盘速率差别等问题、研究建立算法评估和监督机制等措施,促进产品、服务优化提升,提高用户体验满意度。