

# 漳平市工业和信息化和科学技术局文件

漳工科〔2020〕89号

## 漳平市工业和信息化和科学技术局关于 进一步加强农村网络日常维护保障用户正常使用的通知

中国电信漳平分公司、中国移动漳平分公司、中国联通漳平分公司、福建广电漳平分公司：

为进一步深化漠视侵害群众利益问题专项整治，加强农村网络基础设施日常维护、保障广大用户正常使用，现将相关事项通知如下：

### 一、重点任务

（一）加强农村网络日常运行维护。各企业要加强对农村网络设备、线路运行状态的监测和现场巡检，提前发现排除故障隐患，并在人员、资金、物资等方面做好保障。对位置偏远、用户

数少的贫困村，以及故障多发、修复时间较长的地区要重点关注、分类处置、加强保障。

（二）提升故障申告处理能力。在专项整治工作中，各企业客服热线要对用户反映的关于农村网络正常使用和日常维修保养中存在的问题予以高度重视，单列统计。各企业要进一步增强责任意识、服务意识，坚持部门联动、闭环管理，提升咨询、投诉处理能力，妥善化解用户争议纠纷。

（三）按时完成网络故障修复。各企业收到用户关于网络障碍的申告后，要强化时限要求、提高效率，及时安排人员开展故障排查和修复，恢复用户通信服务，不得无故搪塞、拖延处理。如遇特殊情况无法按期修复的，应及时向用户解释说明情况。

（四）做好农村应急通信保障。密切关注各类自然灾害对农村通信设施的影响，遇有网络中断等突发事件，及时响应，第一时间组织开展通信抢修和应急保障，尽快恢复业务和服务。

## **二、工作要求**

（一）提高政治站位。各企业要切实提高政治站位，增强政治担当，充分认识到群众利益无小事，切实做到为民服务解难题；要严格落实领导责任制，抓好专项整治工作。要加强调查研究，及时查找解决存在的问题，不断增强人民群众的获得感、幸福感、

安全感。

（二）加强监督管理。对于通过各企业客服热线、12345 平台、信访等各种渠道收到的关于农村网络基础设施薄弱、坏而不修、长期无人维护等问题反映，要加大监督查处力度。发现涉嫌违纪违规问题的，及时将相关问题线索上报市纪委监委。严格落实《电信条例》和《福建省电信设施建设与保护条例》，保障电信设施正常使用。

（三）落实主体责任。各企业要成立由漳平分公司负责同志挂帅的专项工作组，制定工作方案，明确目标压实责任。针对农村基础设施正常使用和日常维护，查找短板问题，加强技术力量和资金保障，完善制度流程。

（四）加强业内合作。结合客户需求，根据龙岩通信发展办公室的统筹部署，分批次以电信、移动、联通三家共建方式推进用户需求迫切（申请电信业务 20 户以上）的自然村 4G 或宽带覆盖，解决“生命孤岛”式的偏远贫困村群众的通信需求，共同提升扶贫地区网络覆盖水平。

（五）树立典型案例。各企业要注意采集并报告正面和反面典型案例。对长期奋战一线、为农村网络基础设施正常使用和维护作出突出贡献的员工、班组等的优秀先进事迹，要进行广泛宣

传；对漠视群众利益、推诿卸责、拖延怠惰的反面案例，要严肃查处并进行通报。

（六）及时报送总结。专项整治工作期间，各企业应每月上报有关工作进展、解决的突出问题、正反典型案例等情况，遇重大情况及时报告。11月15日前提交总结报告，以便我局统一汇总上报市纪委监委。

漳平市工业和信息化和科学技术局

2020年7月17日

(此件主动公开)