

以实干奏响高质量跨越式发展最强音

写于中国电信黑龙江分公司成立20周年之际

□文/摄 慕悠悠 本报记者 桑蕾 孙铭阳



黑龙江电信举行“传承红色基因 凝聚龙江力量”火炬传递活动。

2003年5月21日,当中国电信黑龙江分公司正式在哈尔滨挂牌成立的时候,谁也不会想到,时隔20年后,他们能在激烈的竞争中日益发展壮大,连年实现收入增幅全省行业内排名第一。

2002年,国家大力推进电信体制改革,“打破垄断、南北拆分、鼓励竞争”。2003年,黑龙江电信扎根黑土地,从零起步,艰苦创业。作为央企,黑龙江电信一直牢记使命,积极助力地方经济高质量发展,从固网运营到全业务运营、全光发展,再到如今的数字龙江的建设,用5G赋能千行百业,始终走在前列。2022年,公司全年收入增幅达12.42%,年度利润指标改善1.46亿元。截至目前,服务移动电话用户517万户、有线宽带接入用户238万户,拥有近75亿元的资产规模……这一成绩无疑成为黑龙江电信成立20周年的最好贺礼。

二十年栉风沐雨,二十年求实奋进。从2003年到2023年,黑龙江电信对标新时代、新任务、新要求,勇于担当,守正创新,迎难而上,砥砺前行,以实干奏响高质量跨越式发展最强音。



5月19日,“百年电信 点亮龙江”活动启动。

以党建为统领 践行央企责任

20年来,黑龙江电信的党建工作与经营发展一样,扎实迈进,行稳致远。“听党指挥、信念坚定、一心为民、变革创新、崇尚科技、安全畅通”24字红色电信精神,已深深根植于龙江电信人的基因血脉。该公司始终从“坚持党对一切工作的领导”高度来统筹推进谋划党建与生产经营工作,着力将党建工作打造成推动企业高质量发展的“红色引擎”,树立党建品牌,凝聚干事创业的强大精神力量,统领企业改革发展朝着正确的方向迈进。

随着公司的发展壮大,黑龙江电信坚持党建统领,逐步建立了省市两级17个党委、222个党支部,党的组织、党的工作实现了全覆盖,1641名共产党员正在各个战线,为公司的改革发展发挥着先锋模范作用。根据公司在不同阶段的发展需要,机制体制不断优化。20年来,已逐步建成一整套现代企业管理制度,为高质量发展夯实了根基,在继承弘扬中国电信红色基因的基础上,又凝练出了龙江电信人独有的“12345”行动纲领和以“人本、诚信、担责、实干、包容”为核心的“五词文化”,有效促进了公司高质量高效益规模发展。

现阶段,学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育正在深入开展。该公司第一时间成立了主题教育领导小组和工作机构,按既定计划,党委理论中心组扩大学习了主题教育相关内容,组织了为期7天的主题教育专题读书班。黑龙江电信党委书记、总经理李延平强调,要牢牢把握主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”的目标要求,通过学习转变观念、改进作风、指导工作、促进发展,不断提高工作原则性、系统性、预见性和创造性,不断增强自身适应新时代党的建设和企业经营发展要求的能力,更加自觉主动地履行建设网络强国、数字中国、维护网信安全的使命职责。

一路走来,作为信息化建设的主力军,百年红色电信事业的传承者,黑龙江电信始终坚持党建统领,以高度的政治站位和强烈的责任担当,坚持以“人民为中心”的发展理念,扎扎实实为群众办实事。在抗疫第一线,在网信安全保卫战,在乡村振兴主战场,在通信保障最前方,在参与社会公益活动中,都有龙江电信人不懈奋斗的坚定身影。

征途漫漫,惟有奋斗。下一步,黑龙江电信将大力推动改革成果落地,加速发展,积极贯彻落实党的二十大精神,胸怀“国之大者”,充分发挥央企的引领带动作用,踔厉奋发、勇毅前行,加快建设世界一流企业,实现高质量发展,为建设“六个龙江”、实现“八个振兴”,谱写社会主义现代化龙江新篇章贡献电信力量。



黑龙江电信营业员微笑服务。

深耕精品网络 提升用户感知

“真没想到,我们这么偏远的地方,也能与城里人一样,每天坐在家看‘天翼高清’电视节目,出门还能随时随地能用‘天翼看家’实时监控,再也不用担心家里安全问题了,有了光纤接入,让我们的选择更多了、体验也更丰富了……”谈到光纤宽带带来的便利,铁力市神树镇石长村电信用户刘先生满脸笑容。

网络质量是通信企业的生命线。20年间,黑龙江电信始终把“覆盖更广、能力更强、速度更快、品质更优、体验更佳”作为网络建设的总体目标。早在2008年10月,该公司收购CDMA网络,快速实现了网络转型重塑;2009年5月率先实现3G网络商用;2011年发布了“宽带中国 光网城市”;2014年实现了4G网络商用;2015年宣布进入“双千兆”时代;2019年10月正式步入5G时代。截至目前,5G基站总数已经超过2万个,建成了县城以上及重点乡镇5G连续覆盖,其他区域4G广域深度覆盖、偏远无人区由卫星覆盖的无线网络。2021年,黑龙江电信再次为“数字龙江”提速,宣布全速迈入“三千兆”时代。从千兆升级到千兆,从“光纤到户”升级到“光纤到房间”,并实现全屋WiFi无缝连接,从宽带接入服务到全方位智慧家庭服务……通过打造一系列精品工程,该公司光纤宽带接入端口数量达到了今天的550万个,覆盖1100万家庭,千兆光纤网络实现了全覆盖。

近年来,随着用户的数字化转型以及元宇宙等新型业务的发展,对算力、大带宽、低时延等云网能力提出新要求。该公司依托云网融合优势,坚持科技创新引领,以“国家云”的标准,建成了包括天翼云池、安全能力池、AI算力池等分层立体的算力网络,初步形成了“高速泛在、天地一体、云网融合、智能敏捷、绿色低碳、安全可控”的智能化、综合性数字信息基础设施布局。目前,坐落于平房区的中国电信哈尔滨云计算基地占地面积2万平方米,共有机架2200个,总出口带宽达5T,承接了头部互联网客户业务,整体设计达到国内国际相关标准。现有近50名专业云维护、基础设施维护人员,可为中小企业提供“拎包入住”一站式解决方案。

黑龙江电信全力保障省旅发大会通信畅通。



中国电信黑龙江分公司的部分员工。

推进“云改数转” 赋能千行百业

党的二十大报告提出,加快建设网络强国、数字中国。随着数字中国建设的深入,数字经济蓬勃发展,产业数字化成为运营商“第二增长曲线”,黑龙江电信积极融入其中。

央企的长远布局为黑龙江电信以5G赋能千行百业打下基础,扎根黑土地的龙江电信人走出了一条特色之路。黑龙江是中国商品粮基地。该公司因地制宜,将先进的信息化应用和现代科技相融合,推动“智慧农业”迅猛发展:将惠农视角投向生鲜乳企业,与齐齐哈尔市畜牧兽医局联手搭建“生鲜乳信息平台”;与北大荒集团建三江分公司联合打造“农业物联网应用基地”建设项目,进一步促进黑龙江现代农业的大发展。

在数字龙江的建设中,黑龙江电信也勇担重任:聚焦行业客户,全面落

实“云改数转”战略,重点领域和行业业务发展实现突破。公司率先建设并交付了省级政务云;省纪委监委信息化平台实现当年立项、当年建设、当年竣工;承建全省医疗影像云,助力卫健委及医疗机构提供分级诊疗等医疗信息化服务,降低百姓就医成本,用智慧影像打造“健康龙江”;持续扩大省级政务云市场份额,省级单位政务上云达到22家,成为中国电信仅有的8家实现省及省会城市政务云双覆盖的公司之一;成功签约省公安厅用户城专属私有云项目,打造投资运营型项目标杆;坚持数字平台引领卡位行业主航道,通过中标全省城市信息模型(CIM)基础平台(一期)项目,打造全国首家标杆;通过中标中国一重云基础底座项目,打造龙江央企上云的标杆和典范;通过中标黑河北安市新型智慧城市一

期项目和五大连池市新型智慧城市一期项目,实现项目区域拓展;作为全国电信系统首个发电行业数字孪生项目,为全国工业核心系统合作提供路径和标杆案例;通过成功拓展部队、南航、建龙钢铁等5G定制网项目,有效推动千行百业数字化转型;助推哈尔滨电气集团公司企业上云,为老工业基地振兴插上数字化翅膀;助力建龙钢铁5G智慧工厂建设;服务省住建厅,开展老旧小区智慧化改造;实现黑河旅游发展大会5G+VR直播;齐齐哈尔中车集团5G视频监控、哈工大3D教学、黑龙江森工总医院5G远程医疗等100多个信息化应用……

毫无疑问,在大力发展云计算,推动产业数字化转型上,黑龙江电信交出了一份满意答卷,真正做到了“政府的好助手、企业的云超市、工业的互联网”。

以人民为中心 打造服务标杆

一直以来,黑龙江电信始终坚持“用户至上 用心服务”的宗旨,深入贯彻“以人民为中心”的发展理念,践行“人民邮电为人民”的初心使命,自觉履行国有企业社会责任,持续提升客户服务水平,不断满足人民群众日益增长的信息通信需求,与企业长远发展有机融合。

通过一次又一次的优化改革,现如今,该公司构建了以客户为中心,覆盖全业务、全网络、全渠道、全过程、全客户的大服务体系。10000号客服热线作为服务窗口,从2003年仅有10人的小组,扩大到240余人的专业化客服团队,从传统的语音坐席向智能化、数字化客服转型,始终坚持“我为用户解难题”的服务使命,为广大客户提供7×24小时全业务综合服务。据不完全统计,客服热线人工日均服务用户量由2008年的7万余件,增至目前日均40余万件,人工15秒接通率90%以上;在中国电信集团公司针对人工和自助

触点满意度测评中,取得全国第一名的好成绩。同时,荣获了国家级“青年文明号”“全国用户满意服务明星班组”等殊荣。

疫情期间,该公司对黑龙江省委、省政府、省卫健委以及黑龙江省传染病防治院等省、市、县级重点单位,提供疫情期间免费维修以及故障重点保障服务;重点将“云电脑”“云会议”等远程办公产品全面向各级政府机关进行推广,助力政务办公信息化应用不间断;开通绿色通道,承接政府各类公益短信群发工作;多措并举全力保障停课不停学。在抓好疫情防控的同时,把疫情对客户服务工作的影响降到最低,推行“线上+线下”相结合的服务方式,做到防疫和服务两手抓两不误。

为了进一步推动服务提档升级,在2022年开展的“全员服务在行动”活动中,省、市电信分公司20余位总经理讲服务,各级单位440位中层干部深入一线倾听用户声音、解决实际难题。从制定“当日装、当日修、慢必赔”的服务承诺后,该公司服务标准历经多年不断完善,全省上下不断强化服务意识,围绕“满意服务 十分信赖”“好服务 更随心”等系列主题活

动,持续发力、久久为功,使用户进一步认可了“网络优质、服务便捷、消费放心、安全可靠”的服务形象。

此外,黑龙江电信全力打造“爱心翼站”服务品牌。目前,全省近300家营业厅设立爱心台席,接待老年人达15万人次,开办爱心讲堂千余场。值得一提的是,黑河电信通江路营业厅、鸡西电信园林路营业厅荣获全国总工会2022年“最美工会户外劳动者服务站”称号。



黑龙江电信亮相世界5G大会。