中国电信股份有限公司浙江分公司文件

中电信浙〔2017〕91号　　签发人：韩臻聪

中国电信浙江公司关于
2016年服务质量工作情况的报告

浙江省通信管理局：

2016年我公司积极承接工信部、贵局和中国电信集团公司的要求，持续推进客户满意度提升，各项关键服务指标完成情况良好，客户服务质量得到进一步夯实和提升。现将相关工作情况汇报如下：

一、全面完成行风建设暨纠风专项工作

（一）我公司高度重视，加强组织体系保障，认真落实《工业和信息化部关于2016年电信行业行风建设暨纠风工作的指

导意见》(工信部电管函〔2016〕152号)、《浙江省通信管理局关于印发2016年电信行业行风建设暨纠风工作实施方案的通知》(浙通竞服〔2016〕50号)精神。2016年5月我公司组织省市县三级近150多位管理人员，参加了贵局组织的工信部行风纠风工作布置电视电话会议，第一时间聆听陈肇雄副部长工作指示，全面领会行风建设和纠风工作内容。会后按照贵局要求，快速设立行风建设暨纠风专项工作领导小组，由总经理任组长、服务分管副总经理任副组长，工作组由办公室、纪检监察部、安全管理部、网络发展部、前后端各部门(各中心)、企业信息化部、网络运营部等部门负责人组成。

(二)快速承接行风纠风工作，推动热点难点问题解决，进一步改善企业作风。我公司按照贵局下发的指导意见，快速承接制定企业实施方案，全面组织开展行风纠风专项行动，共包括8方面，分别为：1.加强网络基础建设，推动行业发展；2.强化企业责任意识，提高服务水平；3.畅通社会监督渠道，提升行业满意度；4.规范计收费和营销宣传；5.防治骚扰诈骗电话行为；6.规范信息通信市场秩序；7.加强用户信息保护；8.深入推进落实“实名制”。8个方面工作细化为29个工作项，每项工作均明确牵头部门、关键举措、进度计划并量化指标，上下联动、纵横联合，将横向专业化管理部门和纵向属地化经营单元关联考核，真正做到责任到岗、考核到人。

(三)我公司在部署落实专项方案基础上，后续还通过自

查自纠、督导检查、总结通报等管控手段，按时序进度全面完成 8 方面 29 项重点工作，妥善解决热点问题，持续改善企业作风。严控“红线”指标，年度百万用户申诉率和不明扣费申诉率全部达标且远低于工信部考核要求，恶意扣费越级申诉零发生。行风纠风工作成效名列全集团前茅。

二、圆满完成 G20 峰会等重大活动通信服务保障任务

网络建设、网络信息安全和安全保卫工作是 G20 峰会等重大活动成功的重中之重。我公司根据省政府和贵局要求，切实承担社会责任，加强信息通信网络建设，提供了集可靠性、先进性、兼容性为一体的“有线+WiFi”优质精品通信网络服务；筑牢 G20 峰会等重大活动安全之堤，成立了省市一体的网络信息安全管理团队，并分为实名制、用户信息保护、网络安全防护、互联网信息安全、防诈骗及语音中继安全、垃圾短信治理、媒体宣传等七大工作小组，全部实行 7*24 小时值守工作制度，确保了峰会期间通信信息安全、快速、畅通地传递和交流；峰会期间甄选了标杆营业厅进行服务规范和业务技能专项培训，作为峰会重点保障服务窗口，率先启用 96020 多语平台提供民生服务，为中外友人和广大客户提供优质服务。我公司为 G20 峰会等重大活动提供的网络建设、信息安全及客户服务等工作，实现“万无一失”目标，得到组委会和省政府高度认可并得到多项先进表彰。

三、 2016 年重点工作推进成效

（一）做强端到端能力，做优差异化服务与客户感知。

我公司重点对业务受理、上门安装、售后修障和规范ITV服务等环节进行流程优化，实现宽带关键环节端到端服务能力提升，并推出延伸服务成为行业服务领先标杆。4G业务对网络体验、透明使用流量和流量优化提醒等用户痛点问题进行优化，实现4G流量端到端服务提升。以样板厅建设为抓手，强化“五化”标准，提升营业服务。

（二）抢抓互联网+能力，推进互联网服务转型。

优化业务一键办理订单流、移动互联网支付流、返酬精准酬金流三大流程，提升线上服务能力，实现从受理至营销全流程闭环。集约公众号“浙江电信”省级微信公众号，10000非人工服务量分流，开展互联网APP“欢GO”服务推广抢抓互联网+机遇，加快服务分流，推进互联网服务转型。

（三）深化集约和协同服务，提升客户服务效率。

聚焦服务场景实现主动服务、智慧预警，建立集约主动服务体系；推广聚焦账务疑义、流量疑义等智慧诊断一线功能，提升一次性投诉解决率；做大做强业务处理中心、投诉处理中心和客户支撑中心，提高前端支撑能力、深化投诉工单集约处理、强化四单管控与一线支撑;建立存量客户服务的客户经理、电子渠道、营业渠道与装维协同，提升服务维系效率。

2016年我公司多措并举，取得了客户感知提升、差异服务提升、服务效率提升、客户投诉下降“三升一降”成效，圆满完成

贵局及集团公司部署的各项工作任务。

特此报告。

中国电信浙江公司

2017 年 3 月 9 日

中国电信股份有限公司浙江分公司办公室　　2017 年 3 月 10 日印发