中国电信股份有限公司浙江分公司文件

中电信浙〔2019〕56号　　签发人：金晶

中国电信浙江公司关于2018年客户服务质量情况的报告

浙江省通信管理局：

为满足广大客户美好生活向往，实现信息利民、通信惠民的发展思想，我公司积极承接工信部、省通管局和中国电信集团公司的各项工作要求，以用户需求为导向，以客户满意为标准，持续提升客户获得感，降低客户申投诉，进一步夯实和提升客户服务质量。现将2018年客户服务相关工作汇报如下：

一、聚焦重点业务，打造品质服务

持续提升宽带产品服务能力。一是深化推进“当当慢”。

全省范围内广泛推进“当日装、当日修、慢必赔”服务承诺，慢必赔全部调整为主动赔付。政企标准宽带、商务专线同步纳入“当当慢”服务范围，当日装、当日修及时率均有所提升。二是提升自助服务能力，全集团首创推出“二维码扫码报障”便民服务举措，客户足不出户，免拨打、免关注、免绑定，即可实现“一户一码，一扫报障”。完成“浙江电信”公众号与万号小程序能力协同，新增远程测速、网关体检自助服务能力。三是推出测速不达标服务。全省推出新增宽带测速不达标服务，逐步推进装维测速服务规范落地。四是持续开展“WIFI 体检进万家”活动，完成 ITV 服务能力前置万号。

深耕移动产品服务能力提升。一是推出 VoLTE 高清语音业务。2018 年 11 月中国电信全面试商用 VoLTE 业务。通过 IP 传输技术，实现数据、语音、视频及短/彩信业务的统一承载，为广大客户提供高清语音、视频通话等业务服务。二是简化流程，实现移动信号故障直派，减少中间环节，第一时间响应用户诉求。三是上线部署客服辅助地图平台。通过辅助地图平台直接解决因基站故障/变更、小区忙等原因引起的语音和上网问题。四是强化客服平台功能支撑。全年共优化 51 个大小功能点，客服前台话务时长有效缩短，移动业务预处理率提升明显。

体系推进政企客户服务能力提升。一是加快推进政企服务“当当慢”。政企标准宽带装移机回访满意度、商务专线修障满意度均有所提升，情况良好。二是加快“政企专线开通大提

速”。12 月互联网专线故障处理及时率 90%以上。开发预警功能，完善信息完整性和准确性。三是提供“关键人零距离”服务。关键人（含要客）纳入星级体系、享部分星级客户权益，进一步加强智慧家庭体验服务。四是推进“服务质量随心看”，提供政企流程透明化查询服务。

加强渠道服务能力提升。一是深化标杆厅服务创建，提升客户感知。下发《关于开展 2018 年“精品百厅”营业标杆厅建设的通知》文件，修订营业厅服务标准与服务规范，评定百家服务质量优良的“精品营业厅店”。营业厅满意度同比提升 0.4PP。二是以稽查为手段推进服务达标。全年组织开展营业厅“业务执行效率”、“国务院大督查整改落实”、“精品百厅交叉验收”等 5 期营业服务专题稽查，涵盖百余家营业网点。三是扩大满意度测评范围，强化对社区门店的服务质量监控。四是推动营业厅硬件环境建设。百余家营业厅上线集团排队叫号系统，提供线上预约叫号服务。加快集中监控系统建设进度，全省布点上千个点位。

强化客户体验。开展“对标提品质，体验大行动”活动。以“一月一主题”为抓手，开展宽带（当当慢）、网掌厅服务感知、网络通知音及漏话提醒、4G 地铁对标、智能组网等体验活动。聚焦光宽和天翼高清，开展“我是用户进行时”宽带对标体验活动，以客户视角，全流程端到端体验实测，对服务内容、标准及支撑进行优化。

优化满意度及NPS测评。落实营业、装维、投诉处理、万号、网掌厅六大触点的互联网化测评对接工作。2018年触点满意率同比提升0.6PP。按季开展宽带、移动业务NPS测评，剖析用户群体特征，明确NPS改进方向与建议。聚焦宽带/移动上网、固话/手机语音、天翼高清开展满意度对标测评，电话外呼测评数千样本客户。

二、深化智慧运营，提升服务效率，降低投申诉

投诉管控智慧化。推广投诉智能分析和预警工具。加快投诉管控智慧化进程,基于已有投诉可视化管控小工具开展体验。推进欠费相关的投诉热点规则优化，优化宽带到期续包、欠停计收费规则。

智慧客服功能日臻完善。IVR全语音导航试点上线，人工话务下降10%，提高客户10000号接通率。智慧客服门户停复机、翼支付体验专区、在线辅助机器人、人工辅助机器人打标、智能质检及分析整合等功能及服务平台上线应用，进一步提高万号服务能力。

投诉压降初显成效。根据工信部公布的数据，我公司一季度越级申诉率6.8人次，二季度9.5人次，三季度为8.2人次，四季度6.6人次；全年不明扣费申诉率0.74人次；“恶意扣费”和“三强”投诉零发生，各项指标均圆满完成集团和工信目标，达到纠风工作要求。

三、提高政治站位，全面落实上级各项重要工作

（一）国务院督查整改事项落实

1.组织保障。成立以总经理为组长的国务院大督查整改领导小组、分管副总经理为组长的督查整改专项工作组，各地市分公司均设立由主要负责人牵头的督查整改专项小组。

2.专题部署。召开专题会议，部署为期3个月的督查专项整改行动。省公司就国务院大督查整改四方面内容，逐一对照，落实责任，细化措施，明确时间计划。下发《关于全面开展国务院大督查整改专项工作的通知》，传达落实各项工作要求。

3.整改情况。国务院大督查整改专项工作 4 大类共计 54 项整改任务，截至12月，浙江公司经自查不存在问题17项，推进整改37项。

（二）切实推进提速降费，普惠于民

移动业务方面， 5月1日全面切换到国内畅享、大流量以及流量包销售品，目前全省已将低门槛的日租卡开放至全渠道。7月1日起全面实施取消手机流量“漫游费”，惠及数百万移动用户。

宽带业务方面，融合套餐宽带速率100M起步，200M主流；智慧家庭套餐推广500M/1000M；针对融合用户推出优惠加装第二条宽带的优惠，针对农村市场推出低门槛的日租宽带；全面完成20M以下光宽带用户提速工作。持续通过网龄提速、融合提速、红包返还等方式，提升宽带速率，降低宽带资费。

中小企业方面，下发《关于开展中小企业提速降费专项整

改行动的通知》（中电信浙业务〔2018〕834 号）承接中小企业提速降费工作。今年以来企业宽带降费 12%，商务专线降费 15.27%，互联网专线降费 8.9%，累计惠及数十万中小企业用户。

（三）进一步强化实名制管理

1.全面落实工信部《电话用户真实身份信息登记实施规范》，做好居民身份证阅读器的升级工作，落实完成港澳台居民居住证的正常使用。

2.全面采用新增入网实人认证手段，确保电话用户入网登记的准确性和真实性。全部电话用户登记准确率、新入网电话用户实人率均显著提高。

3.落实渠道检查常态化，省市两级每月开展针对实体和网上渠道的检查，其中省级渠道检查 10 批次，覆盖数千个网点。通过检查、稽核处罚相关违规人员，对代理商违规零容忍。

（四）防范打击通讯信息诈骗

一是明确防诈工作的跨部门协作机制，制定下发《 关于持续抓好全省防范打击通讯信息诈骗工作的通知》，完善用户举报号码核查和处置机制、灰名单核查和处置机制、用户举报受理处置机制。 二是应用大数据技术，主动筛查、处置涉诈号码。三是实现资源共享与对接协同，提升溯源能力。举报问题严重的省公司建立与重点诈骗地区的直接对接处置机制，及时处置相关事项。四是加强宣传。聘任打防通讯网络诈骗公益形象大使、统一定期发送防诈骗提醒短信。

（五）保护用户个人信息安全

高度重视用户个人信息保护，针对规章制度、员工培训、监督检查、渠道公示、保密协议签订、账号审计、批量取数、详单管理、风险排查以及防护技术等十项工作进行全面部署，确保用户个人信息“不出门、不滥用”，泄密事件零发生。一是加强培训，邀请国内知名专家授课，全年组织开展培训 87 场，参培人数达 3 万多人次。二是加强账号管理，严格执行账号实名制和审批制度，每月系统帐号定期审计，每季清理转岗、离职、沉默工号。三是加强监督检查和风险排查，组织开展专项检查 27 次，累计发现风险问题 11 项，全部完成整改。四是提升技术防护能力，涉敏系统/平台均接入 4A 防护系统，创新研发“电脑终端安全防护系统”。

特此报告。

中国电信浙江公司

2019 年 2 月 19 日

抄送：公司内部：市场部、销售及渠道拓展事业部、网络运营事业部（网络与信息安全管理部）。

中国电信股份有限公司浙江分公司办公室　　2019 年 2 月 20 日印发