中国电信股份有限公司浙江分公司文件

中电信浙〔2017〕265号　　签发人：金晶

中国电信浙江公司关于2017年上半年客户服务质量情况的报告

浙江省通信管理局：

我公司积极承接工信部、贵局和中国电信集团公司的各项工作要求，持续推进客户满意度提升、客户投申诉下降，进一步夯实和提升客户服务质量。现将相关工作情况汇报如下：

一、2017年上半年服务质量提升工作开展情况

（一）明确2017年客户服务工作目标和方案

2017年我公司客户服务工作聚焦“差异服务能力提升、智慧服务能力提升、集约服务能力提升、关怀服务能力提升”四个重点，以服务运营智慧化为主线，构建主动价值型服务体系，实现客户服务转型升级和用户感知提升，具体工作分解为24个细项推进。

（二）顺利完成两会及3.15服务保障工作

2月开始，我公司有组织有计划地推进热点重点问题解决，严格按照“解决一项，打钩一项”的原则推进落实，同时一线窗口执行快速反应机制，确保了两会和3.15期间的平稳过渡。

（三）持续开展行风建设和纠风工作

3月3日，我公司组织省市县三级100多位管理人员，参加了贵局召开的2017年行风纠风布置电视电话会，第一时间聆听工作指示，全面领会工作要点。会后快速设立领导小组，由总经理任组长、服务分管副总经理任副组长，全面推进专项行动，23个工作项均明确牵头部门、关键举措、进度计划，推进成效和省市公司KPI考核直接挂钩，实现责任到岗、考核到人。

（四）持续提升宽带服务能力。一是推出“百兆及以上宽带24小时装机、8小时修障、装移修超时主动赔付”三项服务举措，装移修平均时长缩短2小时。二是开展“WiFi体检进万家”活动，我公司智慧家庭工程师为客户免费提供家庭WiFi健康程度检测，并提供专业化建议。该活动深受用户好评，截至6月已为9000名用户提供了检测服务，客户满意度达99%。

（五）持续提升4G服务能力。一是启动“移动端到端服务能力提升”和“流量服务能力提升”两个专项。二是推出“手机超人”互联网+售后服务，全省近百家天翼售后网点提供快修服务，600多个门店加载回收服务。

（六）持续提升营业服务能力：一是启动2017年标杆厅和旗舰店创建工作，明确创建目标。二是针对业务受理流程复杂导致客等超时，成立“复杂场景业务受理流程优化提升项目组”，开展专项提升。

（七）深入推进智慧服务：一是聚焦用户感知，扩展主动服务场景，如新用户辅导、用户权益提醒、高额主动关怀、优惠到期等用户感知强烈的场景，共计36个。二是深化智慧客服，推进“语音识别导航、智能服务共享，视频直播服务、投诉文本识别”四大功能，5.17视频客服直播间对提速降费、智慧家庭等主题进行了全省首播。

（八）开展评先评优，营造服务氛围，鼓励先进模范

组织开展2017年客服优秀团队、优秀个人劳动竞赛，旨在发挥先进的引导示范作用，营造学赶先进的良好氛围。

二、2017年上半年申投诉服务提升工作情况

2017年我公司持续练好企业投诉服务内功，提升客户感知。

（一）持续开展市场化承包，提升投诉处理效率：延续“多劳多得，质量并举”的承包原则，目前全省均完成承包工作。

（二）持续开展“投诉双降”， 投诉压降责任落地：目前已第五年开展，按照“纵向到地市、横向到部门”的原则将投诉压降的责任落地，加快源头问题的改进。

（三）开展“端到端服务运营智能监控”：聚焦重点业务，将业务指标转化为客户化指标，通过智能化服务监控系统，在指标异常、劣化时及时提醒预警、介入解决，目前已进入开发。

（四）加强团队建设，不断提高投申诉团队人员能力水平

1．提高达标标准：优化投申诉处理能力检测标准。

2．短板人员强化培训：人员能力全省排名，落后人员省公司一对一开展集训。

3．选拔激励优秀人员：开展投诉处理优秀案例、服务前置优秀案例选拔，树立正面典型。上半年分公司选拔为主。

成效:我公司1至6月万用户咨询投诉工单率17.4件/月，比2016年下降9%。1至6月百万用户越级申诉率累计9.9件，达到工信部、贵局的管控指标。

三、积极落实国务院、国家部委提速降费、实名制的工作部署

（一）提速降费：我公司明确了2017年提速降费工作的实施方案，要点如下：一是惠及更多用户，全面取消手机国内长途和漫游费。二是配合“一带一路”，大幅降低国际及港澳台长途通话资费和数据漫游资费。三是推出不限量套餐、十全十美家庭套餐等，大幅降低流量资费。四是助力双创，大幅降低中

小企业互联网专线接入资费。五是落实国家标准，大力推广六模全网通手机。六是践行信息惠农，进一步支撑精准扶贫。

（二）实名制：我公司明确了2017年实名制工作的实施方案，要点包括：一是加强实体渠道、政企渠道、电子渠道的操作规范性。二是加强业务合规性稽核。指定专门部门进行稽核，提升实名信息准确率和合规率。三是加大违规考核力度。渠道受理规范性检查常态化开展，违规行为坚决考核，上半年已对4个分公司进行绩效扣罚或重点约谈。

特此报告。

中国电信浙江公司

2017年7月21日

中国电信股份有限公司浙江分公司办公室　　2017年7月27日印发

服务质量半年报填报表格

统计周期： 2017年 1月至 2017年 6月

序号			指标名称	计量单位	电信	
	一、移动通信业务					
1	服务质量	业务变更	移动电话业务变更最长时间	小时	6.53	
2			移动电话业务变更平均时间	小时	0.62	
3			移动电话业务变更及时率	%	99.72	
4		恢复通话	移动电话恢复通话最长时间	小时	5.71	
5			移动电话恢复通话平均时间	小时	0.48	
6			移动电话恢复通话及时率	%	99.76	
7		障碍修复	移动电话障碍修复最长时间	小时		
8			移动电话障碍修复平均时间	小时		
9			移动电话障碍修复及时率	%		
10			移动电话重大阻断发生次数	次	0	
11			移动电话重大阻断时长	户*小时	0	
12	网络质量		移动电话网络接通率	%	98.56	
13			移动电话通话中断率	%	0.24	
14			移动电话无线信道拥塞率	%	0.0129	
15			计费差错率	‰	0	
16	投诉情况		移动电话用户投诉次数	件	210318	1-6月累计值
17			移动电话用户投诉率	%	0.27	
18		投诉处理	移动电话用户投诉处理平均时间	小时	10.7	
19			移动电话用户投诉处理及时率	%	99	
20			移动电话用户投诉处理满意率	%	96	
21			移动电话一次投诉满意率	%	92	
22	二、固定电话业务					
23	服务质量	电话装机	城市固定电话装机最长时间	日	2	
24			城市固定电话装机平均时间	日	1.43	
25			城市固定电话装机及时率	%	97.66	
26			农村固定电话装机最长时间	日	2.5	
27			农村固定电话装机平均时间	日	1.5	
28			农村固定电话装机及时率	%	96.82	
29		电话移机	城市固定电话移机最长时间	日	2	
30			城市固定电话移机平均时间	日	1.44	
31			城市固定电话移机及时率	%	96.93	
32			农村固定电话移机最长时间	日	2.5	
33			农村固定电话移机平均时间	日	1.4	
34			农村固定电话移机及时率	%	97.06	
35		障碍修复	城市固定电话障碍修复最长时间	小时	24	
36			城市固定电话障碍修复平均时间	小时	10.42	
37			城市固定电话障碍修复及时率	%	97.77	
38			农村固定电话障碍修复最长时间	小时	36	
39			农村固定电话障碍修复平均时间	小时	10.37	
40			农村固定电话障碍修复及时率	%	97.44	
41		客服热线	客服热线（服务台）应答最长时间	秒		
42			客服热线（服务台）应答平均时间	秒	15	
43			客服热线服务台应答及时率	%	85	
44			重大阻断发生次数	次	0	
45			阻断时长	户*小时	0	
46	网络质量	网络接通率	网络长途呼叫接通率	%	99.8	
47			网络本地呼叫接通率	%	99.6	
48			计费差错率	‰	0	
49	用户投诉情况		固定电话用户投诉数	人次	32728	1-6月累计值
50			固定电话用户投诉率	%	0.05	
51		用户投诉处理	固定电话用户投诉处理平均时间	工作日	10.9	
52			固定电话用户投诉处理及时率	%	99	
53			固定电话用户投诉处理满意率	%	95	
54			固定电话用户一次投诉处理满意率	%	86	

55	三、互联网接入业务					
56	服务质量	宽带装机	互联网宽带装机入网最长时间	工作日	2	
57			互联网宽带装机入网平均时间	工作日	1.35	
58			互联网宽带装机入网及时率	%	99.2	
59		宽带移机	互联网宽带移机入网最长时间	工作日	2	
60			互联网宽带移机入网平均时间	工作日	1.25	
61			互联网宽带移机入网及时率	%	99.27	
62		障碍修复	互联网宽带障碍修复最长时间	小时	24	
63			互联网宽带障碍修复平均时间	小时	6	
64			互联网宽带障碍修复及时率	%	99.6	
65			重大阻断发生次数	次	0	
66			阻断时长	户*小时	0	
67	网络质量		接入服务器忙时接通率	%	100	
68			本地用户接入认证平均响应时间	秒	1.3	
69			接入服务器认证成功率	%	100	
70	投诉情况		互联网宽带用户投诉数	人次	136605	1-6月累计值
71			互联网宽带用户投诉率	%	0.13	
72		用户投诉处理	互联网宽带用户投诉处理平均时间	工作日	11	
73			互联网宽带用户投诉处理及时率	%	100	
74			互联网宽带用户投诉处理满意率	%	98	
75			互联网宽带用户一次投诉处理满意率	%	86	