中国移动通信集团浙江有限公司文件

浙移客发〔2017〕15号

中国移动浙江公司关于2017年上半年服务质量工作情况的报告

浙江省通信管理局:

2017年，中国移动浙江公司坚持“客户为根 服务为本”的服务理念，根据工信部、省通管局以及集团总部的工作部署要求，围绕公司“发展创优，转型创先”目标要求，深化服务转型创新，强化全流程品质管理，全面对照落实行风纠风工作两大方面8项要求30项举措，截止2017年上半年两条红线指标管控较好。同时，公司积极推进家庭宽带服务能力提升、优化全触点渠道服务品控管理、提升投诉集中化处理营运能力、加快以手机营业厅为载体的互联网服务模式创新和规模提升，提升客户便捷服务能力和客户满意度。

现上报中国移动浙江公司2017年上半年服务质量情况报告（见附件），请审阅。

特此报告。

附件：中国移动浙江公司2017年上半年服务质量情况报告

中国移动通信集团浙江有限公司

2017年8月1日

抄送：省公司市场经营部、政企客户部、客户服务中心、信息技术部、网络部、信息安全部。

中国移动通信集团浙江有限公司综合部　　2017年8月2日印 发

附件：

中国移动浙江公司2017年上半年服务质量情况报告

2017年，中国移动浙江公司（以下简称“浙江移动”）坚持“客户为根 服务为本”服务理念，根据工信部、省通管局工作部署，紧紧围绕“发展创优，转型创先”目标要求，深化服务转型，强化品质管理，认真落实行风纠风工作两方面30项举措，确保红线指标不突破。聚焦开展家庭宽带服务能力提升、优化全触点品控管理、提升投诉集中化运营能力，加快互联网服务规模提升、做好重大服务保障等工作。现将上半年服务质量工作情况汇报如下。

一、全面落实年度行风纠风工作，两条红线指标管控较好。

根据工业和信息化部2017年电信行业行风建设暨纠风工作会议部署精神，按照浙江省通信管理局《关于印发2017年电信行业行风建设暨纠风工作实施方案的通知》（浙通信管函〔2107〕64号）要求，浙江移动成立了公司领导挂帅，网络、市场分管领导任副组长，网络、市场、客服、信安等相关部门负责人参加的领导小组，下设四个工作组。围绕抓好行业行风建设和解决社会关注的热点问题，细化八个方面30项具体实施举措。将纠风红线指标与分公司经营业绩考核直接挂钩，考核扣分从2分提高到4分。截止6月底百万客户申诉率12.4，不明扣费申诉率0.35，均优于时间进度。

在抓好行业行风建设方面：

（一）加快网络建设，增强保障能力。实施电信普遍服务试点，积极推进中标的丽水未覆盖行政村标段的电信普遍服务试点工程建

设任务，力争四季度完成中标标段的行政村初验。完成杭州落地骨干网直联点建设，提升省内用户互联网访问感知。推进落实集团应急通信2.0各项任务目标，确保重大活动、节展会、节假日以及防汛抗台等各项网络保障工作的顺利实施。

（二）规范服务行为，促进健康发展。大众市场已停售非长市漫合一的套餐，加大对提速降费优惠政策的公示和宣传。加强渠道规范管理和指导，建立预警体系，对渠道业务及质量异动情况及时预警。

（三）畅通用户渠道，维护合法权益。妥善开展客户申诉和解工作，做好升级客户沟通引导；持续开展“客户接待日”活动。公司连续六年在每月第三个周四（14时至17时）开展该活动，上半年各公司组织开展4期、45位各层级管理人员在营业厅接待客户解决问题。

在解决社会关注的热点问题方面：

（四）防范打击通讯信息诈骗。一季度完成了省、市公司各级主要负责人责任书签署；严格语音专线和400业务管理，严格实名登记和入网管理；推出“天盾”大数据反通信欺诈系统，提供精准、实时、事中拦截的处理能力，自去年8月投入运行至今，诈骗电话识别总量超过195万次。

（五）严格规范计费收费行为。简化资费结构，加大了飞享套餐统一力度，做到资费简单、清晰；基于手机营业厅为客户提供流量查询、提醒服务；加强计费监督检查，强化增值业务计费安全管控。

（六）大力整治不明扣费。严格落实集团管控要求对各业务实施指标预警；进一步加强增值业务常态化违规拨测，及时做好违规业务关停等举措，截止6月底增值业务万投比改善明显。

（七）加强用户信息安全保护。及时修订《中国移动浙江公司客户信息安全保护实施细则》、《中国移动浙江公司客户信息安全控制矩阵》，强化“金库模式”、4A 等技术手段闭环管理，提升客户信息保护能力。联合阿里，打击犯罪分子网上出售、泄露个人信息等行为。

（八）全力做好电话用户实名登记。上半年完成全部地市公司+2个省级生产单位实名责任承诺书签署，开展了代理商工号实名制工作自查自纠和整改反馈。3 月下旬全国一证五户系统限制正式上线，新增物联网卡严格按工信部文件要求执行，通过工信部 6 月份相关检查。

二、组织开展家宽服务评优定级，全流程服务保障能力不断增强

通过手机营业厅为载体的家庭宽带客户自助化服务的规范提升，优化了家宽服务专区新装、修障、续约续约等流程功能，提升客户的体验感知；全面梳理业务受理、预约安装、上门装维等八大流程的薄弱环节，联系前端和后端部门联合开展短板整改，进一步优化时限类和效率类指标，提升服务规范性。聚焦装维历时、报障投诉、退单率、满意度等客户感知指标开展家宽评优定级劳动竞赛，促进家庭宽带服务能力和服务水平的持续提升。截止 6 月底，宽带产品万投比改善15%，宽带客户自助服务规模增幅 120%，宽带客户满意度提升 6PP。

三、着力提升客户投诉处理能力，优专席、强培训、提能力。

一是通过 10086 资源优化，建立健全六大投诉专席建设，提高投诉处理的专业化技能，快速响应解决客户问题。二是组织开展热点投诉集中优改，加强全省投诉管理及投诉处理人员培训，邀请省管局专家开展法规条例监管政策及投诉规范处理的专题培训。三是加大升级

投诉全省集中处理力度，申诉化解率持续提高，报告及时率及合格率均达到100%。

四、聚焦4G、宽带客户体验，互联网服务规模能力持续提升

大力优化流量服务专区，确保流量查询服务一致性和规范性，进一步优化完善嵌入式情景服务；大力优化宽带服务专区，客户续约续费流程持续优化、自助报障排障功能实现加载；丰富星级客户积分服务和国漫服务，在积分服务专区方便地实现了客户兑换话务、流量以及电子券、实物等的兑换；在国漫服务专区实现了客户方便地查询国际漫游服务国家/地区、以及国漫资费套餐的办理等。截止6月底，互联网服务占比突破80%，手厅查询服务占比提升12pp，手厅积分兑换占比提升10pp，电子渠道万投比改善16pp。

五、持续深化全触点品控管理，确保线上线下渠道服务高品质

浙江移动围绕营业厅、加盟厅、社会渠道、外呼营销、投诉服务以及宽带装移维上门服务、10086/12580热线服务、电子渠道建立了线上线下全覆盖的全触点满意度监测评价机制，形成了各渠道有效的质量管理手段，及时发现问题、及时整改提升，全省的全触点客户满意度持续保持98以上。同时，根据省管局相关要求，结合集团公司的文件部署，为全面做好重大活动的服务保障，制定出台了《重大活动服务保障通用方案》，进一步明确了“现场服务保障、前台服务保障、后台支撑保障”三大保障任务以及相关服务保障规范流程和应急处理预案等。上半年，较好地完成了两会、3.15、一带一路高峰论坛、以及上海世界移动大会等重大活动期间的服务保障工作，实现了“零重要客户投诉、零重大客户投诉、百分百重要客户满意”的保障目标。