

中国通信企业协会文件

通企〔2021〕35号

关于印发《2021年信息通信行业 星级服务现场评定活动方案》的通知

中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司、各相关省（自治区、直辖市）（信息）通信行业协会：

为贯彻实施通信行业标准 YD/T3609-2019《信息通信业服务现场管理实施指南》，在信息通信主管部门的指导和支持下，中国通信企业协会于 2020 年 5 月印发了《信息通信业服务现场质量推进办法》（以下简称《推进办法》），并顺利实施 2020 年电信业务实体营业厅、客服中心、装维中心等星级服务现场评定试点工作。2021 年，中国通信企业协会将在信息通信行业开展“优质服务创建活动”，星级服务现场评定活动是其重要内容之一，相关工作由

信息通信服务工作委员会具体组织实施。

现将星级服务现场评定活动方案印发给你们，请各相关单位参照执行。

附件：2021 年信息通信行业星级服务现场评定活动方案



附件

2021 年信息通信行业星级服务现场评定活动方案

一、活动主题

2021 年通信行业星级服务现场评定活动的主题是：“深入贯彻行业标准，创建星级服务现场”。通过学习贯彻服务现场系列标准，助力运营企业及相关服务现场（实体营业厅、客服中心、安装维修服务中心）的管理人员和服务人员能够按照服务现场系列标准的要求，完善服务现场的内部管理，提高服务水平，培养一批服务现场系列标准宣讲师，树立一批星级服务现场标杆，保持通信行业服务现场在社会上的良好形象。

二、活动内容和安排

（一）学习宣贯服务现场系列标准

1. 举办三期服务现场系列标准培训班。第一期为标准宣讲师培训班，培训对象是运营企业（省、地、市、区）的服务管理人员和省（区、市）（信息）通信行业协会的工作人员；标准宣讲师将成为学习宣贯服务现场系列标准的骨干，为属地运营企业的现场服务人员进行培训和指导。第二、三期将举办电信业务实体营业厅星级现场评定培训班和电信业务安装维修服务中心星级现场评定培训班，培训对象主要是欲参加实体营业厅或装维中心星级现场评定活动的现场服务人员。培训的主要内容有：

(1) 服务基础理论、电信服务现场的管理实践等专家课程；

(2) 通信行业标准 YD/T3609-2019《信息通信业服务现场管理实施指南》和 T/CCSA 249-2019《电信业务客服中心服务等级划分和评定》、T/CCSA 248-2019《电信业务实体营业厅服务等级划分和评定》、T/CCSA 250-2019《电信业务安装维修服务中心服务等级划分和评定》的解读；

(3)《信息通信业服务现场质量推进办法》(通企〔2020〕36号)和星级评定的要点解读。

各期培训班的具体时间、地点另行通知。

(二) 星级服务现场评定的申报工作

由于疫情的原因，2021年，中国通信企业协会信息通信服务工作委员会服务现场质量推进活动办公室（以下简称：推进办公室）将自1月1日至10月31日期间接受申请，申请单位应持有其上级部门的推荐函和参加过服务现场系列标准学习的书面材料（具体指申请单位相关人员的培训合格证书或标准宣讲师的推荐信），其他申请条件请参见“关于印发《信息通信行业服务现场质量推进办法》的通知”（通企（2020）36号）。

2021年将分两次发布星级服务现场评定结果，第一次在6月30日之前，第二次2021年12月31日之前，届时颁发证书和标牌。

如遇疫情影响，调整发布时间，将另行通知。

（三）典型经验交流会

典型经验的发布与分享，将为通信行业中更多的服务现场的管理和服务起到很好的引领和推动作用。年底前，将组织大会交流和星级服务现场的实地学习观摩，对2021年所有获得星级服务现场评定的单位进行表彰。

三、活动要求

（一）积极组织，努力实践

通信服务现场系列标准对通信运营企业的服务现场的服务和管理质量提出了明确的要求，各级企业经营管理者、服务质量管理人员和服务现场工作人员应高度重视，积极学习，深刻理解。星级服务现场评定活动是信息通信行业优质服务创建活动的重要组成部分，希望各公司精心组织，相关省（区、市）（信息）通信行业协会积极协调配合，以推动通信企业有效提升服务现场的管理水平和服务质量。

（二）树立标杆，带动行业

为了贯彻落实通信服务现场系列标准，中国通信企业协会发布了《信息通信行业服务现场质量推进办法》，其目的是通过星级服务现场评定的形式，树立服务现场服务质量标杆，带动通信行业的服务现场完善内部管理，提高服务质量，满足顾客期望，赢得社会认可。各公司和相关省（区、市）（信息）通信行业协会要加强对服务现场的要求和指导，推荐在抗疫斗争、复工复产、服务保障等工作中表现突出，在学习贯彻标准活动中努力实践的服

务现场参加星级评定活动。《信息通信业服务现场质量推进办法》可以在我协会网站(www.cace.org.cn)下载或向推进办公室索取。

(三) 总结经验，不断完善

信息通信行业星级服务现场评定活动是一项创新，要从实践中汲取经验，不断摸索，不断完善，并在 2021 年全面铺开，助力通信行业优质服务创建活动。在活动过程中发现的问题请及时与推进办公室联系，提出对活动的建议和意见。服务现场系列标准可以通过“通标网”(www.ptsn.net.cn)下载，或向推进办公室索取。

联系方式：

中国通信企业协会信息通信服务工作委员会服务现场质量推进活动办公室

通信地址：北京市海淀区学院路 40 号研 7 楼 B 座

联系人：齐静，鲁娜

电 话：18601021268 15210550986

邮 箱：pdb_office@126.com