

中国电信山东分公司

关于2011年上半年电信服务质量的通告

根据工业和信息化部电信服务质量的有关规定和山东省通信管理局的统一要求，现将中国电信山东分公司2011年上半年服务质量情况通告如下：

2011年上半年，我在省委、省政府、省通信管理局和中国电信集团公司的领导下，坚持“用心服务 客户至上”的服务理念，诚信经营，规范服务，通过一系列行之有效的措施，全面提高服务质量。现将公司2011年上半年电信服务质量情况通报公布如下：

一、公司简介

中国电信山东分公司作为中国电信下属全业务经营企业，可以向客户提供丰富多彩、优质高效的信息通信服务，经营范围包括固定电话和移动电话业务、互联网接入及应用、数据通信、视讯服务、国际及港澳台通信等多种类综合信息服务，能够满足国际、国内客户的各种通信及信息服务需求。

2005年以来，中国电信山东分公司贯彻集团公司统一部署，适应国民经济和社会信息化需要，着手实施企业战略转型，即从传统基础电信网络运营商向综合信息服务提供商转变。

2008年，电信重组完成以后，中国电信山东分公司收购了山东联通CDMA网业务和网络，获得移动通信业务经营权。2009年1月7日中国电信获得国家3G牌照，中国电信山东分公司成为全业务电信运营商，并率先推出了无线宽带、189手机邮箱、手机影视、爱音乐等3G应用业务。中国电信山东分公司正在按照科学发展观的要求，进一步优化电信资源配置，提高电信服务能力，为更好地服务山东经济发展和人民群众信息化需求而不懈努力。

二、2011年上半年服务质量状况

(一)开展宽带服务专项提升行动，打造宽带“五心”服务

山东电信始终高度重视宽带服务提升工作。今年上半年山东电信新修订了《宽带业务服务标准》，着重从可靠性、及时性、专业性和主动性四个方面着手，明确了宽带业务受理、安装、修障、查询、咨询投诉、续约等方面的服务标准，在具体指标确定上遵循客户感知有限、突出差异化服务原则。同时依照宽带业务服务标准，狠抓标准落实，推出宽带“五心”服务。“五心”服务即装得放心、用得开心、修得省心、续得舒心、宽带宽心。围绕“五心”服务，山东电信明确了5大方面16项重点服务举措的内容和要求：一是着眼“方便”，提升实体和电子渠道的服务能力，加强网掌厅对宽带客户的业务办理、缴费和续约等业务的系统支撑；从客户导向和渠道共享出发，建设知识管理和问题搜索；推广客户自助排障(修障)服务常见问题；应用移动互联网、即时通信等手段，提升服务能力；开展实体渠道服务

能力提升攻坚活动。二是着眼“快速”，提高响应速度。重点对宽带业务受理、服务响应、服务预约、重要服务环节与客户互动等流程进行优化。三是着眼“准确”，开展客户账单优化和展示工作，确保客户明白消费。四是着眼“主动”，开展主动关怀，加强重点业务使用情况的短信推送提醒。五是着眼“基础”，抓好装维管理，夯实服务基础。加强综合调度，优化一体化障碍处理流程；改进网络质量及装维服务水平，提升基础服务能力；强化宽带维护服务管理，确保服务指标达标。

(二)创新服务手段 满足移动互联网时代用户需求

山东电信除营业厅、10000号、网掌厅、客户经理等传统服务手段外，新开通了“微博”客服、QQ客服、在线客服和客户社区等新媒体服务手段，满足客户多元化的服务需求。

微博客服：用户只要在新浪注册微博，加关注“中国电信山东客服”(http://t.sina.com.cn/sddx10000)，就可以在微博上进行沟通交流。目前微博信息内容包括积分兑换活动、俱乐部动态、活动介绍、行业信息等，让用户通过微博及时关注电信的产品，对服务进行评价。客户如果对山东电信的服务有任何问题和建议，可以进行留言或发送私信，公司将在第一时间处理和解答。

QQ客服和在线客服：从方便用户咨询与投诉的角度出发，山东电信在网上营业厅开通了QQ客服和在线客服功能。用户登录QQ后，点击查找，输入账号800010000，即可添加中国电信为好友，就可以有电信工作人员实时在线接受客户的业务咨询、业务申告和故障申告，你还可以查询积分、缴费充值等服务。享受山东电信及时、细致的咨询、服务和业务申办引导；也可以点击在线客服直接询问相关问题并获得解答。

客户社区：为进一步提升网掌厅的服务能力，给客户提便利化服务手段，在网掌厅的网上商城上增加“靓号专区”，提供客户服务自助、互助的服务平台，满足移动互联网时代客户服务需求。

(三)提升营业厅、10000号和代理渠道服务能力，打造优质窗口服务

从用户感知出发，提升渠道能力，向社会提供优质的3G服务。今年上半年山东电信开展了渠道服务攻坚行动。

在营业厅方面，主要从二个层面进行提升。一是从服务、用户感知和销售能力等方面进行12个短板的整改，重点落实营业厅店长、营业员的管理激励考核；二是强化支撑系统对一线人员的支撑能力，通过对套餐受理进行打包，避免受理点选，同时简化操作界面，缩短业务受理时间。

在10000号方面，重点提升在线受理能力，为用户办理业务、咨询、投诉问题提供快捷、便利的服务。开展了“装宽带，请拨打10000号”、“宽带中国，光网城市”的系列活动，方便用户足不出户，即可安装宽带业务；升级了原有的客服系统，整合查询操作界面，增加多项预处理手段，提高了用户问题在线即时解决的能力。

在社会渠道方面，重点规范代理商经营服务行为，努力提高社会合作渠道的服务水平。通过加强对电信服务协议和电信业务代理服务协议的梳理，规范、完善约定条款，认真履行法定、约定义务，切实维护电信用户合法权益。针对渠道服务问题公司加大对代理商的管控力度，制定并下发文件重申各地对代理商办理业务流程管控，加强工号管理，提高渠道经理素质培训力度，规范渠道服务经理向代理商提供服务内容，促进代理商向广大用户提供良好服务。

为提升各渠道服务人员的业务技能，上半年开展“天翼飞扬”客服技能竞赛，启动话务员、营业员、装维人员和客户经理等一线人员的技术比武练兵活动。以赛代训、以赛代练，提升客服人对业务的理解掌握和熟练应用，促进员工队伍知识更新、能力提升和素质提高。

(四)提升网络质量，提升宽带和3G服务

在宽带网络质量提升方面，推进线路整治工作，加快光进铜退进度，实现光网络端到端的覆盖；加强线缆维护，落实巡检制度，减低线缆引起的故障发生率；同时持续开展网络优化工作，做好IP城域网承载化优化改造专项工作，将现有IP城域网改造为综合业务承载的IP承载网，保障用户使用过程中网络通道畅通、高速。

在移动网络提升方面，圆满完成国家重点工程京沪高速铁路、青岛胶州湾跨海大桥、青岛胶州湾海底隧道沿线CDMA网络建设工作。在上述国家重点工程投入使用时，山东电信公司将向广大用户提供了良好的CDMA移动网络；同时围绕客户感知，山东电信开展了“让天翼飞”系列CDMA移动网络优化活动，包括沿海区域、高速铁路高速公路、旅游景点等无线网络优化，以及所有地市的CDMA移动网络系统优化，进一步提高通信质量。

三、主要电信服务质量指标

(一)固定电话业务

电话装机时限：最长5天，平均2天，及时率100%；
电话移机时限：最长5天，平均2天，及时率100%；
障碍修复时限：最长48小时，平均8小时，及时率100%；
网络接通率：98.77%；
计费差错率：<1*10⁻⁵。

(二)移动通信业务

业务变更时限：最长1小时，平均时间12分钟，及时率100%；
恢复通话时限：最长1小时，平均时间2.5分钟，及时率100%；
障碍修复时限：最长5小时，平均时间3小时，及时率100%；
网络接通率99.50%，无线信道拥塞率0.05%；
通话中断率0.25%，计费差错率<1*10⁻⁵。

(三)数据通信——数字数据业务服务质量

量

预受理时限：
一般客户，最长3个工作日，平均1个工作日，及时率100%；
集团客户，最长2个工作日，平均0.5个工作日，及时率100%；
入网开通时限：最长4个工作日，平均2个工作日(不含客户接入线部分)，及时率99.9%；
障碍修复时限：最长18小时，平均8小时(不含客户接入线障碍修复时间)，及时率98.16%；
网络可用性100%。

(四)数据通信——租用电路服务质量

预受理时限：
最长3天，平均2.5天(不含客户接入线部分)，及时率100%；
电路开通时限：
最长7天，平均3天(不含客户接入线部分)，及时率99.7%；
障碍修复时限：最长8小时，平均时间2小时(不含客户接入线障碍修复时间)，及时率99.49%。

(五)互联网接入业务服务质量

预受理时限：
一般客户：最长2个工作日，平均0.5个工作日，及时率100%；
集团客户：最长1个工作日，平均0.3个工作日，及时率100%；
本地装机时限：最长4个工作日，平均2个工作日(不含客户接入线部分)，及时率99%；
本地移机时限：最长5个工作日，平均2个工作日(不含客户接入线部分)，及时率100%；
障碍修复时限：最长18小时，平均8小时(不含客户接入线障碍修复时间)，及时率98.16%；
接入服务器忙时接通率99.9%，本地接入认证平均响应时间5秒，接入服务器认证成功100%。

(六)客户咨询投诉情况
受理客户投诉电话：10000；
投诉处理时限：最长2个工作日，平均1.5小时；
一次投诉客户满意率：98%。

四、企业声明

以上内容客观、真实、准确。

二〇一一年七月

电信服务专版

政策指导：山东省通信管理局市场监管处
承办：山东省通信行业协会
订版电话：0531-82092808

大屏智能 天翼引领

双核处理器
Android 2.3 智能操作系统
高清大屏
WiFi一键认证

用户至上 用心服务 Customer First Service Foremost
中国电信山东分公司 sd.ct10000.com
客户服务热线 10000