

全国用户满意
电信服务

明星班组

信息产业部 编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

全国用户满意电信服务明星班组

信息产业部 编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

全国用户满意电信服务明星班组/信息产业部编。

—北京: 人民邮电出版社, 2004.4

ISBN 7-115-12236-9

I. 全... II. 信... III. 电信—邮电企业—模范单位—先进经验—中国 IV. F632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 030922 号

全国用户满意电信服务明星班组

- ◆ 编 信息产业部
责任编辑 须春美
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
读者热线 010-67129259
北京汉魂图文设计有限公司制作
北京顺义振华印刷厂印刷
新华书店总店北京发行所经销
- ◆ 开本: 850×1168 1/32
印张: 9.125
字数: 233 千字 2004 年 4 月第 1 版
印数: 1-20 100 册 2004 年 4 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-12236-9/TN · 2276

定价: 18.00 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 67129223

内 容 提 要

本书共包括 72 篇“全国用户满意电信服务明星班组”的先进事迹，这些明星班组分别来自中国电信集团公司、中国网络通信集团公司、中国移动通信集团公司和中国联合通信有限公司的自办营业厅、客户服务中心、上门提供装移修服务的班组及其他电信基层组织。

在这些明星班组事例中，有用心服务求发展的维修班组，追求用户满意、强化服务技能、打造团队精神的线务班组；有锐意进取勇攀高峰的营业厅，用户满意服务业绩突出的营业厅，强化管理创新服务的营业厅，心系用户服务创优的营业厅；有打造一流通信服务窗口的客户服务中心，科学管理真诚服务的客户服务中心，用心实践“用户至上用心服务”的大客户部，为企业尽力、为集体增光的服务班组；有诚信为本、争创一流的营销中心，用声音交流、用心灵沟通的查号班组。

本书内容中包含了用户满意电信服务的先进思想和理念，用户满意电信服务的典型经验和成功模式，可供全国电信服务行业的人员学习。

《全国用户满意电信服务明星班组》

编 委 会

名誉主任：李雪莹

主 任：徐宽恩

副 主 任：鲁 阳 王中桂 杜肤生

委 员：钟志红 杨 毅 曹桂芝

沈泳涛 张建华 张梅芳

王海雁 侯海涛 舒 薇

赵 佳

序 言

为进一步引导电信行业走用户满意之路，促进电信服务质量的持续提高，信息产业部行风建设指导小组、全国电信用户委员会于2003年联合组织开展了电信服务“评优帮差”活动，对电信服务中涌现出的优秀服务人员和基层组织予以表彰，并相应授予“全国用户满意电信服务明星”和“全国用户满意电信服务明星班组”荣誉称号。同时，电信监管部门与用户代表一起对电信运营企业面向用户的基层部门进行监督检查，对服务质量相对后进者指出其不足，并敦促其尽快改进。组织“评优帮差”活动是电信服务监管工作的一次有益尝试，这次活动打破了传统评优模式的局限，着重体现了“三结合”，一是政府评优与用户满意评价相结合，在评选程序中将用户评价作为必备环节，在评选条件中注重满足用户需求，充分体现了用户的主导作用；二是行风建设与服务监管工作相结合，把提高电信服务质量作为行风建设的重要内容，寓行政监管于创建活动，二者有机互动，在提高服务水平的时候，进一步净化优化行业风气；三是“评优”与“帮差”相结合，在掀起创建服务明星热潮的同时，精心组织开展帮扶落后活动。活动期间，部及各通信管理局对全国近万家服务窗口单位进行了明查或暗访，向需要改进服务质量的单位发出了150份整改通知单，有力地促进了电信服务水平的提高。实践证明，通过“评优帮差”活动，树先进、帮后进，有利于形成优质服务比、学、赶、帮、超的氛围，对提高服务质量、促进行风建设具有积极作用，电信行业诚信服务、优质服务、创新服务的新风气正在逐步形成。

经过基层电信企业申报、通信管理局推荐、专家评审、媒体和网站公示后，本次活动共评选出全国用户满意电信服务明星150名，

明星班组 72 个，他们都来自直接为用户提供电信服务的一线基层组织，有业务精通、服务热忱的客服人员和营业班组，有无怨无悔、默默奉献的维修班组和线务员，有以诚待人、用心沟通的大客户代表和营销中心……他们把用户满意的理念融入本职工作，想用户所想，急用户所急，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。他们是一个个闪光的“窗口”，展现出电信行业“为人民服务”的光荣传统和无私奉献、求真务实、勇于创新的时代精神。

电信业是服务行业，提供优质的电信服务、满足用户需求是电信行业全面贯彻“三个代表”重要思想的具体体现，也是我国进行电信体制改革的出发点和归宿。以用户为中心，全面追求用户满意是中国经济全面融入世界经济的必然结果，更是我国电信业从大转强的必由之路。在全行业面临发展重要战略机遇的今天，我殷切地希望全体电信服务明星们能一如既往，发扬成绩，继续坚持用户第一原则，带动全行业进一步深化用户满意理念，以诚信建设为重点，优化行业风气。同时，我深切地期待该书的出版能够起到总结、交流用户满意电信服务的典型经验和成功模式的作用，从而引起电信行业干部职工对用户满意理念的关注和热情，在全行业形成崇尚先进、学习先进的良好风气，主动把自己平凡的工作与电信发展和祖国富强大业紧密地联系在一起，为广大消费者提供优质、高效、满意的电信服务，为早日实现电信强国战略做出应有的贡献。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of two main characters, '翔' and '华', written in a cursive, expressive style.

2004 年 3 月 10 日

目 录

用心服务求发展 永葆“青年文明号”本色

——中国网通北京市通信公司八区电话局五棵松分局

查修班 1

锐意进取 勇攀高峰 夯实基础 争创明星

——天津移动南马路营业厅 5

打造一流通信服务窗口

——中国网通天津市通信公司客户服务中心受理中心 9

客户满意是我们无止境的追求

——中国网通河北省通信公司石家庄市分公司营业处

中山路营业厅 16

联通四海心 寻呼万里情

——中国联通河北分公司客服中心寻呼话务班 20

文明奉献社会 创新开拓未来

——河北移动唐山分公司兴源道营业厅 25

用户满意是我们不懈的追求

——中国网通山西省通信公司大同市分公司营业中心

广场营业厅 31

管理精细化 服务特色化

——山西移动客户服务中心现场管理项目部 35

我们所做的一切都是为了满足用户的需求

——中国联通太原分公司南内环营业厅 39

诚信服务 帮用户所需

——中国网通内蒙古自治区通信公司鄂尔多斯市分公司

114 查号台 43

创新服务模式 展示青春风采

——内蒙古移动鄂尔多斯市分公司伊金霍洛街营业厅 46

为企业尽力 为集体增光

——中国网通辽宁省通信公司大连市分公司大用户服务中心第五班组 51

在平凡的岗位上做得更好

——辽宁移动沈阳分公司十一纬路营业厅 54

规范管理机制 真诚服务用户

——中国联通大连分公司市场部 1001 客户服务中心 57

强化管理 创新服务

——中国网通吉林省通信公司吉林市分公司解放大路营业室 60

从点滴做起 用心服务每一位客户

——吉林移动客户服务中心 64

发挥服务优势 创造竞争优势

——中国联通牡丹江分公司太平路中心营业厅 67

平凡的岗位 闪光的窗口

——黑龙江移动齐齐哈尔分公司中心营业厅 71

沟通从心开始 服务贵在务实

——上海移动客户服务中心 75

坚持诚挚的服务 联通你我的桥梁

——中国联通上海分公司天目西路营业厅 78

以服务创新 赢用户满意

——上海电信市场部查号中心 81

创一流窗口 展移动风采

——江苏移动张家港分公司沙洲中路营业厅 85

用声音交流 用心灵沟通

——江苏电信徐州市分公司 10000 号客户服务中心 89

让“文明窗口”更加明亮

——江苏电信苏州市分公司城西电信营业厅	94
推进优质服务 打造电信名牌	
——浙江电信台州市分公司电信客户服务中心	98
优质服务赢得客户满意	
——浙江移动金华分公司营业中心	103
青春联通你、我、他	
——中国联通宁波分公司中山西路营业厅	107
用心服务 开拓创新	
——安徽电信宿州分公司大客户部	110
让青春之花在这里永远绽放	
——安徽移动合肥营销中心四牌楼营业厅	114
客户满意是做好服务工作的惟一标准	
——福建移动泉州分公司呼叫中心热线服务室	118
以服务拓展市场 以创新提炼品质	
——福建电信厦门市分公司 10000 号客户服务中心	121
争做行业文明先锋 打造电信服务精品	
——江西电信九江市分公司浔阳路营业厅	126
充分发挥条件优势 努力提高服务水平	
——江西移动南昌营销中心昌北机场贵宾厅营业班	130
做用户的“贴心人”	
——中国网通山东省通信公司青岛市分公司客户服务中心 杭州路营业厅	133
心系用户 服务创优	
——中国联通济南第一营业厅	137
精确管理 用心服务 创造服务与业务领先优势	
——山东移动济南分公司共青团路营业厅	142
争创一流服务 打造一流团队	
——中国网通河南省通信公司集团客户服务中心	147
一切努力, 只为客户满意	

——河南移动 1860 客户服务中心 12580 班	150
用激情和创意的服务促进企业发展	
——湖北电信武汉市分公司汉阳区局钟家村线路综合班 ...	155
坚持优质服务为主线 落实心系营业厅创建	
——湖北移动十堰分公司人民北路营业厅	158
倾力精耕细作 用心服务客户	
——湖南移动娄底分公司大客户服务班	162
用户满意就是我们的心愿	
——湖南电信长沙市分公司蔡锷路营业厅	165
追求卓越服务的领跑者	
——广东电信广州市分公司天河营业厅	168
真诚服务 再创辉煌	
——中国联通广州分公司天河营业厅	173
移动通信专家 成就金钻人生	
——广东移动深圳分公司客户服务中心全球通贵宾厅 ...	176
打造一流服务品牌 塑造一流员工队伍	
——广西电信柳州分公司龙城路营业厅	179
服务社会 真诚奉献	
——海南移动海口分公司国贸营业厅	182
用心实践“用户至上、用心服务”	
——海南电信大客户部	184
飞扬蓝色旋律 闪耀明星风采	
——重庆移动客户服务中心 1860 服务热线	187
建设优秀学习型团队 强化真诚、理性、优质服务	
——中国联通重庆分公司歇台子营业厅	191
把用户装在我们心中	
——重庆电信巴南区分公司客户中心营业厅	194
维护移动信誉 做好服务工作	
——四川移动客户服务中心 1860 班组	197

用心服务社会大众

- 四川电信成都市分公司人民东路营业厅 200

建立有特色的星级服务

- 中国联通成都分公司科华营业厅优秀服务示范班组 ... 204

用户满意是我们的最大追求

- 贵州电信毕节地区分公司清毕路综合营业厅 207

科学管理 精心服务 追求客户满意服务

- 贵州移动贵阳市分公司营运中心延安东路营业班组 ... 211

“用心”服务 让客户满意

- 云南电信丽江市分公司香格里拉营业厅 214

为用户提供满意的服务

- 中国联通昆明分公司金牛营业厅 217

走创新发展的服务营销之路

- 云南移动昆明市营销中心东华营业厅 220

追求用户满意是我们的共同目标

- 西藏电信昌都分公司电信分局营业班 224

追求用户满意 强化服务技能 打造团队精神

- 西藏电信山南分公司乃东电信局线务班组 227

积极落实“双领先”战略，努力追求优质、高效、规范服务，着力塑造文明窗口形象

- 陕西移动 12580 移动秘书台 231

用户至上 用心服务 诚信为本 争创一流

- 陕西电信宝鸡市分公司商业客户部营销中心 236

精耕细作 强化管理 塑造一流服务品牌

- 甘肃电信庆阳市分公司客户服务中心 242

心系客户 真诚服务

- 甘肃移动客户服务中心 248

用真情服务于西部用户

- 青海电信海北州分公司门源县电信局营业班 252

展青春风采 铸移动丰碑	
——青海移动 1860 客户服务中心	256
用户至上创品牌 用心服务增效益	
——宁夏电信客户经理部西城一区	259
服务领先 业务领先 再创移动通信窗口服务新形象	
——宁夏移动银川营销中心虹桥营业厅	262
优质服务 奋发向上 做城市文明的传播者	
——中国联通宁夏分公司寻呼事业部话务中心寻呼一班 ...	266
塑造优质服务的丰碑	
——新疆电信吐鲁番地区分公司中心营业厅	271
中泉风采	
——新疆移动乌鲁木齐市分公司中泉营业厅	275

用心服务求发展 永葆“青年文明号”本色

——中国网通北京市通信公司八区电话局五棵松分局查修班

“您的电话已经修复，对不起，耽误您使用了！”伴随着亲切的告别语，只见五棵松局查修班的小伙子收拾好工具，在用户的感谢声中走出了用户家门。这样的场景每天都在京西的五棵松电话局界内重复上演着。

五棵松局查修班，维护着北京城东起公主坟环岛，西到八宝山革命公墓，南起小瓦窑，北至四季青，面积为 40 多平方公里，13 万多的电话客户。自 1996 年被市话局工会评为“先进集体”后，又连续被北京市共青团命名为“青年文明号”和市话局团委树创“小红伞”班组；首批进入规范化服务达标、示范、优秀单位行列；1997 年被评为市话局“双突破先进集体”；1999 年被评为市话局“二次创业立功集体”；2000 年 4 月，荣获信息产业部、共青团中央“青年文明号”称号；2001 年被北京市评为“全国青年文明号信用建设示范单位”。是一名名曾在五棵松查修班奋斗过的查修员们用他们的真诚服务托起了众多的荣誉。

一、加强班组管理，增强凝聚力，开展主动维护

现任班长张毅 2003 年 8 月接手五棵松查修班的全面工作。五棵松查修班作为“青年文明号”班组，前几任班长都留下了许多好的传统和管理经验，张毅作为新班长，首先保持查修班一贯的朝气蓬勃、团结奋斗的团队精神。班里一有问题集体讨论解决；每名班员都把班里的事当成自己的事，出主意想办法，和谐的工作氛围，促使大家用心地工作。在班组管理上，无论是技术学习还是入户规范

教育，正式工和劳务工都施行一样的管理。五棵松局地处城乡结合部，线路状况不是太理想。针对这种情况，五棵松局查修班 2003 年开展“日整一线”活动，即查修班各个小组在日常的工作中，充分利用空闲时间，对不合理的线路给予整治、改造，每天每人至少整治一条线路。通过日积月累，不但扫清了线路上的死角，而且使每个班员对自己管辖区域的线路情况加深了了解，从被动维护向主动维护转型。

二、适应新技术发展，提高自身素质，为用户提供“超值服务”

随着北京通信技术突飞猛进的发展，上网冲浪，ISDN，来电显示，宽带接入等新业务的出现，查修班的维修内容越来越多。学习新技术、新业务，加强岗位练兵，成为查修班的一项新任务。随着新技术新业务的推开，ISDN 用户数量呈快速上升趋势。为了更好地掌握 ISDN 的装机和维护技术，他们将理论学习和工作实践相结合，多次进行了技术培训和比武，在学中干，在干中学。2002 年 4 月，家住西翠路的一用户反映 ISDN 不好用，查修员上门为用户更换了 NT1 盒，谁知，换上新盒后，仍无法正常使用。为了查明障碍原因，他们利用中午时间，借来班里同志的私人汽车，小心翼翼地将用户的电脑带回局里进行测试。经反复检测一切正常后，他们又请来红帆公司维修人员共同分析原因，最终查明了原因。

2002 年春节前夕，一位 ISDN 用户申告不能上网，高亚斌和孟楠立即上门检修，发现用户 PC 卡端口位置插错，于是告之用户如何正确插卡；次日客户虽然知道是自己电脑的原因导致故障，但还是希望他们帮忙来查一趟。此时外面正刮着凛冽的寒风，高亚斌和孟楠急忙骑车顶着寒风赶到客户家。经检查故障是因为电脑内存太小，必须增加内存才可以解决，这下可急坏了客户，因为他们急需上网接收在美国的儿子发来的相片，而自己又不懂电脑硬件。见此状况，高亚斌和孟楠主动帮助客户购买和更换了内存，当客户终于看到儿子的相片时，激动的泪水挂满用户的脸颊。

针对现在 ISDN 障碍大多是出在 NT1 盒上的特点，五棵松局查

修班专门总结了一些 ISDN 常见故障的处理办法，制作了 ISDN 常见故障处理“方便贴”，在修理 ISDN 时主动在用户的 NT1 盒上张贴“方便贴”，并告知用户可按“方便贴”上的方法处理常见故障，收到了较好的效果。正是他们这种一丝不苟、认真负责的敬业精神，为用户提供的“超值服务”，赢得了用户的赞誉。



三、确保重要通信，做到“特殊客户 7×24 小时服务”

五棵松局界内，有许多国家机关和重要用户，针对这些“特殊客户”，查修班特别成立了“重要通信保障小组”。局里为专修人员办理了特种证件，专修人员 24 小时全天候待命，只要测量室一有申告，查修员的 BP 机一响，5 分钟内查修员必须回电。这些特殊客户提出的一些特殊要求，许多已经超出了查修班的服务范围。但查修班总是想尽办法使用户满意。一位国家级领导人的重要用户使用 ADSL 反映上网速度慢，查修班立即上门检修，在确认线路设备一切正常后，又反复测试，最后查明是用户微机网卡设置有问題，经查修班重新设置，解决了上网速度慢的问题，做到了“特殊客户，

特殊服务”。

2003年7月的一天晚上11点多钟，寻呼台的专线突然中断，查修班班长得知此事后，睁开睡眼，直奔寻呼台而去，经检查是室内线老化造成的，他们更换新线，一直干就到凌晨一点，客户拉着陈岩的双手，连声道谢。

五棵松查修班在保证普通用户障碍维修的前提下，还重点保障大客户的通信畅通，通过服务促进效益的提高。

四、确保优质服务，严格规范服务用语，实行“开口服务”

由于五棵松局是个老局，40多平方公里中的线路老化情况比较严重，城乡结合部的地理位置又进一步造成了线路状况的复杂。因此，查修班的小伙子们修个障碍有时要骑车40多分钟才能到达地点，但为了确保查修班的整体维护水平，打破以前要求当天障碍当天修复的标准，把障碍历时压缩到小于120分钟。

2002年五棵松局查修班在局领导的统一部署下，在局内率先实行“开口服务”。“您的电话已经修复，对不起，耽误您使用了！”伴随着亲切的告别声，他们收拾好工具，在感谢声中走出了客户家门。自从实行“开口服务”以来，客户们真切的感到北京通信的服务在变，客户们的不理解和抱怨变少了，理解与谅解增多了。以前，虽然也制定了许多规范服务用语，可是面对客户小伙子们总觉得太假怎么也开不了口。为了改变现状，局里就组织各种服务培训，他们的观念发生了极大的转变，从过去的做作变成现在的真诚，从过去的不好意思变成现在的流利使用。虽然只是短短的两句话却变成了联系用户的桥；变成了尊重用户的心；变成了优质服务的情；也变成了小伙子们的新标志和查修班里的新风景。