



中国 电信
CHINA TELECOM



长春电信服务标准汇编

长春市电信局编

关于印发《电信营业服务规范》的通知

邮部〔1995〕242号

各省、自治区、直辖市邮电管理局：

电信营业部门是电信企业对外经营服务的窗口，也是企业内部各部门对外服务的龙头，电信营业服务工作关系到企业的信誉和形象。为适应社会主义市场经济的需要，改善服务、方便用户，进一步使电信营业服务工作规范化、标准化，现将《电信营业服务规范》随文印发，自即日起试行。望各局认真组织学习，并贯彻实施。

各局应加强电信营业及对外服务工作的管理，并列入电信经营管理的重要内容，要建立有效的检查、考核办法；根据《规范》要求采取切实可行的措施，改善电信营业服务工作。

《电信营业服务规范》是对电信营业服务工作的基本要求，各局要结合本《规范》制定具体的实施细则，并将贯彻情况及试行中的问题于1995年7月31日前函告邮电部电信总局。电信总局将在适当时间对《规范》的试行情况检查。

附件：电信营业服务规范

一九九五年四月七日

附件：

电信营业服务规范

第一章 总 则

第一条 电信营业部门是电信企业经营电信业务和直接为用户服务的窗口，应坚定不移地执行“人民邮电为人民”的服务宗旨和“迅速、准确、安全、方便”的服务方针，及时了解市场对电信通信的要求，积极主动宣传电信业务，按照有关业务规程和规定认真做好用户使用电信业务的受理和咨询服务工作。

第二条 电信营业部门应在电信企业和业务主管部门的领导下，切实抓好营业服务场所及设施的建设和管理，为用户提供环境优美、设施齐全、手段先进的服务场所和优质、高效、方便的服务。

第三条 电信营业部门对外代表企业，对内代表用户，在企业的经营服务工作中应具有龙头作用。企业内部机线、业务各生产单位、部门要树立“以经营为中心”的思想，服从营业部门的督促、检查，及时开通、办妥用户登记的各项电信业务，满足用户通信要求。

第四条 电信企业应加强对营业人员的培训教育，组建一支服务思想好、业务技术精、具有良好职业道德

和文明礼貌服务的营业服务队伍。适应新形势的需要,做好通信服务工作。

第五条 为加强对外电信营业服务工作的管理,改善服务、方便用户,特制订本《规范》。

第二章 服务环境

第六条 电信营业厅(室)应保持整洁卫生,美观大方,布局合理,舒适安全。

第七条 营业厅(室)内要设有醒目的业务宣传栏,悬挂或张贴业务宣传画,公布电信业务使用须知、资费标准、长途区号、市话装移机业务流程、可装机放号地段及服务纪律等内容,并备有印制精美的各项电信业务宣传资料,免费提供给用户。

第八条 营业厅(室)门前墙壁上应挂有符合部颁标准的局(所)名称牌和营业时间牌(办理国际电信业务应有英文标志);昼夜服务的营业厅(室)要在明显位置设置夜间服务灯光显示装置,显示出“电报、电话”或“邮电局”等字样。

第九条 营业厅(室)外部应美化环境,并因地制宜地进行绿化。

第十条 各营业厅(室)均不得经办与电信业务无关的经营活动。

第三章 服务设施

第十一条 营业厅（室）服务柜台应高低适度，方便用户办理业务；厅内要备有公众书写桌椅和用具；办理国际电信业务的营业厅（室）要设有专门的房间，配备沙发、茶几、外文打字机、世界时差钟等。

第十二条 营业厅（室）要设有业务咨询服务台或查询窗口，配备计算机查询系统，负责受理电信业务和资费等方面的查询服务。

第十三条 营业厅（室）应配备公众电报“立等即发”发报系统，公众用户电报和传真终端机、市话号线终端机、公用电话（含投币、卡式电话）、长话立即计费打印机、各种业务自动开据机、电子日历钟、各种号簿等。

第十四条 营业收费台要配备自动点钞机、假币识别器等设施。

第十五条 大、中城市的综合营业厅要设置闭路电视系统或大屏幕电子显示装置，循环播放电信业务知识，公布装机放号信息、用户查询和监督电话号码等。

第十六条 为优先保证重点用户和大用户办理各类业务，营业厅（室）应设置业务洽谈室；省会电信局及沿海开放城市营业厅（室）应设立新业务演示厅，开展

各项新业务的对外宣传、演示活动。

第十七条 电信营业要实现微机化，营业受理、计费、业务处理等都要实行计算机管理。其中，市话营业计算机管理系统应具备营业受理、用户资料档案、配线配号、待装用户、时限管理、各项计费查询服务和报表统计等全部作业的管理功能。

第四章 服务功能

第十八条 省会城市和地（市）城市都要设立一个或几个综合电信营业厅，对外统一受理各项业务，内部实行“一条龙”式的服务，方便用户办理各种电信业务。综合营业厅应具备以下服务功能：

1. 办理国际、国内长途电话、公众电报、用户电报及传真业务；

2. 办理市内电话装、移、拆机业务，改名、过户、改号、选号业务，各类专线、中继线的出租业务和市话程控服务项目及管理登记，以及公用电话、用户交换机的装、移、拆、改等项业务；

3. 办理移动电话、无线寻呼等无线通信业务的登记、受理；

4. 办理分组交换业务以及电子信箱、语音信箱、可视图文、“200”等电信新业务的登记、受理；

5. 办理各项电信业务费用结算、退补、预存和费用查询；

6. 办理电话卡、电话磁卡和电话号簿的销售等业务；

7. 办理电信终端设备的演示、销售及维修业务。

第十九条 其他电话营业厅（室），如长途电信、市话或无线等专业营业厅（室），也应创造条件兼办多种电信业务。

第二十条 各电信局、邮电局营业部门要设立电信代办户管理机构，做好电信代办户的管理工作。

第五章 服务水平

第二十一条 各电信局、邮电局应根据社会需求合理设置电信营业服务网点，方便用户使用电信业务。大中城市主要繁华街区、车站、机场、码头所在地，以及机关、工矿企业、居民集中区均应设置电信营业网点。

每个电信营业点以及公共场所应设置一定数量的公用电话（含卡式电话），大中城市繁华街道每 100 米至少设立一部公用电话；每个居委会至少设立一处公用电话代办点，兼办国际、国内长途电话和来话传呼业务。

第二十二条 各电信营业网点的对外服务时间应满足社会需要和方便用户。省会城市及地（市）城市的每

个区以及县地（市）城镇至少有一个长途报话营业点昼夜 24 小时对外服务；地（市）以上城市的其他电信营业厅（室）的营业时间每日不少于 12 小时；县（市）局及农村支局（所）的电信营业时间每日不少于 8 小时。

第二十三条 市话、移动通信和数据通信等新业务的受理、查询服务时间，地市以上城市每日不少于 12 小时，县（市）城镇每日不少于 8 小时。

第二十四条 公用电话的服务时间，有人值守的每日不少于 12 小时，无人值守的投币、卡式公用电话昼夜对外开放。

第二十五条 各类电信营业点，节假日均应对外服务。

第二十六条 省会电信局及沿海开放城市的电信营业部门要逐步做到通过电话受理用户电信业务。

第六章 服务质量标准

第二十七条 受理市内电话装、移机登记，应当时答复用户具体装、移机时间，当时答复困难的则应在 7 天内主动答复用户；答复及时率应达到 95% 以上；

市话装机时限：自用户交纳初装费之日的第二天起到装机通话止，平均不超过三个月，最长不超过半年；

市话移机时限：自用户登记移机第二天起到移机通

话止，不超过两个月；

装、移机及时率应达到 95% 以上。

第二十八条 公众电报自营业受理到投交收报人的全程服务时限，普通电报为 6 小时；加急电报为 4 小时，并昼夜投送（发往农村地区及要求定时投送的电报和规定夜间停送的普通电报除外）。同时采取措施减少退报，防止重大差错、延误的发生。

用户交发电报的等候时间，最长不超过 15 分钟。

第二十九条 用户在营业窗口挂发人工长途电话业务，等候时间最长不超过 30 分钟；对等候时间超过 30 分钟的，营业员应主动催叫并说明原因。

第三十条 用户要求在已装的电话上增加国际、国内长途直拨功能或要求使用程控电话服务项目，应在办理手续后 7 天内提供使用；新装电话则根据用户要求在装通时予以提供。

第三十一条 受理数据通信业务，在用户交纳有关费用后，专线入网的应在 1 个月内开通；电话拨号入网的应 7 天内开通。规定时限内开通率应达到 95% 以上。

第三十二条 受理移动电话、无线寻呼业务，在用户交纳各种费用后应当即开通。

第三十三条 受理安装用户传真业务，应在 7 天内开通。

第三十四条 受理安装用户电报业务，应在 7 天内

答复用户具体装机时间，1个月内开通。

第三十五条 各类电信人工特服台的应答时限最长不超过 20 秒。

第七章 服务纪律

第三十六条 电信营业人员必须严格执行有关业务规程及规定，按业务处理程序要求办理各项电信业务，严格进行业务受理的把关、检查。

第三十七条 营业员在岗时一律穿标志服或岗位服，并佩带工号牌。

第三十八条 营业员应严格执行交接班制度，不准离岗串岗，不准做与工作无关的事情。

第三十九条 营业员在接待用户时应自觉使用文明服务用语，耐心解答用户提出的疑问，不准斥责、刁难用户，做到有理也不与用户争吵。

第四十条 营业员应服从指挥调度，不得人为中断营业工作，自觉维护用户利益，严禁利用工作之便向用户吃拿卡要。

第四十一条 各局及营业部门、营业人员应严格执行统一制定的电信资费标准，未经国家或省级物价部门批准不准擅自提高收费标准，不准强迫或变相强迫用户使用高等级、高资费业务。用户查询电话费不得收取任

何费用。

第八章 服务监督

第四十二条 各局应在营业厅（室）内显要位置公布“服务公约”、“服务项目”、“资费标准”等有关规定，接受用户监督。

第四十三条 营业厅（室）要公布用户监督电话号码，设置意见箱（簿），便于用户投诉。

第四十四条 电信营业部门对用户来信、来访、来电反映的意见，要指定专人负责，做好登记、查处，并应在十五天内答复，处理完毕。

第四十五条 营业厅（室）要建立值班主任或值班长制度。值班主任或值班长有权处理解决或督促有关部门解决营业现场发生的问题。

第四十六条 电信营业部门应定期、定量对不同层次的用户，尤其是重点用户、大用户进行走访，或发出征询意见函，召开座谈会，听取用户的意见和建议，并认真改进服务工作。

第九章 附 则

第四十七条 本《规范》适用于县（市）以上城市

电信局、邮电局的电信营业部门；农村支局（所）的电信营业工作可参照本《规范》所定内容，由各省（区、市）邮电管理局根据当地具体情况制定相应规定执行。

第四十八条 本《规范》由邮电部电信总局负责解释，自下发之日起试行。

电信服务质量社会监督标准

邮部〔1995〕264号

为认真贯彻“人民邮电为人民”的宗旨，促进电信服务质量的不断提高，维护国家利益和用户的权益，维护和提高电信通信的信誉，加强内部管理和提高全员素质，把电信服务质量置于广大用户的经常监督之下，特制订邮电公众网的电信服务质量社会监督标准。

一、服务标准

1. 市话装机：在受理用户登记并收取初装费后，应当场答复用户装机时间，不能当场答复的应在7天内主动答复用户；个别地段机线条件暂不具备的，应向用户说明原因。

自用户交付初装费之日起到装机通话止，平均装机时限为2个月，待装最长时间不超过5个月。装机等待时限超过5个月的，除按活期银行储蓄利率付给用户所交纳的初装费的利息外，并向用户说明原因。

2. 市话移机：自受理之日起到完成移机通话止，移机时限为2个月；因局方原因超过规定时限不能移机，原电话已停止使用、原号码不再保留的，按有关规定核减基本月租费。

3. 市话修机：自用户通知112台并受理时起，非电

缆障碍修复时限为 24 小时，电缆故障修复时限为 72 小时。遇特殊情况不能按上述是时限予以修复的要向用户说明原因。

用户电话因局方原因造成阻断通话连续三天以上的，按有关规定核减基本月租费。

4. 改名、过户：持新老市话用户双方有效证件到市话局办理原址改名、过户登记后，局方应在 30 天内给予解决。

5. 移动通信：用户交纳各种规定的费用后，数字移动电话机应即买即通。

6. 数据通信：用户交纳各种入网费后的装机时限为：专线方式入网为 1 个月，经电话拨号入网为 7 天；数据通信机线障碍自用户通知并受理到障碍修复的时限为：①局内及用户端代维设备 4 小时。②用户线一般故障 24 小时（重要用户 6 小时）。

7. 各类电信人工特服台的应答时限为 20 秒。

8. 公众电报从营业受理到投交收报人的全程时限，普通电报为 6 小时，加急电报为 4 小时（发往农村及要求定时投送和夜间停送的普通电报除外）。

9. 受理电报用户等候时间最长不超过 15 分钟。

10. 用户要求在原电话上加装传真机，应在 7 天内安装开通。

11. 新装电话（用户交换机除外）的国际、国内电话

直拨功能 (IDD、DDD) 除用户声明不使用者外, 应在电话开通的同时提供用户使用。用户在已装电话上加装或撤销 IDD、DDD 功能和程控市内电话新服务项目的, 应自登记之日起 7 天内予以开通或停用。

12. 凡是已经邮电部批准入网并核发进网许可证的各种通信终端设备 (用户小交换机除外), 各地邮电部门除已发现严重质量问题外不得拒绝用户入网使用, 并不准再向用户收取检测费。

13. 用户查询电话费 (不含打印精单), 实行无偿服务, 并采取措施, 为用户提供方便。

14. 各类电信业务凡邮电部已制订资费标准的, 要严格按照邮电部发布的标准收费。

15. 各类电信业务的服务延伸费、代收代付劳务费、附加费等要按邮电部以及各省、自治区、直辖市人民政府或省级物价部门批准的标准收取。

16. 对电话用户的欠费, 邮电部门要做好催缴工作, 采取电话催缴、送话音通知 (但不得深夜骚扰用户), 督促用户缴费, 逾期 1 个月仍不付费的按规定可以停话 (重要用户的停话要经过局领导批准)。停话后, 用户已缴清欠费的, 邮电部门应在 24 小时内恢复通话。

17. 大中城市每个区和县 (市) 至少设立一个昼夜报话营业点, 24 小时对外服务; 各城市主要电信营业点, 节假日、休息日均应对外服务。

18. 公用电话（包括代办点），必须加装具有邮电部电信总局进网批文的集中管理型计费器，并按邮电部颁标准及省、自治区、直辖市政府或省物价部门批准的标准收取各项资费。

19. 各级电信局（邮电局）、支局（所）的局容局貌要保持美观、整洁。局、所名称牌、营业时间牌应符合邮电部颁标准。营业厅内要窗明几净，各种电信业务标识、资费标准、业务宣传资料等书写正规、美观，悬挂整齐。

20. 对外服务的电信工作人员要统一着装，佩戴工号章，接待用户要热情，服务要主动周到，解答问题要耐心，要使用规范的服务用语。

21. 电信工作人员要讲职业道德，不准利用工作和职务之便，向用户索取各种实物和有价证券、钱款或提出不合理的其它各种要求，不吃请，不受礼。

22. 要保护用户的合法权益，不准刁难，要挟用户，更不准擅自中断用户通信。

二、用户监督

1. 为便于用户对电信服务质量的管理和用户监督，各省、自治区、直辖市，各省会及各地市邮电部门均要设立服务质量管理机构，配备专职的监督检查人员，并设置监督电话向社会公布。

2. 建立健全社会监督体系，聘请社会监督员，由各

邮电管理局负责颁发聘书和社会监督员证。各级社会监督员要认真履行职责，积极反映社会对电信服务质量的批评和建议。

3. 用户凡发现有未达到上述服务标准或违反上述有关规定的，均可通过来电、来信、来访等形式向当地邮电监督部门投诉，必要时也可越级投诉。

4. 各级邮电服务质量监督部门对用户的投诉应及时调查处理，一般应在 15 天内答复用户。

5. 各级邮电部门及其工作人员对用户的投诉及批评意见，不得打击报复。发现对用户打击报复者，从严惩处。

本标准由邮电部电信总局负责解释。过去印发的有关规定（标准）凡与本标准不符的以本标准为准。