

中国通信企业协会文件

通企〔2022〕87号

关于举办 2022 年第二期 《信息通信行业服务现场管理标准》 线上培训班的通知

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：

为了规范和提高通信行业服务现场的管理水平和服务质量，宣传贯彻工业和信息化部发布的通信行业标准 YD/T 3609-2019《信息通信业服务现场管理实施指南》、中国通信标准化协会发布 T/CCSA 248-2019《电信业务实体营业厅服务等级划分和评定》等系列标准，我会印发了《关于开展 2022 年信息通信行业服务现场星级评定活动的通知》（通企〔2022〕24 号），现拟于 2022 年

7月5-8日举办信息通信服务现场管理培训班。由于疫情原因，本次培训班采取线上培训方式进行。现将有关事宜通知如下：

一、培训内容

（一）服务基础理论和电信服务现场管理概要；

（二）行标讲解：行业标准 YD/T3609-2019《信息通信业服务现场管理实施指南》；

（三）团标讲解、案例分析：T/CCSA 248-2019《电信业务实体营业厅服务等级划分和评定》的解读，结合标准对现场审查进行案例分析讲解；

（四）团标讲解、案例分析：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，结合标准对现场审查进行案例分析讲解；

（五）2022年服务现场管理三项推进活动介绍：信息通信行业服务现场管理标准培训活动、服务现场星级现场评定活动、信息通信服务现场管理改进成果发表活动的介绍。

二、参加人员

（一）运营企业（省、地、市、区）的服务管理领导；

（二）营业厅的厅经理及工作人员；

（三）装维中心的领导及工作人员；

（四）各省（区、市）（信息）通信行业协会的领导及管理人员。

注：拟申请参加通信行业服务现场评定活动、管理改进成果

发表活动的现场单位，要有二名人员参加培训。

三、培训时间及方式

（一）培训时间：7月5-8日，会期四天；

（二）培训方式：线上培训，采用“腾讯会议”进行，学员提前下载好“腾讯会议”APP，注册登陆后，在培训时间输入对应的“会议号”进入观看，会议号将提前一天通过微信群通知。

四、培训考试

培训结束前进行在线考试，考试成绩合格者颁发信息通信服务现场管理培训合格证书。

五、相关事项及费用

（一）本期培训班采用微信平台报名方式。请扫描下方二维码，输入“现场管理”进行报名，并按要求填写报名表。培训班报名截止时间为2022年6月28日。由于培训班名额有限，按报名先后统筹安排。

（二）培训费用：1600元/人。学员个人或单位交纳均可，培训费请汇款至中国通信企业协会账户，并注明“学员姓名+学员所属公司（简称）+现场”（例如：王强 电信 现场）。

户 名：中国通信企业协会

开户行：中国工商银行北京长安支行

帐 号：0200003309005403113

（三）报名成功，将提示会务组电话（微信），请及时联系，并发送缴费截图。

（四） 邮寄教材：会务组收到缴费截图后，将快递出培训教材，地址等信息将在微信群中与学员确认。

（五） 证书、发票：考试结束后十个工作日，证书和发票将一起快递给学员。如遇疫情等特殊情况，时间可能延后。

报名二维码：



（联系人：齐 静，18601021268 鲁 娜，15210550986）