

# 中国通信企业协会文件

通企〔2023〕61号

---

## 关于印发《信息通信行业优质服务创建活动 实施方案（2023年）》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、中国铁塔股份有限公司、中国邮政集团有限公司、中国广播电视网络集团有限公司，各省（区、市）（信息）通信行业协会，各相关单位：

为充分发挥行业协会在全面建设社会主义现代化国家新征程中的职责使命，助力信息通信业高质量发展；落实中共中央、国务院《扩大内需战略规划纲要（2022—2035年）》相关举措和工业和信息化部关于2023年信息通信行业行风建设暨纠风工作的总体部署，中国通信企业协会2023年继续在信息通信行业开展优质服务创建活动，现印发《信息通信行业优质服务创建活动实施方案（2023年）》。活动由中国通信企业协会信息通信服务工作委员

会牵头组织，与各地区通信行业协会共同开展工作。请各相关单位结合实际，参照实施。



（联系人：崔明涵 鲁娜

电 话：18701061551，15210550986

邮 箱：cuiminghan@caict.ac.cn

通信地址：北京市海淀区学院路 40 号研 7 楼 B 座

中国通信企业协会信息通信服务工作委员会）

# 信息通信行业优质服务创建活动 实施方案（2023 年）

## 一、指导思想

以党的二十大精神为指引，以推动信息通信企业高质量发展为主题，以开展优质服务创建活动为载体，通过用户满意等级评价、市场质量信用等级评价、服务现场等级评定、质量信得过班组等活动的开展，在面向用户服务的各级通信企业和组织中树立“优质服务标杆”，在信息通信行业中形成“比学赶帮”的优质服务创建活动氛围；推动信息通信企业牢固树立“质量诚信 用户满意”的经营理念，引导企业更加主动向社会展示和公开服务品质和承诺信息，接受社会监督，不断提升通信企业的通信服务能力、质量管理水平和形象。

## 二、活动内容

积极开展信息通信行业用户满意工程推进活动、信息通信行业服务现场星级评定活动、通信行业质量信得过班组建设活动（各单项活动的通知另发），深入宣贯中国通信标准化协会发布《信息通信业服务现场管理实施指南》（YD/T 3609-2019）系列标准、中国质量协会发布《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）、《质量信得过班组建设准则》（T/CAQ 10204-2017）等标准，在信息通信企业的地市级公司、县区级公司、面向用户的服务现场以及通信企业中的基层班组和班组长中树立“优质服

务标杆”；向中国质量协会推荐一批“优质服务标杆”的单位、班组和项目，成为国家级优质服务典型。与相关省（区、市）（信息）通信行业协会加强协调联动，共同创建一批信息通信行业优质服务的单位和个人，形成信息通信行业的模范典型并进行宣传报道。

### 三、活动组织

2023 年信息通信行业优质服务创建活动由中国通信企业协会信息通信服务工作委员会（以下简称服工委）牵头管理组织，由服工委组织开展，各通信企业集团公司积极响应，相关各省（区、市）（信息）通信行业协会协同配合。

依据中国质量协会发布的系列文件和相关标准，2023 年全国用户满意工程推进工作包括两个方面的内容，即实施市场质量信用等级评价活动和用户满意等级评价活动，其组织开展方式依据正式发布的“关于开展信息通信行业用户满意工程系列活动”相关文件和活动方案实施。

《信息通信业服务现场管理实施指南》（YD/T 3609-2019）系列标准的培训和信息通信业通信服务现场星级评定活动按照《关于开展 2023 年信息通信行业服务现场星级评定活动方案的通知》（通企〔2023〕53 号）组织实施。

《质量信得过班组建设准则》（T/CAQ 10204-2017）标准的培训和质量信得过班组创建活动，以及优秀班组长的遴选活动按照《关于开展 2023 年通信行业质量信得过班组建设活动的通知》（通企〔2023〕17 号）组织实施。

## 四、活动结果的发布

信息通信行业用户满意工程推进活动、服务现场等级评定活动、质量信得过班组建设活动、优秀班组长遴选活动均按照 2023 年实施方案的要求和程序申报和推荐。年底，中国通信企业协会将统一印发优质服务创建活动的荣誉册，并对组织开展优质服务创建活动中取得突出成绩的企业进行发布和宣传，对在优质服务创建活动中产生的优秀成果组织发布（会），并通过各类媒体宣传。

2023 年，拟设置年度信息通信行业优质服务组织荣誉。拟以省（市）公司和地方行业协会为统计单位，分别计算在优质服务创建活动中参加培训的人数、获得行业荣誉、全国荣誉的个数，经过加权计算后，分数最高的前三名省（市）公司和地方行业协会将被授予荣誉。

计算公式如下：

$$\begin{aligned} \text{总分} &= \text{参加培训人数} \\ &+ (10 * \text{行业荣誉个数}) \\ &+ (30 * \text{全国荣誉个数}) \end{aligned}$$

## 五、活动要求

各集团公司应高度重视开展优质服务创建活动的积极意义，统一组织，精心部署，结合本活动方案，做好组织和宣传工作，鼓励下属企业积极参加优质服务创建活动，对取得优秀成绩的单位和个人进行表彰和奖励，务求取得实效。

各相关省（区、市）（信息）通信行业协会应结合本地区的实际，认真分析本地区电信用户的需求和通信企业的服务特点，结合本活动方案，有针对性地组织具有本地特色的优质服务创建活动；也可与服工委协同合作，积极推荐面向用户的服务企业（单位）参加创建活动，共同推进信息通信行业优质服务活动取得实效。

## 六、其它事项

对在优质服务创建活动过程中发现的问题请及时与服工委联系，可对各项具体活动的改进提出建议和意见。如有需要与优质服务创建活动相关的各类文件和材料，可以向服工委秘书处索取。