

通企[2014]20号

## 关于做好2014年通信行业用户满意 企业审定工作的通知

中国电信集团公司、中国移动通信集团公司、中国联合网络通信集团有限公司、中国邮政集团公司、中国通信企业协会相关专委会：

为进一步提高通信行业的服务能力，提升用户的满意度，促进企业创新、转型、发展，中国通信企业协会今年继续组织在通信行业开展争创“用户满意企业”活动，现就相关事项通知如下：

一、推荐工作安排。电信、邮政企业由各集团公司统一推荐，中国通信企业协会相关专业委员会负责所属会员单位的推荐工作。2014年推荐名额为：中国电信、中国移动、中国联通、中国邮政集团各15个。

二、推荐工作要求。各集团公司要根据工业和信息化部《2013年电信行业纠风工作实施方案》和《电信服务规范》的要求，推荐过去一年在为  
用户创新服务、转变客户服务方式、积极解决服务热点难点问题、着力提升服务水平、不断提升用户的满意度等方面成效显著的企业，特别要关注

在遵守服务营销规范、准确明白收取资费、网络质量明显提升、深入治理垃圾短信四个方面的情况。

各集团公司要按照《通信行业用户满意企业推荐审定管理办法》中的推荐条件，坚持高标准，选拔本集团公司服务能力强、用户满意度高的企业作为推荐对象，并认真做好审核推荐工作。

三、各申报企业要认真进行第三方用户满意度测评。用户满意度调查应由申报企业的上级单位指定的第三方调查机构进行，调查机构要提供真实可信的用户评价调查报告，申报企业的测评结果须经申报企业上级单位认可，由各集团公司负责审核把关。为了统一测评标准，要求各集团遵循工信部电信管理局《电信服务质量用户满意度指数评价制度》，统一测评内容及方法（即统一测评模板）。

四、各申报企业的申报材料须先征求当地省、自治区、直辖市通信行业（企业）协会的意见，各省、自治区、直辖市通信行业（企业）协会负责属地企业的初步审核、签署意见、加盖公章，确保申报企业服务质量在当地名列前茅。

五、申报企业应认真做好申报材料的整理和撰写工作。其中：企业概况约 300 字，应高度概括，重点突出，简明扼要；企业的事迹和经验不超过 2000 字，应突出事迹和经验、效益与特色。申报材料纸质一式两份（盖章），电子版材料（word 格式）一份。

根据中国质量协会要求，为总结推广用户满意企业活动，请各集团公司对本年度活动情况进行总结，包括基本情况、主要特点（重点企业简要

事迹)等,形成书面材料。于2014年5月9日前将企业推荐材料和集团公司总结送中国通信企业协会。

联系人:孙洪顺

联系电话:66038870

电子邮箱:[13301169058@189.cn](mailto:13301169058@189.cn)

附件一:通信行业用户满意企业推荐表

附件二:通信行业用户满意企业推荐审定管理办法

二〇一四年二月十七日

抄送:工业和信息化部电信管理局

附件一：

## 通信行业用户满意企业推荐表

申报企业名称（公章）

编号：（企业不填）

企业领导姓名		职 务	
联系机构名称		联系人	
电 话		传 真	
通 信 地 址		邮 编	
电 子 邮 箱			
职 工 人 数		全员劳产率 元/人	
实 现 利 税（万元）		创 汇（万元）	
年 企 业 销 售 额			
国家抽检合格数（次）		三年有无重大安全质量事故	
年 处 理 退 赔 次 数		年接待用户投诉次数	
当 年 用 户 总 数			
<p>请附以下材料：</p> <p>（1） 企业概况（300字）；</p> <p>（2） 实施用户满意工程主要做法、经验；</p> <p>（3） 提升质量管理和用户满意度取得的成效；</p> <p>全文约 2000 字左右，抓住重点，突出特色。</p>			
<p>以上栏目由企业据实填报，2013 年度数据为准。</p>			

以下栏目由推荐单位填写（数据应以 2013 年组织的用户评价为准）				
用 户 满 意 度 情 况	有效问卷数量		调查时间	
	申报企业服务满意度得分			
测评单位全称				
省行业协会推荐审核意见：          <p style="text-align: right;">省、区、市通信行业（企业）协会（公章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				
集团公司推荐审核意见：          <p style="text-align: right;">通信运营集团公司（公章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				
终审意见：          <p style="text-align: right;">（此栏不填，由审定委员会填写）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				

中国通信企业协会制表

- 填表说明：1、表格各种数据要如实填写，字迹工整清楚，此表可复制。  
 2、不填之项要说明原因。  
 3、格内填不下可另行附页。  
 4、此表请于 2014 年 5 月 9 日前由推荐单位盖章后报送中国通信企业协会。

## 附件二：

# 通信行业用户满意企业推荐审定管理办法

(2011年11月修订试行)

## 第一章 总则

第一条 为促进通信企业加强质量管理，树立用户满意是质量最高标准的质量观，推动我国通信服务、通信产品质量的提高，决定在通信行业组织开展“通信行业用户满意企业”的推荐审定活动，并根据中国质量协会“全国用户满意企业及产品推荐表彰办法”的有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称“通信行业用户满意企业”的范围主体是通信基础运营企业所属各地市级分公司及电信增值、运维、设计施工和设备制造企业等。被推荐的企业应进行第三方的用户满意度的测评。

第三条 通信行业用户满意企业由企业自愿申报。推荐工作由中国电信、中国移动、中国联通、中国邮政等通信运营集团公司，各省、区、市通信行业（企业）协会，中国通信企协专业委员会负责实施。

第四条 通信行业用户满意企业推荐审定活动每年一次，推荐审定工作由中国通信企业协会按照公平公正和不增加企业负担的原则组织实施。

## 第二章 推荐条件

第五条 通信行业用户满意企业应具备以下条件：

1、坚持“质量第一”和用户满意为质量最高标准的理念，积极开展“用户满意工程”和“讲诚信、反欺诈”等活动，企业和社会、市场和用户中有良好的声誉；

2、贯彻国家质量管理标准，建立企业质量保证体系，为用户提供满意的产

品和服务，用户服务体系健全；

3、严格执行政府主管部门颁布的通信行业服务标准及企业制定的各项服务标准的规定，认真处理用户投诉，定期走访用户，积极开展用户监督、评价、咨询和服务活动，努力改进服务质量，提升服务水平；

4、服务项目在国家各级质量监督抽查中合格，在近两年无重大安全、质量事故；

5、经第三方用户满意度测评，用户满意度在本行业同类企业中处于领先地位。

### 第三章 推荐程序

第六条 各推荐单位应依据推荐条件对申报企业报送的材料进行内部审核后推荐到中国通信企业协会。

第七条 每年推荐审定名额由中国通信企业协会根据当年通信企业改善服务的状况酌情确定。申报企业必须如实填写通信行业用户满意企业推荐登记表，并附必要的材料，经所在省、区、市通信行业（企业）协会审核后，上报各通信运营集团公司等推荐单位。

第八条 各推荐单位应组织专家对申报企业上报材料进行认真的内部审核，填写推荐意见，并加盖公章，按要求将推荐名单及必备的材料报送中国通信企业协会。

第九条 各推荐单位应对推荐的材料质量进行审核。坚持实事求是的原则，坚决防止弄虚作假、虚报谎报等现象发生，维护通信行业用户满意企业审定工作的严肃性和公信力。

## 第四章 审定程序

第十条 为了提高推荐审定工作的客观性、科学性，使用户评价结果具有可比性，各推荐单位应按国家主管部门的有关规定使用统一的用户满意度评价工具及方法。申报“用户满意企业”的用户满意度数据及负责测算的机构资质和办法，应得到工业和信息化部电信管理局或当地通信管理局的认可。

第十一条 设立通信行业用户满意企业审定委员会。审定委员会主任由中国通信企业协会会长担任。审定委员会成员由工业和信息化部相关司局、业内专家、企业代表和中国通信企业协会等相关单位领导组成。

第十二条 审定委员会的主要职责：审议相关管理办法并监督执行；审定通信行业用户满意企业并对外发布。

第十三条 审定委员会下设办公室，办公室设在中国通信企业协会内，负责推荐审定的组织实施等日常工作。

第十四条 审定结果将在中国通信企业协会网上和人民邮电报上公示。接受社会各界监督和质疑。公示期十五天。

第十五条 被审定当年通信行业用户满意企业，由中国通信企业协会颁发证牌，并召开经验交流会，进行宣传推广，扩大影响。

第十六条 企业可参照国家有关奖励制度或按照企业内部有关奖励办法，对在争创通信行业用户满意企业称号中绩效突出的人员给予适当的物质奖励。

## 第五章 附则

第十七条 本办法由中国通信企业协会负责解释。

第十八条 本办法自公布之日起执行。