

# 中国通信企业协会文件

通企〔2021〕36号

---

## 关于开展2021年信息通信行业质量信得过 班组建设活动的通知

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、中国广播电视网络有限公司，各有关单位：

为深刻领会习近平总书记重要讲话精神，坚持以人民为中心的发展理念，2021年中国通信企业协会在信息通信行业开展“优质服务创建活动”，质量信得班组是“优质服务创建活动”的重要内容之一，根据中国质量协会《关于开展2021年全国质协系统质量信得过班组建设推进活动的通知》（中国质协字〔2021〕12号）要求，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）将继续组织开展质量信得过班组建设活动，引导企业基层班组学习贯彻运用《质量信得过班组建设准则》（T/CAQ

10204-2017), 系统的提升班组综合能力和班组管理骨干、班组长管理能力。具体内容如下:

## 一、活动内容

(一) 推进标准深入宣贯普及。2021 年服工委将面向企业基层班组, 有针对性的开展《质量信得过班组建设准则》标准宣传普及培训工作。举办《质量信得过班组建设准则》宣贯培训班, 指导企业班组学习掌握运用《质量信得过班组建设准则》标准, 更好的开展质量信得过班组创建工作。

(二) 为企业班组长搭建学习平台。2021 年服工委将继续以质量信得过班组建设活动为载体, 面向企业班组长, 举办《班组长管理能力提升培训班》, 让更多班组长在管理能力、自我学习能力、创新能力得到学习和训练, 同时产生 2021 年信息通信行业优秀班组长候选推荐人员。

(三) 推进行业专家队伍建设。为更好的依托专家队伍力量, 指导企业班组有效开展质量信得过班组建设活动, 使质量信得过班组建设活动在更大范围、更高水平上开展, 2021 年服工委将加强专家队伍培养建设, 让企业更多的管理人员通过学习、训练, 成为企业质量信得过班组专家, 参与指导企业和行业质量信得过班组工作。

(四) 推进服务标杆榜样工作。组织信息通信行业质量信得过优秀班组, 参加中质协组织的全国质量信得过班组建设典型经验班组评选, 塑造信息通信企业班组服务标杆榜样, 展示信息通信行业服务能力、班组质量管理水平在社会的影响力, 推进信息通信行业“优质服务创建活动”氛围。

(五) 推进典型经验行业内共享。信息通信行业质量信得过班组建设活动好经验好做法分享，是指导企业基层班组提升综合能力有效方法，它已被越来越多的企业班组关注、重视和借鉴，并成为信息通信行业质量信得过班组建设共识的品牌，2021年服工委将通过质量信得过班组建设活动好经验好做法分享，推进信息通信行业服务水平和班组管理水平提升。

## 二、重点工作

(一) 活动组织。2021年信息通信行业质量信得过班组建设活动将考虑疫情因素，有序组织开展。

(二) 相关培训。2021年将举办三期信息通信行业《质量信得过班组建设准则》培训班、一期《班组长管理能力提升培训班》等培训工作，具体安排另文下发。

(三) 专家队伍建设。2021年服工委将通过《质量信得过班组建设准则》培训，对成绩优异并经集团同意，增选30名信息通信行业质量信得过班组评委。

### (四) 申报工作

#### 1. 信息通信行业质量信得过班组推荐

2021年信息通信行业质量信得过班组申报工作，实行集团推荐和企业自荐两种方式。

(1) 集团推荐：2021年各集团公司可推荐50个信息通信行业质量信得过候选班组，集团推荐工作要求及推荐工作流程不变。

(2) 企业自荐：2021年服工委将针对企业已参加过往年《质量信得过班组建设准则》培训的基层班组，首次开展企业自荐申报，即各企业可推荐本企业班组直接参加服工委组织的信息通信

行业质量信得过班组的现场评审，信息通信行业质量信得过班组评审委员会选定 30 个信息通信行业质量信得过班组。

## 2. 全国质量信得过班组建设典型经验班组推荐

各集团公司可推荐 10 个全国质量信得过班组建设典型经验候选班组，被推荐的 10 个班组包含在 2021 年集团推荐的 50 个信息通信行业质量信得过候选班组中。服工委负责对各集团推荐的全国质量信得过班组建设典型经验候选班组进行资格审查，合格后将申报材料交信息通信行业质量信得过班组评审委员会评选确定，服工委按照既定工作流程将集团推荐的全国质量信得过班组建设典型经验候选班组报送中国质量协会。

## 3. 信息通信行业优秀班组长推荐

各集团公司可在 2020 年获得“信息通信行业质量信得过班组”和 2019-2020 年获得工信部“明星班组”中，推荐 10 名信息通信行业优秀班组长候选人，同一个班组只能推荐一人，被推荐人可以是班组正职或副职。

4. 申报材料。参加申报全国质量信得过班组建设典型经验候选班组和信息通信行业质量信得过候选班组、优秀班组长候选人，均需提交申报表和申报材料。

(1) 申报表。申报全国质量信得过班组建设典型经验候选班组和信息通信行业质量信得过候选班组，均需填写提交加盖推荐企业公章的“2021 年全国质量信得过班组建设典型经验申报表”

(附件 2)，申报全国质量信得过班组建设典型经验候选班组，需提交附件 2 的原件和扫描件；申报信息通信行业质量信得过候选班组，只需提交附件 2 的扫描件。申报信息通信行业优秀班组长候选人，需填写提交加盖推荐企业公章的“2021 年信息通信行业

优秀班组长推荐表”（附件 3）扫描件。

（2）申报材料。申报全国质量信得过班组建设典型经验候选班组或信息通信行业质量信得过班组，应依据《质量信得过班组建设准则》（T/CAQ 10204-2017），提供 Word 文本格式 5000 字本班组创建活动事迹材料。申报信息通信行业优秀班组长，需提供 Word 文本格式 3000 字组织班组创建活动事迹材料。

集团推荐：申报全国质量信得过班组建设典型经验候选班组，需提供班组创建活动事迹材料电子版和纸质版 1 份，以及 20 分钟创建活动事迹材料 PPT 演讲稿；申报信息通信行业质量信得过班组，只需提供班组创建活动事迹 电子版材料；申报信息通信行业优秀班组长，需提供组织班组创建活动事迹电子版材料。

企业自荐：申报信息通信行业质量信得过班组，向服工委提供班组创建活动事迹材料电子版和纸质版 1 份，以及 20 分钟班组创建活动事迹材料 PPT 演讲稿。

## 5. 报送要求

（1）各集团推荐的全国质量信得过班组建设典型经验候选班组和信息通信行业质量信得过候选班组、优秀班组长候选人申报材料，由集团按附件 4 要求汇总后，于 2021 年 8 月 31 日前统一报送服工委。

（2）企业自荐申报信息通信行业质量信得过候选班组的申报材料于 2021 年 6 月 31 日前邮寄服工委，邮寄地址：北京市海淀区学院路 40 号研七楼 B 座（收件人：鲁娜 15210550986）。服工委负责对班组申报材料进行初审合格后，交信息通信行业质量信得过班组评审委员会进行现场评审，现场评审时间、地点另文通

知。

(3) 附件 4、5 由集团按要求统计完成后，于 2021 年 8 月 31 日前报送服工委。

### 三、工作要求

(一) 深入推进。质量信得过班组建设活动是全面提高企业基层经营管理者、一线员工的质量意识和服务水平具体实践，是发掘一线管理者和员工积极性、智慧和创造力的具体实践，班组有生机，企业才有活力和后劲，班组强则企业强。各单位领导要高度重视质量信得过班组建设活动落地推进。

(二) 平衡发展。从近 3 年行业质量信得过班组建设情况看，企业质量信得过班组建设推进不平衡，有的企业对质量信得过班组建设的重要性缺乏认识，希望各集团公司在总结去年开展质量信得过班组建设活动成功经验的基础上，精心组织今年的建设活动，加大对企业班组建设指导，深入地开展推进活动，引导未开展创建活动的企业积极参与，消除地区间差异，深入推进、平衡发展。

(三) 严格选拔。各集团公司要按照质量信得过班组标准要求，认真选拔推荐质量信得过班组和优秀班组长；同时鼓励往年班组通过自荐方式参加信息通信行业质量信得过班组评评选。

(四) 树立标杆。对于获得信息通信行业质量信得过班组和优秀班组长称号的班组和个人，中国通信企业协会将授予年度“信息通信行业质量信得过班组”和“信息通信行业优秀班组长”荣誉称号，同时颁发奖牌和奖章；并将在行业进行典型经验交流。

- 附件：1. 推荐要求
2. 2021 年全国质量信得过班组建设典型经验申报表
  3. 2021 年信息通信行业优秀班组长推荐表
  4. 2021 年质量信得过班组推荐表
  5. 质量信得过班组推进活动统计表



（联系人：王海雁 18601101373、 郝晔睿 15510813782、  
鲁娜 15210550986）

## 附件 1

### 推荐要求

#### 一、信息通信行业质量信得过班组和全国质量信得过班组建设典型经验班组推荐要求

(一) 被推荐班组必须是企业最基础的正式组织单元。

(二) 班组围绕组织的经营战略和战略部署分解目标,本着“质量为顾客和其他相关方创造价值”的核心理念,开展质量信得过班组建设活动并取得成效。

(三) 班组成员积极参与群众性质量改进活动,有效运用适宜的质量管理理论和工具方法,稳定提高产品、服务和工作质量,取得顾客满意和信赖。

(四) 班组活动目标完成率在本组织突出,班组产品、服务质量达到同行业、同工序先进水平。现场活动记录齐全,相关活动结果得到顾客确认,满意程度高。

(五) 班组近三年无质量、重大服务问题。

#### 二、信息通信行业优秀班组长推荐要求

(一) 被推荐人应“德才兼备,以德为先”。

(二) 被推荐人应具有较好的班组管理能力和个人素质,所管理的班组在企业内具有一定影响力,班组能运用适宜的质量管理理论和工具方法,稳定提高产品、服务和工作质量,取得顾客满意和信赖;所管理班组的产品或服务达到同行业、同工序先进水平。

(三) 被推荐人应为 2020 年获得“信息通信行业质量信得过班组”或 2019-2020 年获得工信部“明星班组”的班组长,被推荐的班组长,可以是班组正职或副职。

(四) 被推荐人要有所在上级企业签署的推荐意见。

(五) 被推荐人应参加过信息通信行业班组长管理能力提升培训班学习,并考试成绩合格。

## 附件 2

# 2021 年全国质量信得过班组建设典型经验申报表

推荐单位名称：

序号：

质量信得过班组名称							
企业名称（公章为准）							
详细通信地址						班组人数	
主管部门		直接联系人			手机		
班组长姓名		手机			班组学员证书编号		
班组工作完成率%		质量考核合格率%			产品/服务不合格率%		
年质量、安全事故数		年顾客投诉数			产品/服务一次合格率		
年培训人数/时数		成员参与改进活动率%			质量成本（万元/年）		
<p>质量信得过班组简介及活动结果（另附纸）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 班组成员组成，班组职责，主要工作内容、班组文化和愿景。</li> <li>2. 班组基础管理情况。</li> <li>3. 班组成员专业知识、技能培训、工具方法应用能力。</li> <li>4. 班组质量改进和创新能力。</li> <li>5. 班组管理特色、业绩及评价结果。</li> <li>6. 近三年取得荣誉情况，包括班组集体和个人荣誉等。</li> </ol>							

注：

1. 本表由申报质量信得过班组填写。
2. 申报表中班组名称是制作《荣誉册》的依据，班组名称应为企业最基础的正式组织单元名称，是客观存在的名称，不应以人为自定名称。
3. 申报表务加盖推荐企业公章。

### 附件 3

## 2021 年信息通信行业优秀班组长推荐表

推荐单位名称：

姓名		性别		出生年月	
政治面貌		学历		担任职务及时间	
隶属质量信得过班组名称		企业名称		企业详细通信地址	
主管部门		直接联系人		联络方式	
班组工作完成率%		质量考核合格率%		产品/服务不合格率%	
年质量、安全事故数		年顾客投诉数		产品/服务一次合格率	
年培训人数/时数		成员参与改进活动率%		质量成本(万元/年)	
<p>优秀班组长推荐材料（另附纸）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 班组职责，主要工作内容、班组文化和愿景。</li> <li>2. 班组管理特色、业绩及结果。</li> <li>3. 班组质量改进和创新。</li> <li>4. 个人及班组近三年取得荣誉情况。</li> </ol>					

注：

1. 本表由申报优秀班组长的班组填写。
2. 隶属质量信得过班组名称应为荣获 2020 年获得“信息通信行业质量信得过班组”或 2019-2020 年获得工信部“明星班组”名称，如班组名称有变化，需注明原班组名称和现班组名称，它是制作《荣誉册》的依据。
3. 申报材料需提交申报表（加盖推荐单位公章）扫描件 1 份；班组长事迹材料 Word 文本（3000 字以内）电子版。
4. 推荐材料由各集团汇总后统一报送中国通信企业协会信息通信服务工作委员会，材料报送截止时间 2021 年 8 月 31 日。

## 附件 4

# 2021 年质量信得过班组推荐表

公司名称：

### 一、信息通信行业质量信得过班组

序号	班组隶属企业名称（县市级）	班组名称	班组人数
		班组人数总计	

### 二、信息通信行业质量信得过优秀班组长

序号	优秀班组长姓名	隶属班组名称	班组人数

### 三、全国质量信得过班组建设典型经验

序号	班组隶属企业名称（县市级）	班组名称	班组人数
		班组人数总计	

注：此表由集团填写，加盖公章后于 2021 年 8 月 31 日前报送服工委

