

中国通信企业协会文件

通企〔2020〕36号

关于印发《信息通信业服务现场质量推进办法》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、中国信息通信研究院、各省、自治区、直辖市（信息）通信行业（企业）协会、各相关单位：

为引导信息通信行业的基层服务组织运用先进理念和方法，对服务现场进行科学和精益化的管理，提升广大电信用户的顾客体验，工业和信息化部发布了通信行业标准 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了 T/CCSA 248-2019《电信业务实体营业厅服务等级划分和评定》、T/CCSA 249-2019《电信业务客服中心服务等级划分和评定》、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》等三项团体标准（标准原文可登录中国通信标准化协会网站

www.ptsn.net.cn 查询下载, 或向中国通信企业协会信息通信服务工作委员会索取)。

为贯彻实施上述标准, 中国通信企业协会制定了《信息通信业服务现场质量推进办法》, 现印发给你们, 请遵照执行。

附件: 中国通信企业协会《信息通信业服务现场质量推进办法》



附件

中国通信企业协会 《信息通信业服务现场质量推进办法》

第一章 总则

第一条 为引导信息通信业的基层服务组织运用先进理念和方法，对服务现场进行科学和精益化的管理，提升广大电信用户的顾客体验，工业和信息化部发布了通信行业标准 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了 T/CCSA 248-2019《电信业务实体营业厅服务等级划分和评定》、T/CCSA 249-2019《电信业务客服中心服务等级划分和评定》、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》等三项团体标准（以下对上述四项标准简称为系列标准）。通过对系列标准的贯彻实施，可以在信息通信运营企业内部形成“规范管理、优质服务、创立标杆、辉煌品牌”的氛围，增进电信用户满意度，树立电信服务窗口的优良品牌，提高通信运营企业的社会美誉度，促进信息通信业健康可持续发展。

第二条 本办法是根据《中华人民共和国标准化法》开展标准化工作的要求而制定的，旨在宣贯实施系列标准，鼓励企业开展或者参与系列标准宣贯工作；协会对在系列标准宣贯工作中做出显著成绩的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰和奖励。

第三条 本办法所称的服务现场质量推进活动，是与中国质量协会开展的实施全国用户满意工程活动的有机结合，是为贯彻实施系列标准对电信业务实体营业厅、客服中心、安装维修服务中心开展的活动。采用的方法和程序符合国家标准 GB/T 36733《服务质量评价通则》和本办法第一条中团体标准的要求。服务现场质量推进活动遵循自愿、公开、公平、公正的原则。

第二章 组织机构及职责

第四条 成立中国通信企业协会服务现场质量推进活动委员会（以下简称“推动委员会”）。

第五条 推动委员会的组织机构：

推动委员会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”）及通信运营企业、电信服务认证机构等相关领导共同组成。

推动委员会主任由协会副会长担任，常务副主任由服工委主要领导担任，委员由通信运营企业、电信服务认证机构等推荐的相关领导担任。推动委员会下设服务现场质量推进活动办公室（简称“推进办”）和评审专家组。

第六条 推动委员会的工作职责：

- 1、监督、检查、指导推进办的日常工作 and 行为；
- 2、审定《信息通信业服务现场质量推进办法》、服务现场质量推进活动的具体实施方案和评价细则；
- 3、认定并批准最终结果；
- 4、决定推动委员会工作方针、任务和重大事项；
- 5、决定推动委员会其他重大事宜。

第七条 推进办的工作职责

推进办是开展服务现场质量推进活动的执行机构，并负责推动委员会日常工作。推进办设在中国通信企业协会信息通信服务工作委员会。

主要工作职责如下：

- 1、负责服务现场质量推进活动的推广和实施，组织开展系列标准的宣贯、咨询、培训，定期编制服务现场质量推进活动简报，制作各类服务现场质量推进活动宣传资料等，通过多种形式做好服务现场质量推进活动的推广工作；
- 2、制修订服务现场质量推进活动的管理办法、具体实施方案和评价细则及其他相关工作文件；
- 3、受理申请，对申请单位的申请材料进行审查，提出审查意见；

- 4、协调服务认证机构组织服务现场评价小组（简称“评价小组”）对具体服务现场进行服务现场质量评价工作；负责评价小组的组建工作和评价资料的收集整理工作；
- 5、组织评审专家组开展评审工作，负责评审专家组的相关执行工作；
- 6、推动委员会做出最终结果后，向申请单位出具《服务现场质量评价报告》及统一格式的证书和标牌（标志）；
- 7、负责同具有电信服务认证资质的服务认证机构的合作事项；
- 8、申请材料的保密管理、档案管理；
- 9、建设信息服务平台，开展服务现场质量推进活动的宣传推广；
- 10、负责落实和执行推动委员会安排的其他相关工作。

第八条 评审专家组的工作职责

评审专家组是由推动委员会聘请的信息通信行业以及电信服务认证机构等相关领域专家组成，开展服务现场质量推进活动的具体评审工作，为推动委员会的批准工作提供保障。评审专家组的日常工作由推进办负责。评审专家由服工委、通信服务监督机构、电信服务认证机构等推荐的相关专家担任。

第九条 评价小组的工作职责

评价小组是由具有电信服务认证资质的服务认证机构按照推进办的委托，根据服务现场的类型而组织的服务现场质量评价小组，负责执行服务现场的服务体验和现场管理评审；向推进办提交《服务现场质量初评报告》。评价小组的成员主要由在中国认证认可协会（CCAA）注册的电信服务认证审查员组成。

第三章 申请条件

第十条 服务现场质量推进活动的对象是经营电信业务的实体营业厅、客户中心和安装维修服务中心；信息通信行业中愿意按照本办法执行的其他业务的实体营业厅、客户中心和安装维修服务中心也可参加。

第十一条 申请条件

申请单位须满足以下申请条件：

- （一）所隶属的企业依法工商登记注册；
- （二）所隶属的企业依法取得电信业务经营许可；
- （三）满足系列标准中规定的相关服务质量指标要求；
- （四）在近三年内其服务现场未发生较大及以上的生产安全事故；
- （五）在近三年内其服务现场及所隶属的企业没有被电信管理机构通报批评。

（六）申请单位应有至少两名获得本协会《信息通信业服务现场系列标准宣贯》考核合格的工作人员。

第四章 评价方法、评价标准及计分办法

第十二条 服务现场质量推进活动将按照《中华人民共和国认证认可条例》的要求，具体的服务现场质量评价工作委托依法设立的服务认证机构实施。根据客观性、公正性、独立性、科学性的原则，以系列标准为依据，采用对服务现场的服务资源、服务过程和服务结果的定量与定性、体验与审核、明察与暗访的关键因素评价法对申请单位的管理和服务质量进行评价。

第十三条 服务现场质量推进活动中对服务现场采用的评价标准是本办法第一条所列的相关团体标准，具体的计分办法参见相关团体标准中的表1《服务等级评价分值分配表》，它规定了各项要求和指标的满分分值。

第五章 活动程序

第十四条 活动程序参照本办法第一条所列的团体标准中第7章 评定程序执行。

对初次申请参加服务现场质量推进活动的单位，按照下列程序进行（详见附件1《服务现场质量推进活动流程图》）。

（一）申请。申请前，申请单位根据本办法第十二条的申请条件进行自我评价后，填写《服务现场质量推进活动申请书》（详见附件2《服务现场质量推进活动申请书》）。

（二）提交材料。申请单位向推进办提交《服务现场质量推进活动申请书》和其他

必要的资料。申请单位在提交初评时须如实提供相关数据及资料并对数据的真实性和完整性负责。

（三）申请受理。申请受理工作每季度第一个月开展一次，即在1、4、7、10月提交申请和材料，每季度第三个月（即3、6、9、12月）进行结果公告。

（四）反向调查。由推进办向工业和信息化部电信用户申诉受理中心、申请单位所属省、自治区、直辖市电信管理机构、运营企业发送协助调查函，对当批申请单位在近三年内（不含当年）是否发生过较大及以上生产安全事故，以及其他不良服务记录进行调查。对于存在特别重大事故、重大事故、较大事故的申请单位，直接取消参评资格；对于其他不良服务记录，将遵从工业和信息化部电信用户申诉受理中心、申请单位所属省、自治区、直辖市电信管理机构的处理意见。

（五）委托服务认证机构。推进办对申请资料进行整理后委托给具有电信服务认证资质的服务认证机构，组建以电信服务认证审查员为主的评价小组，依据本办法第四章的规定进行服务现场评价。

（六）服务现场评价。服务认证机构与申请单位联系，确定进行服务现场评价的时间、地点等具体事宜。服务认证机构在收到申请材料后一个月内出具申请单位的《服务现场质量初评报告》，报送推进办。

（七）专家评审。推进办负责组织召开评审专家组评审会。依据服务认证机构的初评报告和专家的行业经验，对申请单位的服务现场初评结果进行审定，做出初步评审结果。对无异议的申请单位，按照初步评审结果确定申请单位的服务质量；对有异议的申请单位，做出延期复审、暂停、停止的相应决定。专家评审会须由三分之二以上的专家出席，对有异议的申请单位的处理决定须获到会专家的三分之二以上表决通过方能生效。情况特殊时，可以通讯的方式召开。

（八）结果公示。推进办在中国通信企业协会官方网站上对申请单位的初步评审结果进行公示，公示期为7天(自然日)。听取并认真采纳社会的反馈意见，了解申请单位在申请期内生产经营活动中有无下列情况：

- 1、因违法、违规行为受到行政处罚；
- 2、经营过程中顾客反映服务质量下降；
- 3、其他违反法律法规或弄虚作假的情形。

在公示期内，接受监督举报，任何单位或个人均可对被公示的申请单位进行举报，

举报须以书面方式进行，并提供相应证据和联系方式。对公示过程中被举报的申请单位，由推进办进行调查核实，提出处理意见。

（九）结果终审。公示结束后，推进办对反馈意见进行认真核查，提请召开推动委员会终审会并向会议提交初步评审结果，报告评价过程及依据，并依公示结果形成终审意见；如有特殊情况，需审议后给出终审意见。终审意见可以是同意初步评审结果、继续核查下次复审、终止审议等决定。终审会须由推动委员会三分之二以上的成员出席，终审结果须获到会成员的三分之二以上表决通过方能生效。情况特殊时，可以通讯的方式召开。

（十）结果公告。通过推动委员会终审后将终审结果进行公告。公告日期即是证书或标牌的有效期起始时间。

（十一）宣传推广。终审结果将在中国通信企业协会官方网站和行业有关媒体上进行公告，协会向申请单位颁发《服务现场质量报告》以及由协会统一制作、统一编号的服务质量证书和标牌，并进行宣传推广。

（十二）年度监督。服务质量证书的有效期为3年，自发证之日起生效。

1、在服务质量证书有效期内，获证单位要接受年度监督检查，每年度获证单位需提前3个月向推进办提交《服务现场质量年度自查报告》及相关资料和复印件，《服务现场质量年度自查报告》应报告业务变动情况、服务质量改进情况、其他重要变更等情况。推进办将根据获证单位提交的《服务现场质量年度自查报告》安排服务认证机构进行监督检查。

2、对于未按时提交《服务现场质量年度自查报告》的获证单位，由推进办安排服务认证机构进行明察或暗访，获证单位应承担相关的费用。

3、获证单位在取得服务质量证书的有效期内，有下列情形之一的，推进办将在上述网站、媒体上进行公示的同时，吊销其已取得的证书和标牌：

（1）经营过程中因自身严重过错，造成国家、集体利益重大损失或在社会上造成严重不良影响（含特别重大、重大生产安全事故）；

（2）经营过程中因服务质量下降出现严重顾客投诉；

（3）其他严重违反我国法律法规规定，或丧失诚信原则的事件。

（4）年度监督时发现严重不合格。

（十三）年度监督公示备案。年度监督结果有明显变化的获证单位由推进办进行备

案，并在上述网站和媒体上公示；无变化的，无需公示和备案。

（十四） 申请复评。

1、在服务质量证书有效期内，获证单位可根据自身服务质量的改进情况，追求更高的服务水平，可重新进行申请，但必须距上次获证间隔半年以上。获证单位应提前3个月向推进办提出《服务现场质量推进活动申请书》，推进办按上述程序将对获证单位的申请重新安排。

2、为维持服务现场质量推进活动的有效性和连续性，获证单位可在证书有效期满前3个月向推进办提出复评申请，推进办按上述程序对原获证单位重新安排复评。

3、获证单位在证书有效期满后提出的复评申请，将被视为“初次申请”，由推进办按上述程序对该获证单位的申请重新安排。

第六章 费用

第十五条 根据国家发展和改革委员会公告《行业协会价格行为指南》（2017年第6号），协会本着服务企业、服务行业的宗旨，严格遵循价格法律法规和相关规定，按照公平、合法、诚实守信的原则开展服务现场质量推进活动，确定服务现场质量推进活动不收费；服务认证机构实施服务现场评价工作的费用除外。

第十六条 申请单位与服务认证机构直接商谈服务现场评价工作的各项费用，服务认证机构应根据服务现场的规模和人数合理计算评价工作的人日数，按服务认证机构的相关规定执行。

第七章 结果的推广和使用

第十七条 对于在服务现场质量推进活动中取得优异成果的服务现场，协会将加大宣传力度，引导行业舆论导向。通过以下渠道公开宣传：

- （一）全国信息通信行业公共服务平台；
- （二）中国通信企业协会官方网站；
- （三）信息通信行业相关媒体；

- (四) 信息通信行业优质服务推进大会表彰；
- (五) 推荐给中国质量协会全国用户满意工程活动大会表彰。

第十八条 在服务现场质量推进活动中取得优异成果可以在以下方面合理使用：

- (一) 法律法规允许的企业形象宣传；
- (二) 服务现场展示；
- (三) 向供应商、顾客展示服务能力和服务水平；
- (四) 向政府监管机构展示；
- (五) 其他需要使用的范围。

第八章 监督管理

第十九条 服务现场质量推进活动按照“三公开”的原则进行，坚持“遵纪守法、实事求是、公开透明”的原则，对申请单位做出客观、科学、公平、公正的评价。严格执行以下自律机制，设立并公布投诉渠道，认真处理举报投诉，接受工业和信息化部、地方电信管理机构、会员企业、媒体及社会各方面的咨询评议和监督。

- 1、遵守国家有关法律、法规、政策；
- 2、严格依据标准和程序，开展服务现场质量推进活动，保证活动成果不受任何单位和个人影响；
- 3、对申请单位所提供的各类信息，未经许可，相关各方要履行信息保密的义务。
- 4、认真对待评定过程的投诉和反馈信息，并核实信息的真实性，接受社会监督。

第二十条 推进办严格遵守服务现场质量推进活动工作原则，工作人员要公正廉洁，实事求是，工作认真，不得泄露未经申请单位许可的商业秘密。对违反纪律者、视情节轻重，给予批评、警告，直至撤销评价人员、评审人员资格的处分。涉及法律责任的由司法部门处理。申请单位应实事求是，不得弄虚作假。

第二十一条 协会对评审专家和评价小组成员进行动态管理，并对其工作记录纳入行业管理信息系统。如在评审、评价工作中发现有以下问题之一时，协会将对其予以除

名和公示。

- 1、不遵守职业道德，不公正对待评定数据，或不按规定进行评审、评价的；
- 2、泄露申请单位的商业秘密，或泄露评价过程和结果的；
- 3、评定前对申请单位进行许诺，或获取不正当利益的。

第二十二条 服务认证机构的选取。为了保证服务现场质量推进活动的公平、公正、公开及权威性，对于参加活动的服务认证机构，应从具有电信服务认证资质的认证机构中选取，被选取的服务认证机构应充分了解电信业务服务现场的情况，并在信息通信行业有质量体系认证经历。选取符合上述条件的服务认证机构至少两家，供申请单位自主选择。

第二十三条 服务认证机构应严格遵守国家相关法规，可以向被评价单位出具相关的服务认证证书。但对违反以下任何一条规定的，协会有权取消其在服务现场质量推进活动中的资格，并公示和举报违规情况。

- 1、不按照规定的标准和程序或简化评价程序的；
- 2、在服务现场评价前对申请单位做出评价承诺的；
- 3、向申请单位乱收费（包括赞助费）或索取财物的；
- 4、派遣不具有电信服务认证审查员资质的人员参加评价小组的；
- 5、不履行保密义务，泄露申请单位商业秘密和个人隐私的；
- 6、被中国认证认可监督管理委员会暂停业务或被注销登记的。

第九章 附则

第二十四条 本办法解释权归中国通信企业协会推动委员会所有。

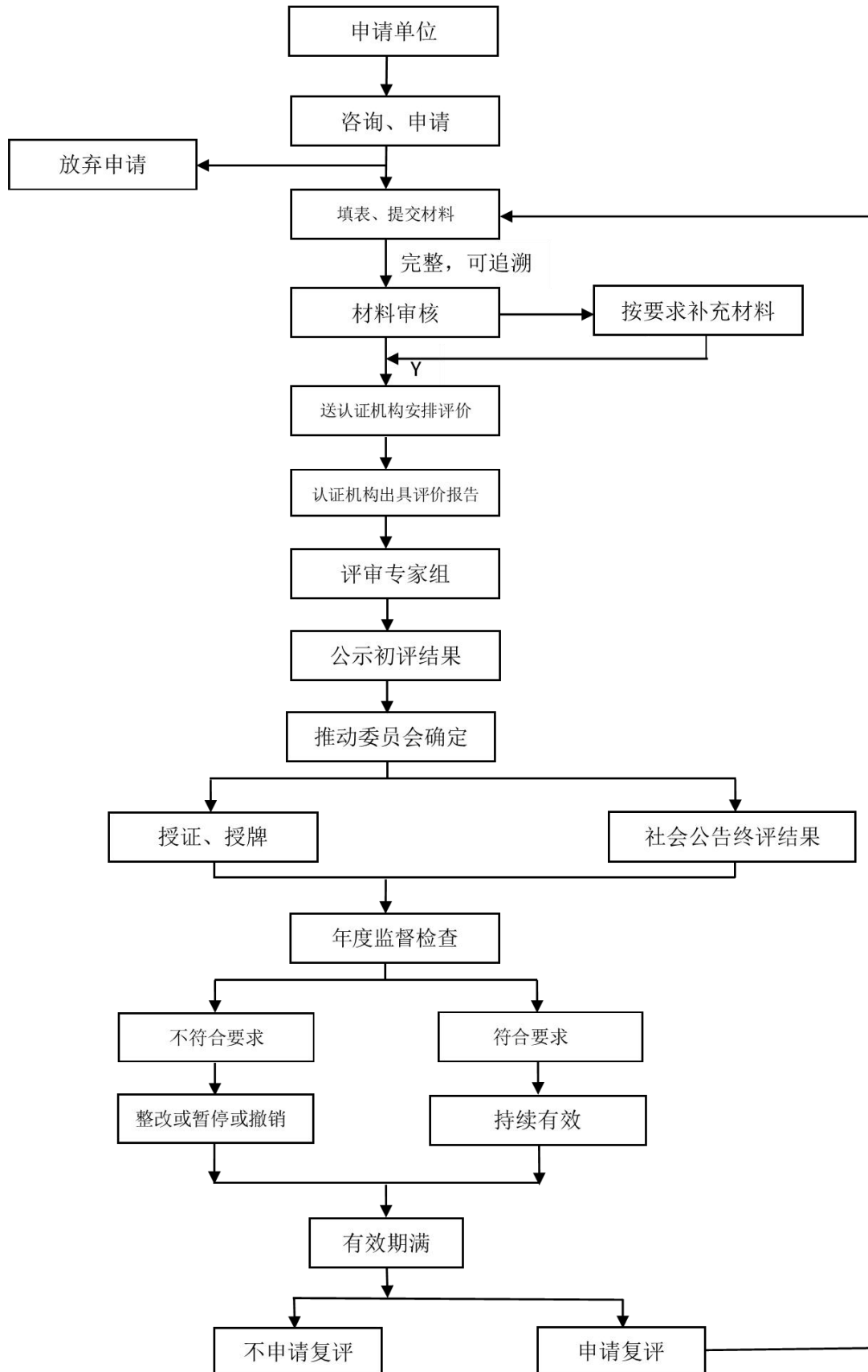
第二十五条 本办法自 2020 年 5 月 17 日起施行。

附件 1 《信息通信服务现场质量推进活动流程图》

附件 2 《信息通信服务现场质量推进活动申请书》

附件 1

信息通信服务现场质量推进活动流程图



附件2

信息通信服务现场质量推进活动

申请表

初次申请 复评换证

服务现场(单位)名称 _____ (加盖公章)

服务现场地址:

申请时间: 20 年 月 日

填写说明:

1. 请准确填写服务现场名称。
2. 请准确填写申请单位联系方式中的各项内容。
3. 申请受理部门: 中国通信企业协会信息通信服务工作委员会
服务现场质量推进办公室

(一) 申请单位联系方式

联系人		联系部门	
手机		电话	
地址			
邮编		电子邮箱	

(二) 申请单位基本情况

单位名称：_____

单位管理者姓名：_____ 职务：_____

单位成立日期：_____ 统一社会信用代码：_____

单位所属企业：_____

服务现场类型： 实体营业厅

客服中心

安装维修服务中心

职工总数：_____

倒班作业： 无 有 分__个班次运转，每个班次__人作业

主要服务/经营范围：_____

中国通信企业协会服务现场系列标准学习证书编号：_____

(三) 服务现场基本情况表

服务现场名称			
现场员工人数		现场面积 (m ²)	
现场成立时间			
现场提供的主要 服务业务			
现场主要 工作内容			
行业标准和 团体标准 贯彻情况			

备注：简单填写，详细情况应在申请材料中表述。

抄 报：工业和信息化部信息通信管理局

中国通信企业协会秘书处

2020年5月13日印发
