

中国铁通山东分公司关于 2015年上半年电信服务质量情况的通告

根据工业和信息化部电信服务质量的有关规定和山东省通信管理局的统一要求,现将中国铁通山东分公司2015年上半年电信服务质量情况公布如下:

一、公司基本情况

铁通山东分公司(简称山东铁通)成立于二〇〇一年二月二十八日,是中国铁通集团有限公司在山东省的分支机构,下设十七个市分公司和一个工程公司。山东铁通依托铁通各类固定电信网络和设施,主要经营国内及国际语音、互联网、综合信息等基础业务和增值业务服务。可针对不同用户的需求,提供多种通信服务,为企业、事业集团客户提供通信整体解决方案。

二、主要服务措施

上半年,公司紧紧围绕行风建设精神,全面贯彻落实行风纠风工作要求,解决服务焦点问题,提升服务水平,维护客户合法权益。

(一)统一思想,制定实施方案
积极响应电信行业纠风工作要求,结合实际情况制定了《2015年铁通山东分公司行风建设暨纠风工作实施方案》,主要开展以下方面工作:

- 1、加强投诉管控,确保两个“红线”达标;
- 2、大力治理增值业务不明扣费;
- 3、加强语音专线业务管理及骚扰和诈骗电话治理;
- 4、打击网上淫秽色情信息;
- 5、全面落实打击“黑卡”和实名制工作要求;
- 6、改善宽带客户上网体验;
- 7、积极拓展各类互联网便捷服务渠道。

(二)抓好关键服务改进,让客户放心

- 1、严格服务履约。进一步加强服务协议签约和履约管理,对所有客户协议进行全面自查,对于发现

的不合规协议及时与客户联系,重新签订协议;认真履行服务协议中承诺的各项服务标准,严禁单方面更改服务协议、取消服务功能、降低服务质量、改变服务方式等行为;严格遵守服务时限要求,及时为客户提供装移修等服务,确保服务质量。

2、规范营销推广行为。对业务宣传内容进行审核,明确告知用户资费标准和适用时限等内容,避免引起消费者误解的宣传,不隐瞒需引起用户注意的事项,确保业务宣传真实准确。从宣传语、宣传品印制、人员培训等都统一了标准,规范产品营销行为,有效推广业务开展。

(三)四项措施打击“黑卡”,落实实名制

1、新入网用户必须实现实名登记。着重做好社会渠道和预付费用户的实名登记,加强对企业内部及合作伙伴接触用户信息各类人员的管理。加强审批,严禁发生擅自提供用户信息的行为。

2、做好老用户补登记工作,提高实名登记率。采用话费赠送、积分赠送等方式积极引导老用户补登记,做好补录登记和解释工作,确保年底前全部电话用户实名登记率达到90%以上。

3、公开信息,营造良好的社会舆论氛围。在确保信息安全的基础上,积极与省管局、当地公安局、工商局沟通,配合做好“黑卡”监控、关停、执法等工作。加强客户宣传和媒体引导,营造良好的社会舆论氛围。

4、从严渠道管理,加大考核力度。将“黑卡”专项治理行动列为“一把手工程”,落实各级渠道管理责任和追责机制,确保实名工作责任到人、流程规范有据可查。细化代理商实名制违规罚责,细化执行措施,严禁代理商二次批发销售非实名电话卡。

(四)完善流程,解决热点服务问题

1、严格服务时限。继续对24小时以内的故障催单,超过24小时的故障催修、超过48小时的投诉,以及用户回访不满意的情况进行分析和督促整改。

2、严禁宽带强行捆绑销售。防范宽带强制推送广告风险,确保在

营业场所进行宽带资费等业务的公示,严格管控各渠道尤其是合作伙伴的宽带捆绑销售行为。

3、欠费停机,预先提醒。因客户账户余额不足或交费期到期等原因,可能导致暂停服务的,将预先提醒客户及时交费,以免影响客户正常使用电信服务。

4、客服热线,来电必复。10050服务热线全力为客户提供更加优质的服务。针对客户的问题,力争实现人工服务一次性解决率90%以上;对于暂时未能获取人工服务的来电,将主动通过电话或短信等方式联系客户,实现客户服务请求的100%响应与回复。

三、服务质量指标

1.固定电话
装机:城镇:平均2.0天,最长7天,及时率100%;

农村:平均2.5天,最长7天,及时率100%。

移机:城镇:平均2.1天,最长7天,及时率100%;

农村:平均2.5天,最长7天,及时率100%。

障碍修复:城镇:平均11小时,最长24小时,及时率100%;

农村:平均15小时,最长24小时,及时率100%。

网络接通率:长途98%;本地99%。

计费差错率:0。

2.电话信息
信息准确率:100%。

计费差错率:0。

3.数据通信-帧中继业务

预受理时限:一般用户平均1个工作日,最长2个工作日,及时率100%;

集团用户平均1.5个工作日,最长3个工作日,及时率100%。

装机入网:平均2个工作日,最长3个工作日,及时率100%。

障碍修复:平均4小时,最长8小时,及时率100%。

4.数据通信-数字数据业务

预受理时限:一般用户平均1个工作日,最长2个工作日,及时率100%;

集团用户平均1.5个工作日,最长3个工作日,及时率100%。

装机入网:平均2个工作日,最

长3个工作日,及时率100%。

障碍修复:平均4小时,最长8小时,及时率100%。

5.数据通信-因特网业务

预受理时限:一般用户平均0.5个工作日,最长1个工作日,及时率100%;

集团用户平均1个工作日,最长2个工作日,及时率100%。

装机入网(专线):最长4个工作日,平均2个工作日,及时率100%。

装机入网(拨号):平均12小时,最长24小时,及时率100%。

障碍修复:平均6小时,最长8小时,及时率100%。

接入服务器忙时接通率:99.9%。

本地用户接入认证平均响应

时间:3秒。

接入服务器认证成功率:99.9%。

6.租用电路

预受理时限:平均0.5个工作日,最长1个工作日,及时率100%。

电路开通:平均2个工作日,最长5个工作日,及时率100%。

障碍修复:平均2.5小时,最长8小时,及时率100%。

企业声明:本报告内容客观、真实、准确。

四、企业声明

本报告内容客观、真实、准确。
2015年8月

通信保障集结号嘹亮奏响

——铁通济南分公司集团客户网络保障工作纪实

为打造网络服务品牌,提高高端维护质量,铁通济南分公司为山东省重点政企集团客户提供高标准服务,多次组织重要通信演练和通信保障,彰显社会责任,圆满完成了各项网络维护保障任务,塑造了集客优质服务品牌。

一、地震局抢险演练展现铁军风采

凌晨5点,泉城济南依然沉寂在拂晓中,山东省防震减灾应急救援演练正悄然拉开帷幕。省地震局门口,铁通济南分公司维护保障人员正在迅速集结,他们携

带抢修工具,在门口整齐列队随时待命。与此同时,外围保障人员已开始不间断巡视光缆,排查隐患;后台网管人员正密切监控用户侧设备的运行状态,各项监测正紧张有序地展开,各项核查正有条不紊的推进,各项运行指标均报一切正常!

二、历史大会保障擦亮高端维护品牌

秋高气爽,风景宜人,济南于8月23日迎来了第22届国际历史科学大会的召开,国务院副总理刘延东出席开幕式,90个国家

和地区的2600多名学者参加盛会。铁通济南分公司提前制定专项保障计划及应急预案,对基站及室分系统进行了优化扩容。会议当天,加派业务骨干对主会场山东大厦、副会场南郊宾馆及周围进行四网信号测试,加强专线巡视。会议期间,保障维护52台2G设备,62台3G设备,78台WLAN交换机,92台LTE设备82台,456台AP设备,用户电话500线,语音交换机一套,网络交换机38台,圆满完成保障任务。

三、大阅兵通信保障彰显铁通社会责任

按照国家安全部门的要求,铁通济南分公司在大阅兵期间要全力保障济南军区、山东武警多条北京专线安全运行。济南铁通110名通信维护人员参加了此次阅兵保障,成立了16个抢修工程队和维修组,开展隐患排查,设置阅兵材料VIP客户专供区域,保障了山东省公安厅、济南军区司令部等68个3A级重点客户60余条北京专线畅通,实现了阅兵期间“零重大故障、零重要投诉、零重大安全事件”的保障目标。铁通济南分公司 崔媛媛

声明:我单位山东通信职业技能鉴定中心因税务登记证丢失(税务登记证号为370103495541932),特登报声明。

山东通信行业职业技能鉴定中心

电信服务 专版

政策指导: 山东省通信管理局市场监管处
承 办: 山东省通信行业协会
订版电话: 0531-82092808



中国铁通山东分公司
CHINA TIE TONG SHANGDONG BRANCH

中国铁通天猫旗舰店

本店产品介绍:

- 固话充值缴费
- IP电话卡
- 400电话
- 集团业务

铁通客服热线:10050

中国铁通天猫旗舰店网址: 10050.tmall.com

中国铁通官方营业厅: www.10050.net

实时在线 足不出户 快速办理

足不出户, 便可将充值交费轻松搞定, 便捷安全, 让您更安心! 从此甩掉排队的烦恼, 尽享更多休闲时光!

微信扫一扫



优惠及时晓
欢迎登录
山东铁通官方微信

