**中国电信股份有限公司山西分公司**

**2020年下半年电信服务质量状况报告**

1. **公司简介**

中国电信山西分公司是中国电信集团有限公司（以下简称“中国电信”）在山西省行政区域范围内设立的省级分公司。中国电信是国有特大型通信骨干企业，注册资本2131亿元人民币，资产规模超过8000亿元人民币，年收入规模超过4300亿元人民币，连续多年位列《财富》杂志全球500强，多次被国际权威机构评选为亚洲最受尊崇企业、亚洲最佳管理公司、亚洲全方位最佳管理公司等。中国电信拥有全球规模最大的宽带互联网络和技术领先的移动通信网络，并且独有卫星通信网，具备为全球客户提供跨地域、全业务的综合信息服务能力和客户服务渠道体系,目前已成为全球最大的LTE-FDD 4G运营商、光纤宽带运营商、IPTV运营商、固定电话运营商。

2002年7月，根据国务院关于电信体制改革的要求，为适应新的市场环境，保持“中国电信”的网络、业务和品牌在全国协调发展，按照中国电信统一部署，中国电信山西分公司开始组建并于2002年10月18日正式成立。2008年10月1日,中国电信山西分公司正式承接运营CDMA业务,推出天翼互联网手机,由此迈入全业务经营时代。2013年12月，中国电信获得国家工信部颁发的4G运营牌照。2019年6月，中国电信获得5G运营牌照。目前，公司主要经营国内、国际各类固定和移动电信网络与设施，基于固定和移动电信网络的话音、数据、图像及多媒体通信与信息服务，卫星通信业务，国际通信和国际电信业务对外结算业务，与通信及信息业务相关的系统集成、技术开发、技术服务等业务。

目前，公司下辖11个市级分公司，96个县级分公司和3个专业分公司。一直以来，中国电信山西分公司牢记“让客户尽情享受信息新生活”的企业使命，坚持企业价值和客户价值共同成长的经营理念和“用户至上、用心服务”的服务理念，以加强信息基础设施建设、深化四个融合、提升全要素生产力为己任，引领5G技术、网络与大数据、云计算、物联网等发展商机，并以安全畅通的网络、健康环保的产品、方便快捷的服务,为山西国民经济发展提供强有力的通信支撑和综合信息服务。

2020年全业务收入到达33.8亿，同比增幅6.28%。移动出账用户数到达474.56万，宽带出账用户到达237.07万，其中4G用户到达268.91万，5G用户到达89.05万，FTTH用户到达229.42万。

1. **电信服务质量状况**

2020年下半年，中国电信山西分公司深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，继续践行“以人民为中心”的发展思想，秉承“用户至上，用心服务”的理念，坚守建设网络强国和数字中国、维护网信安全的初心使命，以高质量发展为主题，切实推进各项工作，持续提升整体服务水平。现将下半年服务质量情况报告如下：

1. 积极担当尽责，履行企业使命与责任。

1.统筹推进疫情防控，助力社会复工复产

2020年中国电信山西分公司坚决贯彻落实上级部署，推进疫情防控工作。各级员工坚守岗位，加强“战时”便民惠民服务，10000客服热线接话量1.5万余次、上门装维服务64000余次；出动保障人员近5.15万人次，车辆2.29万台次，三盯巡检干线35.42万公里；重保606个单位，紧急开通/扩容专线/电路145条，应急指挥电话46部，公益短信累计发送4.03亿条；为26000余户免费提供5G高清天翼云会议，天翼大喇叭服务34个村、社区，云课堂保障30万师生“停课不停学”等等信息化应用助力社会复工复产。

2.提升网络能力建设，加强网络覆盖质量

持续提升4G网络覆盖，开展网络扩容、小区重耕工作，改善流量热点区域的网络感知，用户体验速率提升约25%；深化与友商的共建共享，解决了太焦高铁、太原南站等部分热点区域的网络覆盖问题，用户体验速率提升约30%；持续优化网络，解决各类网络干扰问题，用户体验速率提升34%。加快5G网络建设，积极开展5G基站建设，制定开通流程，规范操作步骤，加强数据监控，2020年累计开通5G基站5800余个，全省96个县域具备5G网络覆盖。

加强精准扶贫攻坚工作，通信业务让利197万元，捐赠76.4万，对口贫困村全部脱贫；完成第五批普遍服务试点项目，提升农村宽带+4G网络覆盖，共计324个行政村实现4G覆盖，47个行政村的光纤宽带接入。及时做好通信保障，圆满完成了疫情期间助力复工复产、全国两会、森林火灾等75场应急通信保障任务。

3.持续开展惠民工程，提升用户服务感知

持续推进提速降费，面向中小企业客户推出400M商务专线智慧企业升级产品，开展互联网专线提速提质专项服务，为使用云主机、云桌面等天翼云产品的新客户提供免费试用体验期。2020年宽带平均资费下降16%，专线平均资费降费下降15%。

积极开展携号转网服务工作，建立健全工作机制及违规惩处办法，保障携号转网服务切实落实到位。不断筛查短板问题，结合用户投诉、高频高发问题，积极整改；在营业厅明显位置摆放或张贴“携号转网服务办理指南”及“携入告知书”，不断优化渠道受理能力，开放线上携入功能。

（二）聚焦用户关注问题，不断提升服务水平

1.提升服务便利化水平。重点对过户、手机销户、宽带销户、单宽转融、单C转融、新装宽带、宽带移机、全屋wifi、天翼看家、天翼高清等93项线上服务及受理能力，进行功能完善及分类接单处理流程的明确。对潜在风险环节制定服务预案及长期管理目标，提升了用户服务感知。

2.持续改善装维、营业、在线客服服务质量。

围绕宽带装移修时限服务问题，坚持落实“当日装、当日修、慢必赔”服务承诺，从入口、形象、交付、差异化服务等方面制定改进措施，建立系统加强客户家庭内网远程检测，修障及时率达到98%，履约准时率保持在95%以上。

围绕营业窗口服务问题，坚持落实厅店实操服务规范要求，开展营业厅日常产品销售服务话术检查、指导工作，完善社会监督机制，定期与监督员沟通，及时整改存在问题。

围绕在线客服服务问题，积极开展体验劳动竞赛，聚焦短板实施差异化培训辅导，与员工探讨交流换位思考，指导员工通过专注、专业的具体行动提升用户感知。

3.加强整改治理，妥善化解用户问题。

针对影响客户感知的投申诉问题，深入剖析，在严守服务底线、严控重点问题的基础上，形成工作清单，落实责任，全年整改全局性问题69个。加强营销收费行为规范，对资费进行明示和告知，告知用户可办理的条件、要求、限制性条件以及需要注意事项等信息，确保宣传真实准确、通俗易懂。积极落实上级要求，深入推进骚扰及诈骗电话治理专项攻坚活动，精细化组织，提升分析研判及网管技术处置能力，严格落实“实名登记”要求，强化用户入网管控，最大程度地减少人民群众的财产损失。

**三、主要服务指标完成情况**

（一）固定电话

装机及时率：99.79%；

障碍修复平均时间：3.84小时（不含客户自维线路）。

（二）因特网业务

装机入网及时率：97.35%；

障碍修复平均时间：2.6小时（不含处理客户接入线部分）。

（三）移动电话

业务变更时长：平均0.09小时，及时率为100%；

恢复通话时长：平均0.06小时，及时率为100%；

障碍修复时长：平均5.77小时，及时率为100%。

（四）电话服务台应答

10000号：7\*24小时服务；

10000号应答时限＜15秒；

10000号应答平均时间：3.5秒；

10000号应答及时率：91.04%。

（五）客户咨询投诉

受理投诉电话：10000；

投诉处理满意率：93.45%。

2021年，是我国迈向现代化建设进程中具有特殊重要性的一年，中国电信山西分公司将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，“以人民为中心”提升用户感知，为广大人民群众提供高质量的通信服务。

**企业声明：本报告内容客观、真实、准确。**