

中国电信集团客服运营支撑中心

2022 年度上海市文明单位社会责任报告

目录

一、公开陈述	3
二、基本情况	4
（一）单位概况	4
（二）所属类别	4
（三）组织机构	4
（四）报告参数	4
三、履行社会责任情况	5
（一）保障员工权益	6
（二）诚信生产经营	11
（三）参与社会治理	15
（四）绿色环保形象	17
四、报告预期与展望	18
（一）预期绩效	18
（二）报告展望	21
五、社会评价	23
（一）社会荣誉	23
（二）领导关怀	23
（三）媒体报道	24
（四）公众反响	25

一、公开陈述

2022 年，中国电信集团客服运营支撑中心（以下简称“集团客服中心”）在集团客服部和上海公司的指导关心下，根据新一轮争创上海市文明单位工作要求，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以迎接宣传和贯彻党的二十大精神为主线，坚持人民至上，坚持以客户为中心，贯彻“五化驱动强服务”的工作推进要求，深化“客户说了算”大服务协同体系建设，以管理和运营双轮驱动，持续提升分析监督、体验评测、运营支撑能力，统筹好疫情防控、服务发展和安全生产三件大事，全力落实满意服务升级、用户申诉管控、服务数转、服务宣教领域重点工作，加快推进服务型企业建设和数智化服务能力升级，筑牢服务绝对领先优势，以高质量服务支撑企业高质量发展。

集团客服中心以培养担当初心使命责任和弘扬共筑美好梦想的时代新风为根本任务，积极培育和践行社会主义核心价值观，将履行社会责任有机融入廉政宣教、普法教育、文化宣贯、社区共建、志愿服务等各项工作中。本报告全面、真实地反映了集团客服中心在创建期内，通过完善基础管理机制、优化资源配置，规范运作流程、健全内控制度，在保障员工权益、诚信经营、参与社会治理、绿色环保形象等社会责任方面所做的工作和成效。

中国电信集团客服运营支撑中心党总支书记、主任 金巍



二、基本情况

（一）单位概况

集团客服中心成立于2013年10月18日，业务归口管理单位为中国电信股份公司（以下简称“股份公司”）客户服务部，股份公司委托上海公司负责集团客服中心的日常运营管理。2021年4月15日集团客服中心机制调整，加挂“中国电信客户服务监督（投诉）处理中心”，采用“一套班子，两块牌子”的运作模式。

随着集团客服部对工作目标和要求的不断下达，集团客服中心的管理支撑类事务逐年递增，为贯彻集团公司“云改数转”战略、接应十四五规划发展服务工作要求，集团客服中心内部加速由单一的“运营支撑”向“管理+运营”双支撑的角色转变。目前拥有正式员工79名。对照《上海市文明单位考评标准》，集团客服中心符合申报准入条件，没有一票否决情形。

（二）所属类别

集团客服中心属于非经营性企业类服务业文明单位。

（三）组织机构

集团客服中心成立社会责任报告编制领导小组和工作组，由党总支书记、主任金巍任领导小组组长。本报告由办公室牵头，会同工作组全体成员共同完成编制。

（四）报告参数

1. 报告篇幅

本报告依据上海市文明办《上海市文明单位社会责任报告指导手册》的内容和要求，对单位履行社会责任方面提供了较为详实的社会责任报告。报告篇幅共 26 页。

2. 报告时效与覆盖范围

本报告时效为 2022 年 1 月 1 日到 2022 年 12 月 31 日。

覆盖范围：本单位、公司内部和社会通信业务服务相关方。

3. 报告数据与编制依据

本报告编制依据主要遵循上海市文明办《上海市文明单位社会责任报告指导手册》中有关“企业”文明单位社会责任报告指标要求进行填写。

三、履行社会责任情况

集团客服中心以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以迎接宣传和贯彻党的二十大精神为主线，紧盯“十四五”企业发展目标，落实上级党委关于精神文明建设工作新部署新要求，推动形成适应新时代要求的思想观念、精神面貌、文明风尚、行为规范，为推动公司“云改数转”转型战略和企业高质量发展，提供精神力量、思想感召、价值引领、文化滋养，巩固和扩大文明创建成果，不断提升精神文明创建工作水平，促进中心各项工作再上新台阶，组织开展了以下工作：

（一）保障员工权益

集团客服中心以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧盯“十四五”企业发展目标，贯彻云改数转转型战略，坚持“以客户为中心”作为一切工作的出发点和落脚点，深化“客户说了算”评价机制，全力打造“值得信赖”口碑形象，推动服务数字化转型，进一步筑牢服务领先优势，提升客户获得感、幸福感、安全感，支撑企业高质量发展，开展创建文明单位活动，认真履行企业社会公民职责，有效提升了企业整体实力，树立了现代企业的文明新形象。

1. 理论学习

集团客服中心党总支成立创建领导小组和工作小组，分析创建形式，明确工作任务，责任分工到人，制定 2021-2023 年度精神文明建设工作要点并部署落实，切实保证创建活动有计划、有制度、有步骤、有成效地组织实施。

集团客服中心将创建工作纳入党总支党建要点工作逐级抓落实，结合每月组织开展党总支政治理论学习、党总支书记为全体党团员、入党积极分子上党课、领导班子成员到所在支部上党课、纪检小组组长巡讲及组织全体员工学习贯彻党的二十大精神专题宣讲等落实党课宣教。

集团客服中心以“学习二十大，踔厉新征程”为主题，持续开展学习宣传贯彻党的二十大精神，建立健全保持共产党员先进性的长效机制。中心领导班子做好表率，把学习党的二十大精神作为重点内容，

先学一步、学深一步，带头讲党课，开展专题中心组学习，原原本本逐字逐句学习党的二十大报告原文，并撰写学习心得，领导班子到分管领域或联系党支部，带头宣讲党的二十大精神，对党员四级副以上人员、类管理岗开展专题培训；邀请学习宣传贯彻党的二十大精神专家宣讲团专家学者向全体员工作专题辅导报告，丰富全体党员干部的新时代党的创新理论，激发奋进力量；组织党的二十大精神专题支部书记培训，各党支部书记讲党的二十大精神微党课；通过微信、易信及时转载权威主流媒体发布的党的二十大报告精读解析和相关新闻信息；将《党的二十大报告辅导读本》等辅导材料作为支部“三会一课”的重要内容，坚持学原文读原文；组织党员收听收看“二十大精神二十人讲”全媒体党课，组织参观红色教育基地、开展专题学习交流，畅谈学习心得，深入探讨如何将党的二十大精神与自身工作实践相结合推动。

2. 员工教育

集团客服中心连续九年举办员工讲堂，逐步形成以“和谐、学习、创新、安全、高效”为主要特征的班组文化，进一步提升团队的凝聚力、协同力、执行力，推动企业文化全面落地；党总支以迎接宣传和贯彻党的二十大精神为契机，先后开展“我们一起学《习近平谈治国理政》第四卷”主题诵读、“学习二十大 奋进新时代”知识竞赛等活动，推进党史学习教育走深走实；坚持党建带团建，以庆祝建团 100

周年为抓手，开展专题学习、分享研讨，坚定青年员工理想信念；结合劳动竞赛，深化青年岗位建功。

集团客服中心利用内部电子刊物和电信报等载体，围绕社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德，向全体员工广泛宣传“新七不”规范、市民修身及社会主义核心价值观等内容，使社会主义核心价值观、文明修身理念内化于心、外化于行，市民修身参与率达 100%；继续通过“清廉集客”专栏，线上线下联动开展廉洁文化宣传教育，重点宣传廉洁过节和警示教育案例，参与公司“廉洁电信”专刊，分享中心经验举措，营造风清气正廉洁氛围，涵养良好政治生态，

集团客服中心落实党组织联系服务专业人才工作制度，按期开展优秀年轻干部推选工作，推进高素质专业化优秀年轻干部的储备；持续推进落实 2022 年度专业人才选拔工作及党组织联系服务专业人才工作制度，充分运用人才云平台和中心“员工讲堂”，更好地发挥专业人才的作用；充分发挥工作室作用，通过开展业务研讨、技能共促等活动，发挥模范传帮带作用，促进员工技能水平的不断提升，带动年轻员工的共同成长；通过课题研究驱动业务发展，并在中国新通信、数字通信世界等刊物发表多篇论文，取得一定技术创新成果，工作室成员荣获中国电信上海公司每周之星、中国电信上海公司第八届“最美电信人·数字化先锋”提名奖中国电信上海公司技术创新先进工作者、中国电信上海公司新型 IT 技术能手、用户满意服务明星、品质服务先锋、中国电信上海公司职业道德民星等荣誉称号。

3. 员工录用

集团客服中心根据自身发展需要，按照“公开、公平、公正”的原则和规范透明的录用程序共招收新员工 3 名，继续执行《新员工手册》和师徒带教方案，为新进员工推荐和制订培训课程，给予新进员工更多的人文关怀，以帮助新入职员工快速熟悉工作环境，缩短适应期，引导他们树立职业道德，帮助他们在职业生涯中起好步，并真正感受到企业的温暖，和企业一起成长；与外包队伍党团共建，深入外包队伍了解详情，对困难员工进行慰问和建立长效帮助机制，从工作、生活、心理多维度的关心促进一线员工健康快乐工作和生活。按照劳动法、工会法要求，按照“平等、自愿、协商一致”的原则，与员工签订书面劳动合同，签约率 100%。

2022 年集团客服中心在岗员工 79 名，合同员工 75 名，派遣员工 3 名，女职工 48 人，男职工 31 人，大专及以上学历人数 78 人。在岗员工平均年龄 37.4 岁，最高年龄 54 岁，最低年龄 24 岁。用工方面不存在使用童工，未发生劳动争议事件。

4. 劳动保护

集团客服中心安全生产及信息安全工作的指导思想以履职考核的各项要求为主线，全面贯彻、落实和部署各项安全生产管理措施，通过开展“3·23 安全生产警示日和安全行动 40 天”、“安全生产月活动”、“上海公司安全生产专项整治百日行动”、“全面整治重大安全风险隐患”、“上海公司火灾隐患专项整治”、“高层火灾隐患排查

查”、“清理办公场所、确保楼宇安全”、“美化周边环境、提升办公品质”等专项工作，不断完善安全生产责任体系，强化安全生产的职能管理和监督，持续提升中心安全生产、信息安全及新冠疫情的防控能力。

集团客服中心认真组织员工参加办公大楼消防疏散等演练。包括 6 月 28 日、9 月 27 日、11 月 30 日北泰大楼消防疏散、防汛防台、电梯困人、11 月 18 日京泰大楼消防安全疏散等演练，通过对消防面罩和灭火器使用的实操培训，提升中心员工的消防应急处置能力；中心第一时间将集团公司关于重点楼宇禁烟、禁止大功率用电器，严禁将香烟、火柴、打火机等火源带入楼宇区域的要求通过部门例会、微信群向全口径员工做了宣贯和部署；在员工工位或公共通道张贴办公楼防火须知；梳理更新现有的火灾和应急疏散预案、逃生线路图、安全生产责任区，并将简化版的操作流程并上墙张贴。

集团客服中心于 5 月 30 日-31 日期间向全口径员工开展线上复工复产前安全培训。6 月 1 日起，中心党员干部带头先行复工，各部门结合工作实际需要，遵循“最小必要化”原则做好现场班务的计划，分阶段推进复工复产；根据公司疫苗接种工作部署，中心积极推进和落实疫苗接种工作。中心办公室根据“应打尽打、应早尽早”原则提醒员工就近前往接种点接种疫苗，2022 年自有员工完成两针全程接种 100%；修订印发《中心发现疑似或确诊感染新型冠状病毒感染肺炎的应急处置预案（第二版）》，由办公室、工会落实疫情管控期间员工

应急值班用品和食品，及时做好防疫物资的采购、储备和记录等保障工作，并督促各部门按需做好应急人员和物资储备，以备紧急调用之需。

集团客服中心在广大员工的共同努力与参与下，顺利完成集团下达的服务指标，没有发生人身、设备、信息等安全事故，做到了疫情防控期间生产经营与安全建设两不误、两促进。通过这些活动提高了员工的防疫知识、安全意识，营造了讲安全、学安全的良好氛围，进一步巩固了安全工作群众基础。

集团客服中心梳理修订《工会经费使用细则》、《帮困救助金实施办法》等制度，严格执行员工带薪公休、疗休养费用制度，创建期内组织职工及家属体检共计 160 余人次，女职工专项体检 80 余人次，劳动保护用品人均经费维持同一水平。

（二）诚信生产经营

1. 诚信经营

集团客服中心严格按照《中华人民共和国电信条例》等法律法规规定开展电信服务活动，在对外签订、履行的合同等均遵守《中华人民共和国合同法》等法律、法规、政策和相关的管理办法；凡涉及安全或本局重大利益需要保密的，在签订业务合同时，另签订安全或保密的相关协议，并严格按照保密管理规定执行；集团客服中心纪检小组继续落实对各部门业务合作方的全流程开展监督，防范采购风险的发生，总体符合公司要求；通过“上海市公共信用信息服务平台”信

息查询，单位及法定代表人信用情况均为良好，内控制度完善，合同履行率 100%；严格执行国家相关财经法律和制度规定，会计人员持证上岗，每年税款上缴率 100%，纳税信用等级评定达到 A 类。

2. 诚信服务

集团客服中心党总支开展主题为《改造我们的作风》专题宣讲，从作风建设的重要性、十八字要言解读、存在问题分析、当前阶段性任务要求以及改进作风的思考五方面，推动 18 字要义入心入脑入行；结合“两深入两服务”工作，中心领导班子下沉一线开展调研，了解一线的问题并积极推进解决，累计下沉 64 次。通过倾听用户心声，挖掘服务短板，协调解决用户疑难问题，提升服务口碑感知，切实解决客户与用户的烦心事、员工的困难事。

第一，扎实推进满意服务升级行动，综合满意度优势逐步突显。通过不断完善“2+3+N”工作机制，统筹各方资源、深度分析，高质量支撑集团经营分析专题报告及各类综合分析材料；持续运营服务质量分析报告，跟进各省服务动态，为服务分析做实能力储备；聚焦“满意服务升级行动”，支撑集团完成移动及宽带“一表一单”关键任务，重点整治移动、宽带网络质量短板问题，做细做实移动 GIS 打标、宽带质差建模修复、集中障碍小区治理等工作，实现“移动业务、宽带业务满意度”双提升；完成 10009 政企专席 2.0 建设，分阶段推进政企服务热线 10009 集约运营；全过程、多维度支撑政企客户满意度调研及综合分析；开展政企业务及数字生活业务投诉编码优化工作，新

主业售后服务能力逐步加强；全力支撑集团开展“用户说了算”的满意度测评工作，全程集约管理测评数据，数据准确率 100%，保障感知测评真实客观；多维度汇集服务数据，支撑集团和各省公司开展关联分析和感知修复。

第二，全面落实“清风行动”部署，用户申诉率得到有效降低。凝心聚力，克服行业申诉来量大幅上涨趋势，做好投申诉管控，各项重点指标均优于行业监管和集团考核标准；全面落实工信部行风建设暨纠风工作要求，为进一步实现客户满意度同业领先、以及电信用户申诉率行业最低目标，落实“清风行动”部署，严防出现红线问题，严禁侵害用户权益，逐单督办重点问题，杜绝群体事件与重大服务舆情；持续深耕专项及常态体验，挖掘服务感知痛点，全年开展 24 项主题体验，累计发现并上报重点感知问题 95 项；进一步沉淀体验经验，共享体验成果，体验员队伍持续壮大，发挥对省公司体验的指导借鉴作用。

第三，强化万号及热线运营能力，服务品质持续提升。做好 10000 号话务管理、服务品质提升工作，15s 接通率、触点满意度提升明显，同时支撑建立健全 10000 号的全流程管控机制，以最强“客户工单”机制，全面提升 10000 号问题解决能力；坚持把客户诉求作为第一使命，统筹兼顾疫情防控和热线运营，保障集约热线便捷畅通、高效运行，落实常态化投诉管控机制，推动各省及时、有效解决企业存在的问题，改善用户感知，提高服务水平，充分发挥 10005 监督职责。

第四，积极做好内教外宣，服务水平和客户感知持续提升。抓实抓好服务举措全面落地，初步建立“好服务=中国电信”的心智联想；完成全员服务文化宣传工作，以直播等形式推广六项举措，组织客户服务技能认证、客服技能大赛、好服务云享会，做强文化建设和口碑传播。

第五，着力构建服务数字化能力，提升整体运营效率。积极践行服务数转，加快建设中心内部数字化服务能力，覆盖服务共享、服务分析、投诉运营、体验评测、国漫应用、星级服务等多方面，着力构建数字化服务能力；积极贯彻落实集团公司全面实施云改数转战略要求，坚持以客户为中心，坚持创新变革，坚持为中心实现年度工作目标保驾护航，荣获上海公司 2022 年度安全生产先进单位。

第六，积极推进学习型组织建设，营造以奋斗者为本的文化氛围。认真贯彻落实深入建设学习型组织行动的要求，围绕企业发展的重点，以“获取、传播、应用”三要素为主线，形成丰硕的学习成果、经验和案例，实现员工能力提升、工作业绩提升的良好局面。

3、利润与经济效益

围绕集团“清风行动”，发扬团结务实作风，组建跨部门联合团队，建立审核定责机制，累计定责 25.87 万件，扣罚 3700 余万元，确保工信部有效申诉率行业最低目标；开展 10005 质量监督热线组织“管理者跟班”活动，体察一线客服代表诉求和用户原声，发现服务中的“急难愁盼”问题，推动解决服务短板；组织员工下沉一线参与“助

力春开”、“奋战百日”等主题实践活动，融入公司经营发展。

集团客服中心积极贯彻学习型组织建设中“学习工作化、工作学习化”理念，中心共计发布学习型班组案例集 25 个，58 人通过天翼云认证，撰写论文 7 篇，获得技能认证 11 人。通过汇聚集团和各省服务条线领导和专家力量，组织学习 12 期好服务云享培训会。组织开展“激发原子力量，建设服务强军”、“翼测快应用，网络强领先”等技能竞赛，通过工作技能、工具应用等原子能力的比拼，提升客服运营支撑的综合能力，发现一批技能人才，形成比拼良好氛围。通过云平台技术创新优势，聚焦短板问题，以客户为中心，巩固服务基础、深挖用户痛点，强化一线能力、落实服务举措等有效手段，真正做到切实解决服务问题，推动客户满意度的不断提升。

报告期内集团客服中心按时为员工缴纳各项社保费用，基层员工平均工资每年稳步提升，创建期内未受到人社部门行政处罚。

合作共赢是集团客服中心追求的企业目标。为实现对供应商的有效管理，提高供应链运作效率和服务水平，集团客服中心认真遵照执行《中国电信上海公司供应商管理办法》，坚持遵守廉洁从业规定，提高供应链运作效率和服务水平，同时在对外签订、履行的合同等，严格按照有关规定操作执行，两年内合同履约率达 100%。

（三）参与社会治理

1. 参与文明共建

集团客服中心把做优本职工作与文明单位创建融合为一体，彰显

央企社会责任。集团客服积极参与社会共建，强化党员在区域党建共建中发挥先锋模范作用，引导员工关心社区、热爱社区、支持社区、奉献社区，把电信员工的勤劳智慧和爱心发挥到社区建设和各项服务活动中去，成为时代新风的传播者。

集团客服中心党团志愿服务小队走进石门二路街道社区，为中老年人测量血压、解决手机使用过程中遇到的问题，累计 47 人次参与了 17 次志愿服务活动，展现了上海电信志愿者的正能量，巩固和扩大文明共建成果，不断提升精神文明创建工作水平。

2. 志愿服务

集团客服中心积极参与各类志愿者服务，成立党团志愿者队伍并通过上海市志愿者网站全部完成实名注册，现有志愿者 76 人，其中党员志愿者覆盖率 100%，员工覆盖率 85%。集团客服中心推进党建翼联合作共建，参与石门二路街道文明实践活动、将电信的服务理念带进社区。通过成立党团志愿者队伍，履行社会责任，积极参与社会文明共建主题志愿活动，倡导员工奉献社会、帮助他人，先后组织“手机门诊”、“爱有天翼”美丽窗口、义务献血等各类公益和送温暖活动。共计组织义务献血、进博助厅、学雷锋送温暖、为民服务手机门诊志愿活动共 16 次，共计参与 45 人次，服务时长累计为 60.5 小时，凸显员工的爱心和社会责任心，形成关爱社会、帮助他人、乐于奉献的良好氛围。

3. 救灾与捐助

集团客服中心积极响应公司“献爱心，捐一日工资”活动，全体员工参加捐款，捐款总数为 10,654 元。同时，集团客服中心工会与党政班子共同做好员工慰问工作，扎实开展“送温暖”活动，深入实施节日及现场慰问；落实春节、端午、中秋慰问单身在沪员工；逢年过节登门看望优秀骨干员工和困难员工，做到关心员工全覆盖；坚持“扶贫帮困、救急济难”的原则，对生活上发生特殊困难的员工给予经济上的帮助，2022 年中心帮困 8 人次、总金额 8000 元。

（四）绿色环保形象

1. 环境管理

集团客服中心每年设置专项资金用于环境优化，办公场所因地制宜，持续优化绿化景观，努力为员工创造优美整洁的工作生活环境条件。中心贯彻上海公司工会“2021 年员工心理关爱服务体系”精神，持续推进人文关怀工作，切实加强员工心理干预和疏导，结合各部门工会收集到的员工对心理舒压方面的需求，以及员工反映工作压力比较大且难以自我调节的情况，陆续为京泰 6 楼员工休息室配置了沙发、按摩仪、电视等设施，增加香薰、音响、沙袋等舒压减压的物品，采购了人文、心理方面的书籍和装饰海报，通过音乐疗法、气味疗法、减压道具、心理书籍等，为员工供舒缓压力的方式和空间，达到心理减压和放松、恢复心理平衡作用；贯彻落实《上海市公共场所控制吸烟条例》，积极创建“无烟单位”，在办公场所张贴醒目的禁烟标志；卫生及防疫工作体制健全，卫生工作达标，办公场所设置垃圾分类箱，

做到垃圾减量分类；建设节约型单位，广泛宣传节约能源、降本增效的重要性，动员全体员工身体力行，树立中国电信践行节能减排的“绿色运营”企业形象。

2. 低碳节能

集团客服中心提倡无纸化办公，将出差、用印、用车、会议室预约、同住人及外包员工疫情外出审批等申请整合纳入自建网络平台进行管理；数字化赋能工会俱乐部，小 OA 页面上线俱乐部活动审批栏目，提升了审批效率，减少了纸质浪费；落实节能减排措施及责任区，检查电源是否关闭，办公场所、坐席空调使用条件及温度控制，避免长时间、满负荷运转。本单位创建期内未受到环保部门行政处罚等信息。

3. 环保形象

集团客服中心通过线下在醒目位置张贴宣传材料，易信公众号等形式先后宣传“世界水日”、“世界环境日”、“世界无车日”等节日，积极响应绿色低碳号召，营造低碳工作环境，助力国家实现未来“碳达峰”，“碳中和”的目标；共同营造关注和支持厉行节约，拒绝“舌尖上的浪费”的理念主题与社会氛围，引导员工牢固树立环保意识，尊重自然、顺应自然、保护自然，自觉践行绿色生活，共同建设美丽中国。

四、报告预期与展望

（一）预期绩效

1. 经济与服务效益

下阶段，集团客服中心将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神，坚持人民至上，站稳人民立场，践行以人民为中心的发展思想，全面贯彻集团公司云改数转战略部署和“168”工作要求，以及上海公司“118”工作思路，以党建为引领，夯实全面从严治党，将加强基层组织建设、推动党建向下向前向主航道贯穿始终，深化自我革命，全面接应云改数转战略，向新主业转型、向主航道赋能，以数字化服务能力提升为突破，纵深推进满意服务、清风行动、万号集约，全面建强客户声音传导机制，升级“好服务更随心”服务举措，凝心聚力，务实创新，内强服务能力，外树服务口碑，奋力推动服务质量从“行业考核最好”向“客户口碑最好”转变，全力支撑服务型世界一流企业建设。

在未来的创建过程中，集团客服中心一手抓发展，一手促和谐，聚焦社会责任，积极开展以下十二项工作：

（1）以移网“最严工单”、宽带质差修复为抓手，优化工作机制、深挖用户投诉，聚焦客户感知痛点、网络质差短板，做到先于用户发现问题，推进主动服务能力建设，实现网络感知持续提升；

（2）对标移网“最严工单”机制落实，持续做好移动和宽带网络基础能力及应用感知体验，夯实基础连接能力；

（3）深化TOP投诉区域解决机制，持续提升移动宽带网络质差修复效能；以客户需求为核心，聚焦渠道发展重点，关注渠道自身数字

化服务水平，优化服务品质；聚焦热点问题，进一步规范营销宣传，提升线上渠道服务能力，坚持执行首问责任原则；

（4）支撑四融标品服务标准建立与贯标，开展常态化运营分析；以数字化转型为主线，推进 10009 具备四融产品服务能力；加强政企产数产品及服务能力体验，探索构建政企重点标品体验机制，大力发展新主业服务；

（5）做好 10000 号工单管理工作，提升一线服务人员水平，让客户的问题能解决、快解决；

（6）深化落实清风行动 2.0，建立健全管控机制，加大定责督办力度，优化流程和标准，盯重点问题和场景，实现各项管控指标、重点服务能力和用户口碑三提升；

（7）建立声音汇聚统一机制，整合客户声音、加强客户声音分析与监督，提升服务管控及监督效率；强化底线意识，保障用户权益、推动问题整改，做好企业化解用户抱怨的最后一道屏障；

（8）从汇聚融通客户声音和经营数据、洞察并理解用户需求方面持续提升综合分析广度与深度，优化服务分析报告运营模式，高质量支撑集团经营分析专题报告及各类综合分析材料，推动产品和服务品质持续改善；

（9）聚焦客户感知测评，以数字化能力支撑集团和省公司协同攻坚，以“测评、分析、修复”为闭环机制，夯实满意服务；

（10）开展“数智服务暖民心，全员服务在行动”教育实践活动，

激活“人民邮电为人民”的初心使命；持续推进“好服务 更随心”服务举措升级，抓实举措落地与检视优化，巩固“好服务=中国电信”的心智联想，提升服务型企业形象口碑；

（11）全力支撑翼声平台规划和建设，建成一朵翼声云，实现：一个数据、一套能力、一个调度、一个门户的“四个一”布局；探索话务运营新模式，提升热线整体运营效能，保障热线平稳运营；

（12）加快服务共享、服务分析、投诉运营、国漫应用、中心数据管理、网信安全管理等中心内部关键数字化服务能力迭代升级。

2. 社会效益

集团客服中心将继续贯彻互利共赢、包容发展的原则，以平等、公平的方式处理好与供应链伙伴合作关系，同时，认真执行合同和协议，保障供应链伙伴的合法权益，实现合作共赢、共同发展；聚焦乡村振兴，积极参与公益慈善活动，以多样的信息化手段，资助社会弱势群体的教育、健康和赈灾救助等项目，保障和谐共享目标的实现。

3. 环境效益

集团客服中心落实节能减排措施，实现企业降本增效，提倡无纸化办公，优化内外部环境建设，做好责任区安全检查，因地制宜创造条件绿化办公场所，为员工创造整洁舒适健康的工作生活环境。

（二）报告展望

集团客服中心聚焦坚持党的领导，团结引领广大职工坚定不移听党话跟党走，夯实广大职工团结奋斗的思想基础，筑牢与时代同频共

振的职工宣传阵地，扩大宣传效应；将继续坚持“以客户为中心”，把握“十四五规划”新发展的机会，将云改数转的战略融入日常工作中，为中国电信进一步筑牢服务领先优势，打造让客户满意、幸福、安全的“服务型企业”做出贡献；引领员工践行社会主义核心价值观，坚持以人为本，切实关心关爱员工，凝聚人心提升士气，打造员工成长的平台，进一步加强企业文化和实事工程建设，不断促进企业与职工和谐发展。

集团客服中心继续落实班子成员每日的沟通时刻，建立健全员工诉求闭环管理机制，搭建员工与管理者双向沟通平台；继续健全帮扶机制，做好对单身在沪、晚间值守、防控疫情及重要节假日坚守岗位、生活困难员工的慰问帮困等送温暖工作，使之经常化、规范化、制度化；聚焦云改数转、高质量发展等，通过创新课题研究、技术交流、结对共建等，以点带面激发创造活力，不断推进高素质人才队伍建设，立足本职岗位建功立业；围绕高质量发展深化劳动竞赛，聚焦云改数转、数字化转型等公司重点任务，持续开展各类劳动竞赛，形成职工广泛参与、人人比学赶超的生动局面；坚持以职工为中心的工作导向，常态化做好关心关爱和困难帮扶工作，包括节假日慰问、生日慰问、六必访六必贺等，切实促进劳动关系和谐稳定；着力抓好工会干部队伍建设，充分发挥工会主席、工会小组长的积极作用，建设学习型、创新型、服务型工会组织，做职工最可信赖的“娘家人”、“贴心人”。

集团客服中心将继续对所有供应商进行认证、评估，并完善供应

商沟通机制和投诉处理机制。坚持贯彻与供应商的合作共赢，促进供应链持续发展；严格要求各部门在其授权经营管理范围内从事维护和经营服务活动，以书面形式签订合同，并使用中国电信制定的合同范本，确保合同履约率达到 100%。

五、社会评价

（一）社会荣誉

- ◆ 集团客服中心：2019-2020 年度（第二十届）上海市文明单位、集团企业形象传播推广劳动竞赛最佳组织奖
- ◆ 集团客服中心第三党支部《党员攻坚测评数字化，助力客户满意度提升》：中国电信上海公司示范党员攻坚项目
- ◆ 李易：党的二十大保障优秀个人（中国电信〔2022〕389 号）

（二）领导关怀

2022 年 2 月 2 日农历初一上午，上海公司总经理龚勃一行来到集团客服中心热线话房现场，走访慰问春节期间坚守在岗位上的员工，一一为他们递上慰问品并送上新春祝福。中心主任金巍和陈枫等领导陪同慰问。

龚勃总经理重点了解了中心三条全国性客服热线服务职责和近期用户来电的热点问题，要求扎实处理好用户的每个诉求。龚勃总经理还仔细的了解满意度测评相关工作。他说，满意度测评是非常值得做的一件事，要将分析样本做得更细致，将其融入日常的服务管理工作，

“服务与业务发展、台阶收入是息息相关的！”

（三）媒体报道

1. 2022 年 2 月 15 日，恰逢中国农历元宵节，华沁居民区举办了“元宵佳节遇冬奥·党建联建话团圆”主题活动。参加此次活动的领导有：静安区侨联书记、主席、区人大代表李敏、石门二路街道党工委副书记苏玉锋、石门二路街道办事处副主任陈功、石门二路街道人大工委副主任章伟、石门二路街道人民武装部部长陆俊以及街道相关科室负责人员，静安区商业联合会、静安区文物史料馆、石门二路派出所、石油天然气有限公司、交通银行上海静安支行、雷允上药业西区有限公司、中国电信集团客服运营支撑中心、上海逸刻新零售网络科技有限公司 及石门二路街道社区生活服务中心 9 家共建单位代表应邀出席。

链接：《【华沁·党建】“元宵佳节遇冬奥·党建联建话团圆”主题活动》<https://mp.weixin.qq.com/s/ArvhDfGSH4-IgRR10BGtUA>

2. 战“疫”保接通，坚守服务第一线，中心集约热线话务现场在行动

近期，上海疫情防控形势严峻，集团客服中心集约热线话务现场每天都会遇到客服代表因居住小区被封控而无法及时到岗上班的突发情况，面临现场一线坐席减少、话务压力大的困难局面，热线管理团队立即制定并重启了居家坐席方案。通过班务调整、灵活调度，大幅度提高居家坐席比例，既保证了热线的对外服务接通率，又减少了人

员聚集和交叉感染的风险。

在保证热线服务的同时，热线运营分中心对疫情防控和员工的身心健康也十分重视，贴心地为缺少居家条件的员工送电脑上门，远程指导测试调通；将热线人员分班组，通过微信群每日上报员工疫情动态，对员工隔离核酸检测的结果及时上报，对需要特别关注的员工由部门领导一对一 24 小时保持沟通，每天定时向中心上报现场和居家的人员情况；采购睡袋、洗漱用品、应急食品等防疫物资供非常时期使用，确保疫情防控万无一失。

面对再次袭来的疫情，热线运营分中心全体员工齐心协力、全力以赴，为战胜疫情和热线的通信保障提供了最有力的支撑，力求以最专业、优质、高效的服务姿态，为热线电信用户，提供高质量的服务！

链接：《【央企的担当】同心协力抗疫情、主动跨前勇担当》

<https://mp.weixin.qq.com/s/3Q1-5xpS-H4HwnX09FPFcg>

（四）公众反响

1. 抗击疫情，人人有责。疫情发生以来，上海公司党员干部们积极落实“双报到”，投身社区，以一名普通人的身份支持防疫大局。集团客服中心党总支书记、主任金巍在参与志愿服务过程中，听说居委防疫物资紧缺，马上四处联系供应商，捐赠了 100 套防护服和面罩，以解燃眉之急。

链接：《战“疫”一线党旗飘 | 上海电信党员领导干部奋战社区防疫一线》
<https://mp.weixin.qq.com/s/qaSRjYq-17XEiLRj4-1cBQ>

2. 集团客服中心员工王夏钧是上海电信一名客服代表，作为一名预备党员，在疫情防控的关键时刻，他自 3 月下旬就加入了上海疫情防控阻击战社区志愿者行列。先后参与了小区核酸 PDA 扫码、秩序维护、物资分拣发放、楼道巡逻、快递配送等各种工作，得到了居委会和居民的认可。

链接：《电信员工“跨界”上岗核酸采样员，小区阿姨夸赞核酸手法最满意!》<https://mp.weixin.qq.com/s/53ImJGQNuK7GahTtUBSgAQ>