

中国电信上海公司互联网部客户服务管理办法

1. 目的

为加强对互联网部客户服务工作的管理，保障中国电信上海公司互联网部电子增值业务应用的健康发展，保护用户的合法权益，根据国家有关规定，结合本部客服服务的实际情况，特制定本管理办法。

2. 适用范围

本办法适用于本部各单位在经营业务，向用户提供服务过程中发生的与用户界面相关的行为。

3. 引用文件/标准

《中华人民共和国电信条例》、《电信服务标准》、《消费者权益保护法》、《电信用户申诉处理办法》、《电信服务质量监督管理办法》、《电信首问责任制公约》、《中国电信企业服务规范和服务标准》及其它有关法律、行政法规、电信公司内部要求。

4. 定义

4.1 本办法所称的本部为中国电信上海公司互联网部。

4.2 本办法所称的客服中心为中国电信上海公司互联网部市场拓展处客户服务中心。

4.2 本办法所称的本部各单位为中国电信上海公司互联网部下属所有中心、子公司。

4.3 本办法所称的客服服务内容是指中国电信上海公司互联网部所属各中心、子公司在向客户提供信息服务、产品应用过程中，与用户界面有关的工作内容。

5. 职责

5.1 客服中心职责

5.1.1 客服中心作为本部客户服务的职能管理部门，对本部各单位的客户服务工作拥有管理权、监督权和相应的考核权，负责协调、督查、管理、考核和指导互联网部各单位的客户服务工作，保证互联网部服务工作的正常化和有序化。

5.1.2 负责互联网部整体用户满意度控制，对用户申诉资料进行汇总、统计分析，为决策提供有用的信息。

5.1.3 负责本部总体客户服务工作的内部审核和持续改进工作。

5.1.4 作为与上级服务管理部门的唯一接口，负责与上级管理部门的沟通 and 协作。

5.2 本部各单位职责

5.2.1 负责对各自服务的用户资料进行妥善保管，定期分析。

5.2.2 负责对各自服务的用户进行准确定位，根据不同用户的各种需求进行产品的设计。

5.2.3 负责对向用户所提供的产品质量进行有效的控制，对产品的设计、推广、实施等过程进行监管，确保符合用户的需求，并根据用户的需求变化进行不断的改进。

5.2.4 负责处理和解决用户申诉的问题，为受理部门提供正确的建议、指导和技术支持，确定和分析事故原因，提出解决方案。并在用户申告后采取相应的纠正措施和预防措施，保证服务质量的不断提高。

5.2.5 负责向客服中心及其他与用户界面相关的部门提供各类客户服务内容，并进行及时、必要的培训，确保其能为用户提供快速、准确、及时的服务。

5.2.6 负责与各自客户服务内容相关的客户满意度控制。

5.2.7 负责对各自服务工作人员进行相关业务技能、沟通技巧的培训。

6、流程图

无

7、工作程序

7.1 各部门必须遵守国家电信主管部门的法律、法规，树立“用户至上、用心服务”的服务理念。

7.2 本着“客户第一、质量第一”的原则，当客户利益与企业利益发生冲突时，必须以客户正当利益为重。

7.3 各单位必须强化落实“首问责任制”，做到谁受理，谁负责到底的原则，把“用户至上”的普通责任落实到每个岗位的员工。

7.4 用户在办理业务时，各单位应向其提供使用该项业务的说明资料、包括业务功能，费用收取办法及交费时间、障碍申告，咨询服务电话等，并以合同形式明确企业与用户双方的权利和义务。

7.5 各部门必须严格执行国家指定的电信业务资费政策和标准，做到明码标价，严禁乱收费。

7.6 因本部检修线路、设备搬迁、工程割接、网络及软件升级等可预见的原因影响用户使用的，应在 72 小时以前告知所涉及的用户，并通知所有涉及到的对外窗口人员（如 10000 号）；影响重要用户使用的，还应事先报上级主管部门批准。

7.7 各单位应做好内部沟通，凡任何涉及到用户界面的客户服务内容的变动均应有客服人员参与并认可。相关业务或技术人员应对客服人员提出的合理建议予以支持。在业务推出前按《互联网部业务资料审核管理办法》上报客服中心客服管理人员，并视情对涉及到的对外窗口人员（如 10000 号）进行培训。

7.8 各单位应积极组织人员处理与各单位客户服务内容相关的用户申诉，在处理过程中严格按照《互联网部客户沟通与投诉控制程序》

进行操作执行。

7.9 各单位对用户申诉资料应进行妥善保管、统计、分析及归档，严格按照《用户申诉资料管理规定》（见附件一）进行操作执行。

7.10 各单位原则上不应设立其它对外咨询电话，如遇特殊情况，需上报客服中心审批，并严格按照《服务热线管理规定》（见附件二）操作执行。

7.11 设置网上服务渠道的各单位，在开展客户服务工作时应严格按照《网上服务渠道管理规定》（见附件三）操作执行。

7.12 各中心、子公司对于代理商、合作商应有规范的管理制度，对其提供的产品与服务进行严格把关，明确产品质量要求、服务标准和责任处理办法（不得低于电信的服务标准）。因合作商或代理商的服务质量问题而引发的问题均由各部门负责牵头处理并进行相应的考核。

7.13 客服中心在发现本部各单位存在不合格的客户行为时，向各单位发放《整改措施单》。各单位在接到《整改措施单》后五个工作日内进行整改，经部门经理签字后回复客服中心。客服中心将对整改结果进行验证，并进行相应的考核。

7.14 各单位根据实际情况与各自界面上的用户进行服务质量的顾客满意度沟通，可通过电话、邮件、网上调查等方式进行征询而获得，测量记录由经营单位自行保管。

7.15 各单位应按时按质完成客服中心组织安排的其它专项任务。

7.16 各单位应积极参加客服中心组织的案例学习和培训，及时认真完成各项任务，主动完善服务流程并对本部门或互联网部的客服工作提出建议和计划。

7.17 客户服务的考核

7.17.1 客服中心对各单位日常服务工作进行监督考核，考核情况汇总报送投资管理处，由投资管理处与本部各单位沟通反馈。

7.17.2 专项考核

蓝皮书指标

8、附录

8.1 附件

8.1.1 附件一《用户申诉资料管理规定》

8.1.2 附件二《服务热线管理规定》

8.1.3 附件三《网上服务渠道管理规定》

8.1.4 附件四《热线服务人员用语规范》

8.1.5 附件五《首问责任制工单受理流转规范》

8.1.6 附件六《EMAIL 申诉回复标准格式》

8.2 相关表单

8.2.1 《对外服务热线情况登记表》

8.2.2 《对外服务热线变更表》

8.2.3 《网上申诉渠道登记表》

8.2.4 《网上申诉渠道登记表》

8.3 解释权

本文件解释权归市场拓展处客服中心，若本办法与互联网部相关文件有冲突之处，以本办法为准，若与公司相关文件有冲突之处，以上级相关文件为准，市场拓展处客服中心根据需要修订。

8.4 生效日期

本文件自发布之日起实施。

9、质量记录

9.1 《质量监督电话记录表》

HLWB/F/JL/D/0/SC-013-2009

附件一：

用户申诉资料管理规定

1、目的

为加强对本部用户申诉资料的管理，以确保用户申诉资料能得到有效的保存和利用，通过对用户申诉资料的分析使互联网部的服务工作持续改进，最终形成对可为互联网部决策提供参考依据的宝贵资源。

2、适用范围

本规定适用于本部各单位对用户申诉资料的整理、统计、分析及归档等相关工作

3、引用标准

《电信服务标准》

《消费者权益保护法》

《电信服务质量监督管理办法》

其它有关法律、行政法规、电信公司内部要求。

4、定义

4.1 本规定所称的本部为中国电信上海公司互联网部。

4.2 本规定所称的本部各单位为中国电信上海公司互联网部下属所有中心、子公司。

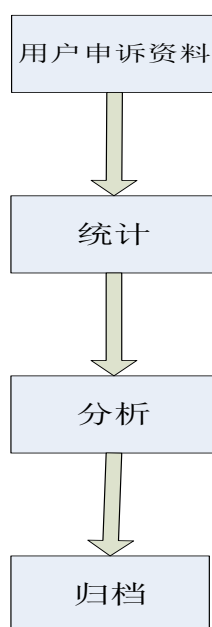
4.3 本规定所称的用户申诉资料是指用户通过各种渠道（包括网上申诉渠道）对本部业务经营中发生或存在的服务问题进申诉后，各单位在处理用户申诉过程中所获得的所有信息和资料。

5、职责

5.1 客服中心作为本部客户服务的职能管理部门，对各单位针对用户申诉资料开展的各项工作进行指导、管理和考核，确保用户申诉资料管理工作正常、有序的进行。

5.2 各单位作为用户申诉的受理和处理者，负责对用户申诉资料进行有序的整理、统计、分析和归档，并对申诉资料进行有效的利用。

6、流程图



7、工作程序

7.1 分类统计

7.1.1 各单位应每月对用户的申诉资料分类统计，每月按时上报前一个月的咨询、投诉情况月报。

7.2 分析

7.2.1 各单位应每月对用户申诉资料进行分析，每月按时上报前一个月的咨询、投诉情况月报。

7.3 归档

7.3.1 用户申诉资料必须完整、有序的进行保存，保存期限不得少于2年。

7.3.2 用户申诉资料可通过纸质文件或电子文件两种方式进行保存。

7.3.3 用户申诉资料为高度保密资料，应妥善保管，不得随意泄露。

7.3.4 保存期满后的用户申诉资料应由各单位指定员工统一销毁。

7.4 考核指标

7.4.1 每月报表上报情况：是否按时按质上报客服中心

7.4.2 申诉资料保存情况：是否在规定时限内完整有序进行保存

8、相关文件

8.1 《中国电信上海公司互联网部客服管理办法》

附件二：

服务热线管理规定

1、目的：

为加强本部客户服务工作，对各单位自行公布的服务热线进行有效的监督和管理，特制定本规定。

2、适用范围：

本规定适用于本部各单位对外服务热线向用户提供服务时所发生的所有行为。

3、引用标准：

《中华人民共和国电信条例》、《电信服务标准》、《消费者权益保护法》、《电信用户申诉处理办法》、《电信服务质量监督管理办法》、《电信首问责任制公约》、《中国电信企业服务规范和服务标准》及其它有关法律、行政法规、电信公司内部要求。

4、定义和术语

4.1 本规定所称的本部为中国电信上海公司互联网部。

4.2 本规定所称的本部各单位为中国电信上海公司互联网部下属所有中心、子公司。

4.3 本规定所称对外服务热线指各单位在业务开展过程中，因业务需要，对外公布的服务电话。

5、职责

5.1 客服中心作为本部各单位对外服务热线的职能管理部门，对各单位对外服务热线拥有管理权、监督权、考核权。

5.2 各单位负责对所设置的服务热线渠道进行建设，确保热线渠道方便可行、畅通无阻。并认真受理及处理用户通过此渠道反映的各类问题。

6、流程图

无

7、工作程序

7.1 各单位原则上不应设立其它对外服务电话，如遇特殊情况，需按照《对外服务热线情况登记表》上报客服中心审批。

7.2 对外服务热线在正式投入服务后如因各单位业务需要进行改号、取消服务热线及其他变更操作，则应事先填写《对外服务热线变更表》上报客服中心审批通过后方可进行。如为更改热线号码，应至少向用户提供 3 个月的语音提示或自动转接。

7.3 如应本部整体业务需要进行改号或取消服务热线的操作，则由客服中心发文，各单位参照执行。

7.4 各单位对外服务热线应向公众公布具体服务时间(如 7*24 小时)，并保证在对外承诺的服务时间内向用户提供服务。

7.5 对外服务热线接通率应达到 80%。

- 7.6 各单位必须对热线服务人员在上岗前进行相关业务、规章制度、服务用语、沟通技巧等方面的培训。
- 7.7 各单位服务热线进行用户申诉的受理及处理时，除应严格按照《互联网部客户沟通与投诉控制程序》要求操作执行外，还应每月按时上报客服中心前一个月的各服务热线运营情况。
- 7.8 各单位对在服务过程中形成的各类用户申诉资料应按照《用户申诉资料管理规定》的要求操作执行。
- 7.9 热线服务人员应使用标准的普通话和规范的服务用语，服务用语按照《热线服务人员用语规范》（见附件四）操作执行。
- 7.10 考核指标
- 7.10.1 规范用语使用情况

8、相关文件

- 8.1 《中国电信上海公司互联网部客服管理办法》

附件三：

网上服务渠道管理规定

1、目的

为加强对本部各单位设置的网上服务渠道的统一管理，确保客户服务工作有序进行，保护用户的合法权益，根据国家及电信公司的有关规定，结合本部的实际情况，特制定本管理规定。

2、适用范围

本规定适用于本部各单位在向用户提供网上服务渠道时所发生的所有行为。

3、引用标准

《中华人民共和国电信条例》、《电信服务标准》、《消费者权益保护

法》、《电信用户申诉处理办法》、《电信服务质量监督管理办法》、《中国电信企业服务规范和服务标准》、《电信首问责任制公约》及其它有关法律、行政法规的规定。

4、定义和术语

4.1 本规定所称的本部为中国电信上海公司互联网部。

4.2 本规定所称的本部各单位为中国电信上海公司互联网部下属所有中心、子公司。

4.3 本规定所称网上服务渠道是指本部各单位通过 INTERNET 向用户提供的业务查询、受理、用户申诉的各类渠道。包括对外咨询信箱、网上业务受理、查询等相关服务渠道。

5、职责

5.1 客服中心作为本部客户服务工作的职能管理部门，对各单位网上服务渠道所提供的各类服务具有管理权、监督权和相应的考核权。

5.2 各单位作为网上服务渠道的提供者，应对所设置的渠道进行有效的管理，使其能够向用户提供准确及时的服务。

6、流程图

无

7、工作程序

7.1 提供网上服务渠道的各单位，应负责确保网上服务渠道的方便可行、畅通无阻，当网上服务渠道发生故障时应在公司规定时限修复。

7.2 对于外宾使用电信业务较多的网上服务渠道，有条件的应设置中、英文双语服务。

7.3 提供网上业务受理渠道的各单位，应在网上明显位置公布所受理业务的说明资料，包括业务功能、使用范围、使用方法、收费标准、交费方式及障碍报修、业务咨询、申告投诉的方式等，并以格式合同

形式明确本单位和用户双方的权利和义务，不得随意或不合理地限制客户的权利、免除自己的义务。

7. 4 网上服务渠道所提供的所有内容均应准确、及时，严禁出现任何错误，过期信息。

7. 5 提供网上申诉渠道的各单位工作要求

7. 5. 1 在设立网上申诉渠道时应填写《网上申诉渠道登记表》，将渠道的相关情况报备客服中心。

7. 5. 2 在处理用户申诉时应严格按照《互联网部客户沟通与投诉控制程序》操作执行外，还应每月按时上报客服中心前一个月的各网上服务渠道情况。

7. 5. 3 由于申诉渠道的特殊性，应根据各单位业务咨询量安排专人定时对用户申诉进行查询和处理，严禁发生由于未及时查看而导致的处理超时的情况。

7. 5. 4 提供 EMAIL 申诉受理的各单位，应对用户的申诉数量予以关注，如发现由于申诉数量的增长过快，导致 EMAIL 信箱的容量大小已无法满足用户的需求时，应该加快收信频率或对信箱容量进行扩充，严禁出现用户申诉信件无法正常到达各单位 EMAIL 信箱的情况。如需上级管理部门协助处理应以书面形式提交申请。

7. 5. 5 提供网上申诉渠道的各单位，原则上对用户申诉处理的回复同样通过网上渠道进行，但如用户明确要求给予其他形式的回复（如电话回复等），应积极响应用户的要求进行处理。

7. 5. 6 提供 EMAIL 申诉受理的各单位，在回复用户申诉问题时参照《EMAIL 申诉回复标准格式》（见附件六）进行回复。

7. 5. 7 提供网上申诉渠道的各单位，应对用户申诉记录进行归档、保存。严格按照《用户申诉资料管理规定》进行相应的操作。

7.6 提供网上服务渠道的各单位，应在网上公布服务标准，接受客户监督。

7.7 考核指标

7.7.1 网上申诉受理渠道上报情况：所有网上服务渠道均应及时上报，所提供的内容必须真实准确。

8、相关文件

8.1 《中国电信上海公司互联网部客户服务管理办法》

附件四：

热线服务人员用语规范	
接听用户来话时：	您好，这里是上海电信公司***部门 工号**号，请问您需要什么帮助吗？
摘机后听不见或听不清楚客户声音时：	重复三次开头语，如还是无法听见则说：“对不起，我听不到您的回应，请重新拨打，谢谢。”
对客户提出的问题，要通过查询方能解答时：	请稍候，我帮您查查。
在请用户等待了一段时间后回复时：	对不起，让您久等了。
向客户解释清楚一个问题后，不应马上挂机，而应询问：	请问还有其他问题吗？
客户对电信服务与管理提出建议或批评时，应回答：	谢谢您的建议，我们会尽快向上级部门反映。
服务结束后：	谢谢您的来电！

附件五：

首问责任制工单流转规范

1、目的

为了保护电信用户的合法权益，规范本部用户申诉受理行为，提高用户满意度，完善用户服务流程，特制定本规范。

2、适用范围

本规范适用于本部各单位在向用户服务时所发生的受理行为。

3、引用标准

《中华人民共和国电信条例》、《电信服务标准》、《中国电信企业服务规范和服务标准》、《电信首问责任制公约》及其它有关法律、行政法规的规定。

4、职责

4.1 客服中心作为本部客户服务工作的职能管理部门，对各单位受理行为具有管理权、监督权和相应的考核权。

4.2 各单位作为用户申诉受理部门，应根据本规范开展所有相关业务的用户申告、投诉受理工作。

4.3 客服中心指定单位在接到各单位转派的用户申诉时应按照本规定要求执行。

5、流程图

无

6、工作程序

6.1 各单位详细记录用户相关信息，必要元素：用户问题、设备号码、联系电话和联系人。

6.2 各单位受理的首问责任制内容审核后传送至客服中心指定单位

处，传送方式为邮件，条件有所限制的单位可采用传真方式，根据规定，传送方须确认对方收到与否，各单位传送后未经确认导致指定单位未收到，邮件丢失责任归结于各单位。

6.3 各单位首问责任制工单派发、完成确认操作时限为：用户问题受理后≤1 个工作小时，用户有特殊要求的，各单位即时传送并确认。

6.4 客服中心指定单位接收到各单位首问责任制邮件后先行判断，属互联网部业务范围，客服中心指定单位可作解答的就直接回复用户，无法解答超过权限的首问责任制内容派至对应单位，各单位处理此类工单的时限和工单处理合格要求与电信公司咨询投诉处理标准相同。

6.5 客服中心指定单位接收到各单位首问责任制内容判断后属于非互联网部业务，而属于电信公司业务范围，根据规定按时按要求派发至电信公司。

6.6 各单位传送至客服中心指定单位处的首问责任制内容经指定单位判断属于非电信业务，指定单位进行退单，由各单位自行回复用户，如受理内容有误指定单位亦作退单，各单位更正后重派。

6.7 对于转派至本部各单位的首问责任制工单指定单位具有督办权，每月对各单位工单量和回复情况进行统计，形成报表。

附件六：

EMAIL 申诉回复标准格式	
属本单位处理范围：	
<p>亲爱的用户：</p> <p>您好！非常感谢您使用我公司提供的服务。</p> <p>（处理情况）</p> <p>再次感谢您的配合，我们将尽力为您提供优质的服务。</p> <p style="text-align: right;">中国电信上海公司****部门</p>	
如不属本单位处理范围：	
用户提供的资料齐全（需对用户信件进行转发处理，并按照《互联网部客户沟通与投诉控制程序》的要求进行督办）	用户未提供任何相关资料（如用户设备号、联系方式、故障情况等）
<p>亲爱的用户：</p> <p>您好！非常抱歉由于您反映的问题不属于我处处理范围，故我处已将您的情况转发至相关部门处理，请您等待相关部门的处理结果，如有需要欢迎再来信。（如知道相关部门的对外咨询电话或信箱应主动告知用户）</p> <p>谢谢您的配合，我们将尽力为您提供优质的服务。</p>	<p>亲爱的用户：</p> <p>您好！非常抱歉由于您反映的问题不属于我处处理范围，而您也未提供设备号、联系方式等相关必要的资料，故我处无法将您的问题转至相关部门处理，建议您可直接拨打电信 10000 号咨询，或再来信告知您的详细资料，我处非常乐意为您转达您的问题。</p> <p>谢谢您的配合，我们将尽力为您提供优质的服务。</p>

相关表单：

对外服务热线情况登记表			
申报单位：		申报时间：	
热线号码：		服务时间：	
热线设立时间			
服务对象 描述：			
收费标准：			
服务人员配备 情况：			
联系人（A 角）		联系方式：	
联系人（B 角）		联系方式	
经办人：		二级经理签字：	
备注			

对外服务热线变更表			
申报单位：			
申报时间			
热线号码：			
变更时间			
变更项目：			
变更原因：			
经办人：		二级经理签字：	
客服中心 意见（加盖公章）	同意（ ）	不同意（ ）	
备注			

网上申诉渠道登记表	
登记单位：	登记日期：
实现方式：	(如 Webmaster 信箱、留言簿等)
服务业务范围：	
地址：	(如信箱地址或者网址)
容量大小：	
服务时间：	(例如 7*24 小时每天 2 次)
处理人员配备情况：	(专人处理或轮流处理)
联系人及联系方式：	
备注：	

质量监督电话记录表

总编号

本月编号

用户编号			
用户姓名		联系电话	
单位			
联系地址		邮编	

投诉日期		转发日期		处理时限	
处理部门					
答复用户日期		回告时间		经办人	
投诉内容：					
<div>处理人：</div> <div>审核人：</div>					