# 电信分公司创建省级“消费者信得过单位”汇报材料

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-11-24

*在省、市电信公司正确领导下，在地方各级政府、部门的大力支持下，近年来 ,XX电信各项事业随着XX地方经济的发展而迅速前进,并取得了令人瞩目的成绩。XX电信分公司是我县规模最大，实力最强的通信运营企业，担当着地方信息化建设主力军的角色。目前，...*

在省、市电信公司正确领导下，在地方各级政府、部门的大力支持下，近年来 ,XX电信各项事业随着XX地方经济的发展而迅速前进,并取得了令人瞩目的成绩。XX电信分公司是我县规模最大，实力最强的通信运营企业，担当着地方信息化建设主力军的角色。目前，全县固定电话用户总数已突破12万户，小灵通用户突破2万户，宽带用户总数近8000户，光缆通达全县各大乡镇，小灵通网络覆盖全县主要乡镇，村村通电话的比例达到 %，基本形成了一个光纤化、数字化、IP化的通信网络，能充分满足人民群众日益增长的通信需求。

在电信业务快速发展的同时，XX电信分公司始终牢记服务行业的宗旨，以客户为中心，坚持“用户至上，用心服务”的服务理念，强化“客户领先”、“服务领先”，使企业服务水平和服务质量迅速得以提高，精神文明建设也取得了丰硕成果。相继获得了“省级文明单位”、“省模范职工之家”等称号，连续四次获得市、县“消费者信得过单位”称号，和县首批“文明行业“称号，在最近的抗击第14号台风“云娜”的战斗中，我们又有两个集体和四个个人被省、市公司通报表彰。

在创建省级消费者信得过单位的过程中，我们主要有以下几点体会：

一、领导重视，组织健全，责任明确。做为服务型企业，“消费者信得过单位”称号的获得是对我们长期以来诚信经营，以客户为中心，“用户至上，用心服务”理念的肯定，为此，公司领导高度重视创建工作，成立了公司一把手担任组长的创建工作领导小组，制定了创建计划，明确了责任，把创建工作作为公司一项长效机制抓实、抓好，并以创建为契机，推动公司各项工作上新台阶。

二、加强教育，广泛动员，人人参与。通过各种形式的宣传教育活动，我们让员工认识到创建消费者信得过单位的重要性和必要性，强化全体员工自觉为消费者服务的意识，切实提高服务水平和服务质量，让消费者满意。我们不断通过各种形式加强全员服务意识教育，把“用户至上，用心服务”的理念融入到服务的各个环节。通过全方位，多层次的开展员工培训，认真组织客户经理和营业人员学习服务规范，使我们的整体服务水平和服务能力得到了提高。

三、夯实基础，创新服务，提升满意度。我们的创建活动以提高用户满意度为中心，不断完善以用户为中心的服务质量保证体系，实现服务创新。自去年三月份我们建立了针对不同客户群的四大营销服务渠道以来，我们从被动服务转变到了主动服务、从窗口服务转变到了全过程服务、从大众化服务转变到了个性化、差异化服务。消费者的满意度得到了有效提升。同时，我们还从基础管理入手，创造性的提出了10个课题，其中包括营销渠道优化、小灵通网络优化等涉及到消费者满意度的课题，通过PDCA循环的方法，不断调整、优化、完善、提高。这10个课题的提出在全省电信上下都得到了积极的响应，也对我公司上半年业务收入连续保持两位数增长，增幅位居全省第一起到了很好的促进作用。此外，我们还加强了运行维护支撑体系工作，通过不断的努力，建设一个先进、高效、安全可靠的通信网络，全面提升网络质量和运行效率，为更好的服务用户提供强有力的支撑。我们不断强化员工业务技术水平和服务意识的培训，通过选用高素质的安装维护营业人员，促进服务水平、服务质量的提高。我们广泛发展各类电信业务代理代销点，贴近社区群众，大大方便了人民群众，并通过建立农村统包责任制解决了一些边远地区消费者的交费难问题。所有这一切，都为了能更好的提升消费者的满意度。

四、强化监督，健全机制，常抓不懈。为保证服务标准的实现和服务质量的提高，我公司专门设立了服务质量监督岗位，做到专人受理。全面推行“首问责任制”和《用户申告红黄牌》制度，开通了10000投诉电话和“局长热线”，对用户反映的问题及各类投诉都做到了及时受理、答复，对处理结果，有监督有检查有落实，提高了服务效率和用户满意度。今年1-8月份，我们发放用户意见征询函1200余份，收到各类用户投诉205起，其中有理由投诉78起，均得到了我们圆满的答复，做到了“件件有落实，事事有回音”。我公司还不断加强与工商、消协、物价、县长热线等单位的联系沟通，从社会各界聘请了25名电信用户做为行风监督员，并邀请大客户和部分住宅用户定期召开座谈会，主动接受监督，不断升级服务层次，把服务工作置身于无所不在的监督之中。

五、回报社会，关注公益事业，保护消费者权益。我公司热心参与各类回报社会的公益事业，积极捐助贫困村建设，与我县贫困村上张乡奶吾坑村结成扶贫对子，每年送上慰问金和慰问品，并帮助解决实际困难。在3.8妇女节、3.15消费者权益保护日、5.4青年节、5.17世界电信日、国庆、元旦、春节期间我公司积极组织开展各项有益社会的活动，为消费者提供各项义务活动，开展业务咨询、话机修理、赠送纪念品等活动，采用各种形式让利用户，回报社会。

XX分公司秉承着“人民邮电为人民”的宗旨，肩负着“共享与世界同步的信息文明”的企业使命，为广大消费者提供“准确、迅速、安全、方便”的通信服务，在以后的创建工作中将继续戒骄戒躁，再接再厉，争取更大的光荣，推动创建工作迈上新的高度，为广大消费者营造放心的消费环境。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！