



# 中国电信山东分公司

## 关于2019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,现将中国电信山东分公司(以下简称我公司)2019年上半年电信服务质量情况通告如下:

2019年上半年,我公司在省委、省政府、省通信管理局和中国电信集团公司的领导下,坚持“用心服务 客户至上”的服务理念,诚信经营,规范服务,通过一系列行之有效的措施,全面提高服务质量。

### 一、强化作风建设

#### (一)持续提升服务能力

深入开展网络提速降费工作。一是开展了中小企业宽带提速降费,上半年互联网专线资费下调了15%;持续推动“提速惠企”活动,将中小企业50M以下互联网专线提速至50M,50M至100M(不含)专线提速至100M,推出了买一年送一年的中小企业千兆宽带专属优惠活动。二是移动网络流量平均资费降低了20%,2019年二季度推出了优惠力度更大的畅享提速包和更加优惠的香港/澳门包天流量包。三是规范套餐设置,加大清理力度,2019年上半年在售套餐数量同比减少21%;进一步优化了资费规则,在全渠道推广了低门槛、简单阶梯计价、越用越便宜的“无忧卡”套餐。

加强光宽及4G网络覆盖,提升网络质量。大力推进非光用户的网络改造,持续推进“五高一地”重点区域4G覆盖。上半年建设完成4G室外站4045个,共扩容4374个4G小区,新增用户侧光端口55万个。

全力以赴完成了全国两会、一带一路峰会、世园会、海军节等重大活动保障和各类突发事件通信保障任务。

#### (二)全面提高服务水平

严格落实《电信服务规范》,完善服务机制和管理流程,提升系统支撑能力和服务便捷性,切实提高服务水平。2019年构建基于“全方位、全过程、全员”的服务标准体系,梳理基于客户感知的关键感知标准,并将关键感知标准纳入服务考核。提升10000号智能化服务水平,上线了AI语音门户,智能语音服务占比超过了40%。优化了营业人员服务礼仪行为规范,定期进行监督检查,不断提升营业厅服务质量。全面推进手机卡异地销户服务,2019年3月1日起所有电信自有营业厅均已开放异地销户服务。

完善合作管理制度,加强对代理商的管理,明晰合作伙伴职责权限,在全省组织检查,重点检查代理商资质、代理商用户个人信息保护条款、工号实名等落实情况,确保对代理商的要求落实到位。

#### (三)切实维护用户权益

省市公司积极参加当地政府、行业主管部门组织的行风评议活动,上半年省市公司领导共参加20人次;制度化开展了“总经理接待日”、“员工体验日”等活动。在2018年建立“社会监督员机制”基础上,建设了监督员管理系统平台,完善了“监督员之家”功能,省公司上半年组织了“社会监督员”的座谈会,倾听用户代表的意见,根据用户的需求持续推进相关工作的改进。

着力提高用户投诉解决率,将争议化解在基层,从根源上解决问题。通过一线赋能授权,分类处理,限时办结各类投诉,建立投诉案例库,做到“一类一案”,提升投诉处理效率。对重点问题挂牌督办,推进源头解决。加大管控力度,杜绝影响群体利益的事件发生。

#### (四)进一步规范市场秩序

清理规范互联网网络接入服务市场,依法查处无证经营等违规行为。持续开展电信入网客户的资质管理,打击无证经营、超范围、超地域经营,层层转租和跨境专线的违规经营行为,各市公司开展了自查自纠工作,签署了资源使用承诺书,并对相关违规企业的资源进行了关停处理,建立了违规企业黑名单机制,配合管局对相关企业违规等情况进行调查并处理。

深化“携号转网”业务规范办理,确保用户“携得了、转得快、用得好”。强化对各市公司的宣贯,切实保障好用户的自主选择权,对于携入用户不允许诱导性消费或强迫办理高档套餐;对于携出用户,不允许私设各种门槛阻拦用户查询、申请、办理携号转网业务,不允许擅自增设办理条件、人为设置障碍。

#### (五)落实网络安全责任

进一步完善网络安全组织保障体系,强化机构人员配备和制度建设。组织各单位持续提升网信安制度完备性、一致性、有效性,完善本单位重点制度;在业务管理、系统维护管理规章中补充完善网络信息安全管理措施;在关键岗位职责中补充安全职责。组织各市公司开展网络信息安全宣贯,通过视频播放、双百学习圈、知识竞赛等多种方式,让网络信息安全学习覆盖到每一位员工。

全面做好网络数据安全、新技术新业务安全评估、网络安全防护、网络安全应急与威胁治理、网络安全重大活动保障支撑等工作,有效落实网络安全责任。

#### 二、解决社会关注的热点问题

##### (一)深入推进骚扰电话综合整治

按照“谁接入谁负责”的原则,加强业务管理,防范各类通信资源被用于电话扰民。一是全面核查清理了“95/96/400”号码、语音专线等资源使用情况,全量核查经营性呼叫中心资质,严禁擅自变更号码用途,严禁为经营

性呼叫中心的外呼业务核配用户号码,严禁为非法经营、超范围经营电信业务的企业提供通信资源,不符合资源使用规范的专线一律关停。二是严格进行了语音专线省集中审核和管控,严格台账管理。三是严格审查新用户的资质。四是全面完善个人用户和集团用户的合同管理,在合同中明确约定通信资源和业务使用规范要求、用户违约责任等。

全面规范营销外呼业务,强化呼叫中心业务管控。一是规范通信资源使用行为,经营性呼叫中心不得使用用户号码作为业务号码外呼,不得超范围经营。二是规范营销外呼行为,开展商业性营销时,应事先征得用户同意,保留相关凭证并积极配合骚扰电话核查工作。三是建立了禁呼名单制度,用户明确表示拒绝特定行业或业务的营销电话后,不允许再次拨打。

全面清理各类骚扰软件,提升技术防范能力。一是对有关“呼死你”“网络改号”“短信轰炸机”等软件进行关键词屏蔽,软件APP下架,信息删除和账号封停,切断其推广、销售、使用的渠道。二是强化主叫号码鉴权和溯源能力,对未通过鉴权的呼叫一律进行拦截。三是建立和完善骚扰电话拦截系统,运用大数据等手段,优化拦截策略,完善拦截流程。四是加强骚扰电话风险提示能力。

完善骚扰电话举报处置机制。一是建立了10000号骚扰电话举报处置机制,畅通骚扰电话举报渠道,由专岗专人及时核实处置用户在10000号等受理渠道关于骚扰电话的举报。二是涉及异网号码的举报,畅通协查机制及时处理。

##### (二)严格规范资费营销和计收费行为

做好计费系统性能检测,加强计费监督检查,确保计费检测合格证处于有效期内。坚决纠正变相强制收取“开卡费”、手机销号保证金等行为。

严格规范增值业务收费行为,严格执行二次确认及代收费等规定。一是进一步加强增值业务管理体系的规范,开展了先行处置工作,消除违规业务隐患,保障消费者权益。建立了增值业务白名单准入机制,清退非白名单存量业务。二是优化天翼高清内容合作管理办法,落实“二次确认”、“消费透明”等相关要求。同时通过业务测评、抽查等手段,定期对天翼高清增值业务订购情况进行检查、通报与考核,全面落实消费安全的相关要求,规范天翼高清增值业务收费行为。

完善资费公示,严禁限制老用户选择新套餐。严格执行工信部关于规范电信资费营销行为的相关文件要求,实体营业厅通过手册、电子显示屏等多种方式,在显著位置公示资费;电子渠道首页设置资费专区,做到内容

准确,及时更新。除双方合同另有约定外,严禁限制老用户选择新套餐,严禁限制用户转低资费套餐,为用户提供便捷的套餐变更服务。

##### (三)强化落实用户个人信息保护和网络安全管理

全面落实用户个人信息保护相关法律法规及监管政策要求,重点规范APP获取权限公示告知、同意授权、账号注销等服务。进一步加强用户个人信息保护工作力度,在营业厅和APP上明示收集使用信息的目的、方式和范围,做到收集信息与提供服务相一致。按照“谁引入谁负责”原则,加强业务合作过程中数据安全,对合作方在用户个人信息保护及网络安全方面进行监督和管理,要求合作方在使用相关数据时遵守合同约定的保密和安全措施,确保相关制度和手段措施的落实。

##### (四)巩固深化防范打击通讯信息诈骗与电话用户实名登记管理

持续完善电信网络诈骗技术防范体系,加大防范打击电信网络诈骗技术的应用,有效提升电信网络诈骗技术防范处置能力。应用大数据技术,持续优化诈骗模型,主动筛查、处置涉诈号码,全网加载关停。追踪诈骗新形势,及时发现新型通讯信息诈骗情况。实现资源共享与对接协同,提升溯源能力。加强社会宣传引导,通过传统媒体、新媒体等渠道,组织开展通讯信息诈骗风险提示和防范提醒。

持续推进电话用户入网实名认证。一是按照国家相关法律及政策要求,严格落实各渠道新入网电话用户实名认证制度;二是提升入网环节人证一致性,切实提升实名认证信息准确率及实人率;三是加强末梢管理,严格落实违规整改和考核问责;四是强化工号实名,新建工号必须由系统进行人证一致比对、登录业务受理系统时必须刷证或刷脸。

加强物联网行业卡安全管理。健全物联网安全管理技术手段,加强DPI行为分析预测和WSS客户画像,提升监测能力。加大监督检查及违规处罚力度,开展实名制自查和互查。

#### 三、主要电信服务质量指标

##### (一)固定电话业务

电话装机时限:最长5天,平均历时2天,及时率99.9%;

电话移机时限:最长5天,平均历时2天,及时率99%;

固话障碍修复时限:最长2天,平均历时10小时,及时率98%;

网络接通率:98.77%;

计费差错率:<1\*10<sup>-5</sup>。

##### (二)移动通信业务

业务变更时限:最长1小时,平均12分钟,及时率100%;

恢复通话时限:最长1小时,平均2.5分钟,及时率100%;

障碍修复时限:最长5小时,平均3小时,及时率100%;

网络接通率99.50%,无线信道拥塞率0.05%;

通话中断率0.15%,计费差错率<1\*10<sup>-5</sup>

##### (三)数据通信—数字数据业务

预受理时限:一般客户,最长3个工作日,平均1个工作日,及时率100%;

集团客户,最长2个工作日,平均0.5个工作日,及时率100%;

入网开通时限:最长4个工作日,平均2个工作日(不含客户接入线部分),及时率99.9%;

障碍修复时限:最长18小时,平均8小时(不含客户接入线障碍修复时间),及时率98.16%;

网络可用性100%。

##### (四)数据通信—租用电路

预受理时限:最长3天,平均2.5天(不含客户接入线部分),及时率100%;

电路开通时限:最长7天,平均3天(不含客户接入线部分),及时率99.7%;

障碍修复时限:最长8小时,平均时间2小时(不含客户接入线障碍修复时间),及时率99.49%。

##### (五)互联网接入业务

预受理时限:一般客户,最长2个工作日,平均0.5个工作日,及时率100%;

集团客户,最长1个工作日,平均0.3个工作日,及时率100%;

本地装机时限:最长4个工作日,平均2个工作日(不含客户接入线部分),及时率99%;

本地移机时限:最长5个工作日,平均2个工作日(不含客户接入线部分),及时率100%;

障碍修复时限:最长18小时,平均8小时(不含客户接入线障碍修复时间),及时率98.16%;

接入服务器忙时接通率99.9%,本地接入认证平均响应时间5秒,接入服务器认证成功率100%。

##### (六)客户咨询投诉情况

受理客户投诉电话:10000;

投诉处理时限:最长2个工作日,平均6小时;

一次投诉客户满意率:95%。

#### 四、企业声明

以上内容客观、真实、准确。

2019年8月

**电信服务专版**

政策指导: 山东省通信管理局信息通信管理处  
承办: 山东省通信行业协会  
订版电话: 0531-82092808

**天翼看家 安心到家**

天翼智家 美好生活

电信定制 | 视频上云 | 上门服务 | 小翼管家  
安全可靠 | 一键回看 | 安装无忧 | 操控便捷