

中国电信股份有限公司重庆客户服务中心

中国电信股份有限公司重庆客户服务中心（以下简称“中国电信重庆客服中心”）成立于2001年5月8日，主要负责中国电信重庆公司10000号、114/118114语音热线服务，10000号智能化服务，IM在线客服、远程柜台视频客服，服务质量管控等。现有员工700余人，平均年龄29岁，是一只年轻化、专业化的队伍。

中国电信重庆客服中心始终践行“以人民为中心”的发展思想，秉承“用户至上 用心服务”的理念，以“服务绝对领先”为目标，加强组织领导，凝聚员工共识，建立“全方位、全过程、全员”的大服务体系，不断提升员工素质能力，强管理、强服务，持续提升服务水平，打造“中国电信，值得信赖”的服务口碑。2003年被重庆市总工会评为重庆市第四届职工职业道德建设“十佳班组”、被重庆市通信管理局评为“重庆市用户满意电信服务明星班组”；2005年荣获全国青年文明号、全国用户满意电信服务明星班组称号；2006年荣获“10000号服务优秀团队”；2007年被重庆市青年联合会评为“第三届重庆市十大杰出青年群体”、荣获“满意服务标杆单位”；2008年通过ISO9001质量认证、荣获“客户服务优秀团队”；2012年荣获“创先争优先进基层党组织”；2015年被共青团重庆市委评为“重庆市五四红旗团委”。2019年荣获“质量信得过班组”、“电信集团关爱员工优秀案例奖”、“集团模范职工之家”、2020年荣获“抗

疫先锋先进集体”；并多次荣获中国电信集团公司“先进基层工会”、“五四红旗团委”、“五四红旗团支部”等称号。



一、组织领导作用突显

(一) 目标导向激活力

围绕“服务绝对领先”的目标，明确各部门、各岗位职责及权限，建立系统的管理制度，加强规范管理。并合理配

置人员、物资、资金，通过文化墙、各类会议持续向员工宣贯以客户为中心、精益求精、追求卓越的理念，增强员工主动服务意识。同时，通过建立员工星级体系和综合评价体系，以奖优罚劣为导向，激发员工工作热情和活力。

（二）企业文化有特色

以党建为统领，厚植以“客户为中心”的服务文化。一是通过开展党群结对帮扶、总经理谈服务、“走一线、听声音”、演讲比赛等主题活动，设立“呼叫之声”播音栏目，打造文化墙等加强服务文化宣传，营造“专业高效、客户满意”的服务文化氛围。二是定期组织家属联谊会、员工生日会、开设健身兴趣班等团队活动，提升员工向心力和凝聚力。三是开展丰富多彩的文艺活动，为员工提供展示青春风采的平台。四是各级领导经常性通过现场调研、职工大会、员工座谈会等深入了解一线员工生活和工作上的困难，让员工参与日常管理，为员工办实事，不断提高员工的获得感、成就感和幸福感。五是通过开展关爱留守儿童、义务植树等活动，助力社会公益，践行央企责任。

（三）抗击疫情显担当

新型冠状病毒肺炎疫情发生后，中国电信重庆客服中心迅速成立新冠病毒疫情防控工作领导小组，带领全体员工全力战“疫”。在短短3日内建成“居家客服热线”，降低客服人员频繁出行及集中办公带来的疫情传播风险，保障热线服务7*24小时不断线。特别为援湖北人员提供10000号优先接入及快速服务，为千余名个人客户和百余家单位客户提供免停机服务；积极协助复工个人轨迹查询；快速处理停机保

号、补换卡等紧急服务。并配合当地公安局开展疫情排查，开通“渝康码”咨询服务热线助力复工复产，用实际行动诠释初心和使命。



关爱留守儿童活动



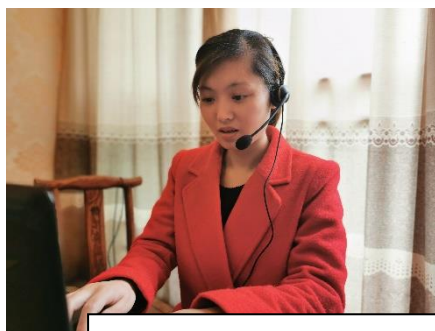
植树活动



“走一线，听声音”活动



演讲比赛



居家客服代表



疫情初期服务现场

二、员工素质能力打造

围绕中国电信重庆公司发展战略目标和岗位要求，建立和不断完善以知识管理为基础，企业发展为导向的培训体系，努力营造“终身学习、知识共享”的学习氛围，倡导终身学习的理念，推进学习型组织建设。

（一）培训体系健全

一是建立、健全培训管理机制，明确相关职责、资源、学习内容、学习方式、激励标准等，确保培训工作制度化和规范化。二是运用“互联网+”手段，多层次、多渠道、多形式的开展员工培训和知识分享。除常规培训外，借助中国电信网上大学平台资源，打造中心专属的云课堂学习模式，聚集工作中的热点、难点问题，制作形象生动、深入浅出的业务知识课件，供员工利用碎片时间随时随地轻松学习。三是邀请行业知名讲师开展专业培训，全面提升运营管理、服务支撑等岗位人员能力。

（二）注重人才队伍建设

打造人才队伍“三棵树”，即人才培育树、岗位发展树、荣誉体系树，优化人才队伍结构，拓展员工职业发展空间，增强人才与企业共同发展合力。目前中心有集团级内训师 1 人、公司级内训师 3 人，中心内训师 10 人；500 余人取得对应岗位技能认证。

三、服务现场标准化

中国电信重庆客服中心以标准化服务引领客户感知，全面推进一线工作现场标准化规范化建设，以实现“队伍管理更规范、服务保障更到位、客户感知更优质”的总体目标，通过现场管理标准化、服务标准化、服务质量保障、客户抱怨处理等方面加强员工服务过程管控，员工服务水平不断提高，在客户满意度测评中，10000 号热线满意度同城领先。

（一）环境建设人性化

中国电信重庆客服中心现场使用面积约 1 万平方米，设有 780 个坐席。中心内部根据不同功能进行区域划分，并引入专业物业公司，做好现场环境卫生保障及绿植美化，为员工打造舒适温馨的工作环境。



坐席区班长台



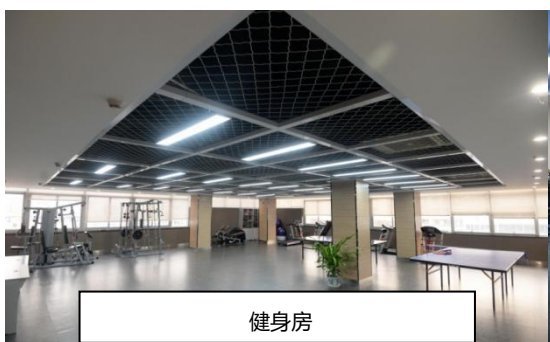
坐席区



母婴室



室内休闲区



健身房



培训室



（二）现场管理标准化

一是制定《现场环境管理细则》，运用 5S 管理、可视化管理加强服务现场监控，确保现场秩序井然。二是科学设计排班模型，从历史数据分析话务变化趋势，掌握话务异常原因，采用月排班、周调整、日应急的方式，提升坐席接通率。同时现场管理人员实时关注话务情况及员工服务情况，及时进行现场管理及调度。

（三）服务标准化

一是运用服务蓝图，标注服务关键点、易错点、风险点，确保员工按规范流程服务。二是持续开展细分客户需求、细分业务场景，为客户提供 IVR、人工、IM、视频客服等服务通道，拟定服务规范用语、查询规范、受理规范、投诉处理规范等服务规范，指引员工规范操作。三是持续进行服务能力提升。打造尊享、5G、携号转网等专业坐席，为客户提供专业化服务。并不定期结合员工投诉服务短板及用户投诉热难点问题，开展场景化服务设计，全力做优服务。

（四）服务质量保障

一是站在客户感知的角度，制定《热线服务标准》，持续优化质量监测和分析，从服务方法、服务场景维度进行改

进方案的设计和实施。二是通过热线服务、不满意客户修复、客户投诉等找短板，不断提出产品和业务规则、渠道服务、网络质量、系统流程等方面的优化建议，提升客户感知。三是建立完善热线标准运营报告，如服务履约报告、效能效率分析报告等，加强客户感知及员工能力分析。

（五）风险管控

持续提升投诉处理能力，做好风险管控。一是制定数据流量费争议、虚假欠费等热难点投诉处理规范和操作手册，建立投诉自处理、三级升级以及不满意客户修复机制，不断提升投诉处理满意率。二是推进投诉处理互联网化，实现通过微信公众号的首次回应，微信查询投诉处理进度等功能，拓展投诉处理方式和手段。三是成立认责委员会，搭建越级投诉传导系统，优化重大问题快速处理及升级督办机制，针对重要时点、热点问题提前布控，及时处理。

（六）安全生产严格化

一是日常注重信息安全教育培训，全员签订信息安全责任书。二是严格系统账号权限管理，对客户信息批量导出、复制、销毁等操作进行管控。三是加强安全生产，入职员工100%接受消防安全培训，每月开展消防疏散演练，强化员工消防安全意识，提高火灾防控能力和突发事件应变能力。

四、特色岗位创新

充分调动员工积极性和主动性，努力营造“我能创新、我要创新、你追我赶、争创一流”的良好氛围，每年均开展岗位创新活动。

（一）主题班会

中心创新采用线上直播的模式召开主题班会，开展服务工作发展、服务热、难点问题全员大讨论，并邀请分公司人员共话服务，直播在线人数峰值高达千余人，刷屏弹幕高达万余次，从而实现经验分享、共同进步的目的，让服务工作不再枯燥，员工工作热情更加高涨，客户满意度得到提升。



（二）服务宝典

创新制作《服务宝典》，以场景化分类，通过图文、录音再现等形式，强化员工服务意识，被众多员工称为“武功秘籍”，帮助员工快速掌握服务中提升客户感知的方法和技巧，培养员工成为“有温度”的服务能手。

（三）居家客服

因新冠疫情防控需要，各营业厅及实体渠道暂停对外服务，中国电信重庆客服中心迅速创新推进“居家客服”服务模式，确保 10000 号热线服务不间断，让员工健康得到保障的同时，还能及时为客户服务，积极发挥线上渠道优势。工信部和电信集团的领导都对 10000 号居家坐席表示认可和赞扬。居家客服青年团员王悠被中国电信集团公司推选为“最美电信一线客服人”，在国资委中央企业学习平台进行宣传报道。

