中移铁通安庆分公司桐城支撑服务中心

一、中移铁通安庆分公司桐城支撑服务中心简介

中移铁通安庆分公司桐城支撑服务中心成立于 2011 年 10 月，主要业务为中国移动用户提供家庭宽带的安装、维修服务。目前共有员工 36 名，其中管理层人员 2 名，负责综合业务支撑的后台人员 2 名，一线装维人员 34 名，维护全桐城市移动家庭宽带用户 61417 户，月安装宽带数 1500 左右。中心以服务创新，努力超越为团队精神，尽心尽力的完成每一户安装与维护。

支撑服务中心位于桐城火车站，介于开发区与老城区中心维修，地理位置优越，交通便利。面积约 215 平米，分为仓库、会议室、办公区、休息区等，硬件设施齐全。

二、支撑中心的发展历史

桐城支撑服务中心是安徽省最早参与移动家客维护业务支撑的单位，其中桐城阅城国际小区的建设为安徽省首批 FTTB 试点建设单位。2011 年开始承接移动家庭宽带的安装、维护业务，从 2011 年 5 人的团队，发展到拥有 36 人的队伍，中心大力重视硬件投入，提高日常培训的效果、提高例会制度执行效率。通过落实常态化培训，中心人员 100%通过移动公司智慧家庭工程师 L2 认证，在历次装维活动多次得到上级肯定及激励。

三、日常管理和队伍的塑造

（一）强化落实作业规范，0 误差落实要求

中心以标准化作业落实为第一要点，结合随销、入户检测等相关业务需求，制定装维标准化作业清单，通过清单 14 项内容、36 个基本动作的落实，保障装维质量的硬性要求达成。

（二）创新发展，提升团队素质

中心积极按照上级要求，大胆创新，在工作实践中开展金点子收集活动，全员开展工作方法创新活动。目标提升工作效率、增加客户满意度、压降维护成本，20 年原创了碳带卷带机的设计，由安庆分公司指导完成制作，提升了效率，提供了大量的宝贵建议，为分公司月均节约成本 0.35 万元。

（三）强化晨会制度，落实各项培训

中心一直以晨会制度的落实为根基，通过精细化晨会内容，做好日常指标的把控以及宣贯，同步开展多元化培训，邀请外部专业人员对员工的装维技能、安全生产等进行多方面能力提升。（图为邀请当地消防部门对员工进行安全培训）

三、以客户满意度的为核心，以社会责任落实为目的

（一）上门义诊解决网络问题，客户满意度保障为核心

桐城支撑中心日常开展宽带义诊活动，上门免费对用户在网络使用方面的问题进行解决，开展宽带义诊，从根本解决移动用户的在终端使用、故障隐患排除方面的问题，大大降低了用户投诉率，提升了满意度。

（二）组织团建活动，融入和谐社会

中心多次积极组织具有社会实践意义的团建活动，在强化了团队社会责任的同时，提高桐城支撑服务中心在通信服务保障上的品牌知名度，以客户服务保障为核心，建设和谐社会为己任。图为桐城支撑服务中心组织乡镇养老院送关爱活动。

（三）抗疫情战猛洪，始终战斗在一线

2020 年 1 月底，刚刚完成两节应急装维保障的中心队伍，又立刻面对新冠疫情的严峻形势，加上桐城作为口罩生产的重要基地，中心立刻组织力量投入党、政、医疗机构的会议保障中，确保政府对医疗力量、医疗资源的调度会议顺利进行，疫情投入应急保障力量 139 人次，为 31 个各级党、政、医疗机构提供会议保障 139 人次。

3 月份全国教育系统开设网课进行远程教育，工单量激增，3 月 20 至 4 月 10 日，日均装机量环比增加 260%，中心统筹安排，提前做好二线应急准备，实时启动了应急保障预案，顺利完成了 2155 张工单的消化，整个应急攻坚期间指标平稳，装机、维护及时率均达到 99%以上，确保了广大学子空中课堂的及时使用，进一步巩固提升了用户满意度。

7 月份江淮流域洪水暴发，桐城作为安庆受灾重区，灾后网络恢复建设中，到处有桐城支撑中心员工的身影，8 月份中心组织全员投入到光交分纤箱修复、皮线断纤抢修工作中，启动网格 AB 角预案，

投入一半网格维护人员到专项整改中，截止 9 月底共完成了 126 个光交/分析箱修复工作，恢复洪灾断网用户 2350 户

四、对标电信业务安装维修中心，开展标准化建设

2020 年 5 月份，桐城支撑中心积极响应总部、通信协会关于电信业务安装维修中心标准化建设的要求，全面对标对表，宣贯团标要求和精神，改善硬件设施，增加了休息室，开展员工素质提升活动，优化质量目标管理、物资管理办法，围绕质量目标核心，强化员工绩效引导，后期桐城支撑中心将继续围绕团标进行标准化建设，打造五星级电信维修中心队伍，切实做好用户满意度保障工作。