

中国移动：着眼“更满意” 注入新动力

中国移动通信集团公司

作为中央确定的“为民服务创先争优”活动七家重点联系的中央企业之一，中国移动通信集团公司党组坚持用“四个转化”强化“为民、惠民、便民、利民”服务效果，并把活动与公司发展战略紧密结合，用“创先争优”为战略发展注入动力，以“国际领先”为“创先争优”拉升标准，使两者相得益彰，取得了积极成效。

为民：成为企业发展战略

中国移动党组把创先争优活动摆在“十二五发展规划”和公司发展战略的大背景下统筹定位。一是坚持以优化服务为主线，完善升级企业战略。落实“客户为根、服务为本”的理念，以“创先”的精神确立“铸就国际领先、实现可持续发展”的发展战略目标。二是坚持以“四个进一步”为突破口，实现服务短期跃升。瞄准国际领先，提出“进一步提升为民服务水平，进一步增强基层党组织和广大党员的宗旨意识与群众观点，进一步提升公司服务能力和核心竞争力，进一步发挥信息技术优势大力促进和改善民生工作”的活动目标。三是坚持以主题活动为载体，掀起创先争优热潮。开展“我为党旗添光彩，我为‘十二五’作贡献”主题实践和“我身边的共产党员”征文演讲等活动，激发了广大党员创先争优的积极性。

惠民：推出优质服务举措

中国移动紧密围绕“满意”这一关键词，落实服务理念，展开问题查改。一是从客户“满意度”分析突破，明确活动重点。公司党组成员带头深入创先争优活动联系点，进行调研指导，倾听客户和员工意见。针对存在的突出问题，公司明确了在“为



中国移动安徽公司合山分公司员工为留守儿童发送亲情短信

民服务创先争优”活动中，要着重抓好净化网络环境、优化资费服务、推进透明消费、提升网络服务质量、提高窗口服务质量、维护客户权益和推进信息惠民七项重点工作。

二是从客户“不满意”问题入手，及时进行整改。针对透明消费问题，构建了“全流程透明消费服务”流程，确保了客户消费的知情权和选择权。以“业务订购扣费主动提醒”和使用过程中的“0000统一查询和退订”服务为例，截至2011年12月底，扣费提醒累计下发70.01亿条短信；0000查询量达9.48亿次，客户查询后累计退订2.82亿笔业务。

三是从客户“更满意”标准着眼，提供便捷服务。公司先后两次推出为民服务新举措共20项。

四是让客户“得实惠”基点出发，主动让利于民。2012年春节期间，继续推出神州行“两城一家”和动感地带“非常假期”资费优惠，大幅降低返乡农民工、学生群体的费用支出。

五是从信息“促发展”重点突破，服务经济社会。深入推进“无线城市”建设，重点打造公共事业、医疗等10大类50项应用平台。

六是从社会“建和谐”目标承压，打造绿色网络。公司持续开展拉

圾短信专项整治行动，深入落实和持续优化“10086999”短信和“10086”热线人工服务等方式的免费举措。

便民：服务热情创先争优

坚持开展“三亮三比三创三评”，激发党员和员工创先争优动力。

一是让“三亮”亮出风采。开展“亮身份向明星看齐，亮标准向上看齐，亮承诺向先进看齐”活动，亮出了移动人的风采。

二是让“三比”比出干劲。开展以“讲热情、讲主动、讲关怀、讲效率、讲专业”为主要内容的“五讲”服务提升活动，让员工比技能、比作风、比业绩，提高了员工技术业务素质。

三是让“三创”创出声誉。开展了“争创群众满意窗口、争创优质服务品牌、争创优秀服务标兵”活动，激发了员工工作热情，提高了企业声誉。

四是让“三评”评出活力。在开展群众评议过程中，坚持把“评议范围‘广’、评议方式‘新’、测评内容‘真’”和问题整改‘实’”的要求贯穿始终，确保评议质量。

“10086”热线人工服务平均等待时长不超过15秒。开展了“村村通电话工程”，截至2011年底，累计投资342亿元，解决9.8万个村通电话。

利民：推进创新发展体系

中国移动坚持以“为民服务创先争优”活动为载体，着力推进网络创新、业务创新和管理创新，促进活动成果转化创新发展体系。

一是努力提升“10086”热线窗口服务能力。进一步优化热线服务流程，优化热线资源配置，确保了“10086”热线人工服务平均等待时长不超过15秒。

二是努力打造“百分百畅通网络”。开展网络大会战，提升了网络质量。开展了“村村通电话工程”，截至2011年底，累计投资342亿元，解决9.8万个村通电话。

三是努力拓展服务领域和深度。公司开发“E矿山综合管理系统”，提升了煤矿企业安全生产管理水平。打造“新农合”信息平台、推出“12582”农信通，服务新农村建设。

通过“四个转化”彰显了中国移动为民服务的决心，加速了铸就国际领先的进程，提升了客户服务水平。中国移动全国移动电话用户满意度连续11年居行业首位；在工信部公布的百万客户申诉率中，中国移动两年来始终保持行业最低水平。

2011年中国联通营业收入达到2166亿元，增长22.7%，其中主营业务收入1915亿元，增长14.2%，位居行业首位；公司在《金融时报》500强的位次一年内提升80位，在《财富》500强的位次两年内提升49位。



中国联通山东分公司青年志愿者走上街头开展通信业务咨询服务活动

中国联通：让客户满意消费 让信息服务民生

中国联合网络通信集团有限公司

“为民服务创先争优”活动开展以来，中国联通坚持“民生为重、服务为先”导向，把活动开展与推进企业融合与发展的服务社会与民生紧密结合，科学制定方案，全面落实“三亮、三比、三评”，扎实推进，取得明显成效。

建设优质服务窗口

打造群众满意工程

一是领导高度重视，科学确定活动主题。公司坚持以服务大众、服务社会和人民群众满意为活动开展的出发点和落脚点，认真落实中央和主管部门工作部署与要求，先后五次召开党组会议，研究部署中国联通“为民服务创先争优”活动。针对电信服务的新情况新特点，公司党组明确提出将“让客户满意消费，让信息服务民生”作为全系统活动的主题。总部、省分公司和地市三级联动，各级分公司党政齐抓共管，紧扣主题，细化方案，使整个活动重点突出、特色鲜明。

二是公开两项承诺，大力提升服务水平。公司从解决人民群众最关心的利益问题入手，针对中国联通在宽带与移动业务办理、移动网络质量等服务热点问题，公开“两项服务承诺”，及时回应群众期待。一是宽带业务服务限时装机、限时移机和限时维修的“三限时”承诺；二是移动网络质量与业务服务的“两改善”承诺。对移动网络加大建设与优化力度，对移动业务下大力气治理垃圾短信、增值业务定制和流量信息告知等热点问题，完善服务举措，让人民群众切实感受到公司服务的新变化。

三是实施便民举措，信息服务惠及民生。公司立足通信服务实际，发挥企业优势，做人民群众最需要的事情，实施“两大便民举措”，办顺民意、解民忧、惠民生的实事与好事。一是加快推广便民的电子自助服务，重点加大网上营业厅、手机营业厅、自助终端等各类电子营业厅推广力度，方便用户不分地域、不分时间给手机充值和办理业务。2011年使用电子渠道的用户1.1亿户，日均用户超过400万户。二是加快推出惠民的通信信息服务，简化统一套餐、规范透明资费，全面推广普及千元智能手机，降低用户入网门槛；开辟了在线学习辅导和教育资讯为主的惠民信息服务，宽带与3G下乡为主的惠民信息服务；在11个省的近1000家医院提供了预约挂号信息服务，每日可提供号源近20万个，解决了群众看病挂号难问题。三是积极履行社会责任。在全国残运会期间推出时尚讯讯语音短信，极大地方便了残疾人朋友的交流需求；运用现代信息技术开辟党员干部现代远程教育新途径；为配合校车安全治理，开发了“3G智能系统”，目前已为200多台校车配备了该系统；春运期间，在部分火车站和汽车站为农民工提供“免费电话报平安”服务；积极推进新型农村合作医疗信息化建设，提供了远程

专家会诊、药品配送等一揽子信息化服务等。

四是狠抓工作保障，促进活动深入开展。公司在切实加强活动的组织领导同时，狠抓网络能力建设、服务内容创新、服务作风改进三项保障工作。一是加快建设和完善新一代移动通信网，完成了县级以上城市和重点乡镇的覆盖；二是加快研发推广移动互联网新型应用服务，通过产品创新，不断满足信息消费新需求。各类应用平台服务内容超过60万项，每周下载量突破一亿次，促进了微博等创新型业务的快速发展。三是在全系统组织开展“营业服务提升工程”和各级管理人员下基层活动，缩短用户在营业厅办理业务的排队等候时间，提升服务效率，改进服务作风。

活动为企业注入强劲动力

科学发展取得明显成效

一是有效推动了服务工作取得新变化。通过公开服务承诺、实施便民举措，推进了服务窗口建设，促进了公司上下服务意识、作风、效能与能力的“四个明显变化”，实现了用户满意度持续提升、投诉率明显下降。2011年，公司3G和固话业务的服务满意度均居行业首位。在为民服务创先争优活动中，通过即时评议、邀请第三方、聘请监督员、发信函、上门走访等方式，共有1.2亿人次参加评议，满意率为94.28%。

二是有效推动了企业管理水平。公司以活动开展为契机夯实服务工作的管理基础，建成集中化一体化的IT支撑系统，财务管理实现全集团“一本账、一套表”，资源分配使用责任制进一步落实，管理重心下移，企业运营效率显著提升。大力度、大范围实施公开竞聘，薪酬分配持续向销售服务和窗口一线倾斜，有力调动了服务人员的积极性。

三是有效促进了经营发展实现新突破。公司坚持创先争优促科学发展，发展态势加速向好，效益水平加快改善，2011年营业收入达到2166亿元，增长22.7%，其中主营业务收入1915亿元，增长14.2%，位居行业首位；公司在《金融时报》500强的位次一年内提升80位，在《财富》500强的位次两年内提升49位。

四是有效激发了党员干部队伍的新活力。活动开展以来，公司全系统7309个党组织、13万名共产党员积极投入为民服务创先争优活动，通过开展承诺践诺、党员示范岗、发展排头兵等活动，涌现出各类先进典型533个，吸收业务骨干入党3830人，形成了党组织带企业、党员带群众、企业各领域努力创先争优的良好氛围，有效激发了广大员工干事创业的热情，队伍的士气信心显著提升，企业基层党组织建设进一步加强。

中国电信：首推“五个一” 提升竞争力

中国电信集团公司

与千家万户直接面对面，服务的用户遍及城乡各地，努力做好用户服务工作，是通信企业的基本行业特征。在为民服务创先争优活动中，中国电信大力发扬“人民邮电为人民”、“用户至上用心服务”的企业优良传统和企业价值理念，从群众最需要的地方做起，从群众最不满意的方面改起，积极开展惠民、利民、便民、利民服务，努力将为民服务创先争优活动打造成群众的满意工程。

牢固树立 广听民情

活动开展以来，中国电信各级企业通过开展多角度、多手段、多渠道的全方位宣传和“牢记企业使命，践行服务理念，实现企业价值与客户价值共同成长”大讨论活动，在员工中牢固树立为民服务意识。

全集团统一开展“天翼飞扬党员走访客户”活动，各级领导带头，走街串巷，耐心听取群众的意见，并通过邀请服务监督员、新闻媒体、VIP客户进行监督等方式，不断完善用户反映问题的机制。安徽公司开展倾听工程，以“倾听您的声音，提升我们的服务”为主题，深入查找服务缺陷及原因。

强化管理 放心消费

对于用户反映的问题，我们不等、不靠、不推、不拖，而是发动员工，从促进企业科学发展，从构建和谐社会的角度，狠抓机制建设、流程整改和效能提升等基础性整改工作，明确提出“三争创三提升一满意”的活动目标，三争创，即争创群众满意窗口、争创优质服务标兵、争创优质服务品牌；三提升，即提升客户接触窗口的服务能力、提升网络质量和装维服务的能力、提升透明服务放心消



中国电信四川分公司召开隆重的服务领先启动大会

费的能力；一满意，即为客户提供优质服务满意的工程。

一是以“五个一”认真接受用户监督。我们在行业内率先推出“五个一”服务承诺（一张账单，明白消费；一键接入，便捷沟通；一站服务，首问负责；一点查询，自主订退；一声提醒，温馨提醒）。在“宽带中国建设”中，我们又对外提出“五心”服务，以“宽心使用”为目标，做到“装的放心、用的开心、修的省心、续的舒心”。

二是全面提升客服工作。在提升客户接触窗口服务能力方面，以快速、方便为重点，优化营业厅受理模式，使用户等待时间平均下降40%，如大力开展以“万站万员”为目标的3G手机应用辅导站建设，日均为用户提供3G手机应用辅导61.6万人次。在提升网络质量和装维服务能力方面，创新光宽带装维服务手段，实行装移机集约化管理，装维服务满意率平均提升2个百分点。在提升透明服务放心消费能力方面，针对垃圾短信问题，强化增值业务内容提供商的监督管理，重点解决诱导消费、手机吸费、黄赌毒等问题。

三是不断创新服务新方式。针对移动互联网时代用户的沟通新方式，

全面推进10000知道、10000管家和QQ10000、微博10000等服务，截止4月底QQ10000新增好友数18.5万，微博10000粉丝数从去年1700个迅速扩充到9.2万。

四是大力开展“三亮三比三评”活动。全集团1.6万多个营业窗口按照“五统一”要求，公开了服务规范内容和标准，配备各类标识牌；通过“天翼飞扬”劳动竞赛、“千名服务之星”评选、“五心服务我最优”等活动，不断提升员工的服务技能和水平。

立足社会 创新服务

为更好地履行央企使命，服务于国计民生，我们积极适应电信技术和消费发展的新趋势，不断创新服务内容，全面推进经济社会各领域的信息化建设，促进经济增长方式转变，让人民群众尽情享受信息新生活。

一是继续大力开展普遍服务。根据国家新农村建设的整体方针，大力推进“村通工程”和“千乡万村信息化示范工程”，建设农村党员远程教育、新农合信息系统、农村信息站和网上农技站，让信息技术

成果惠及“三农”，如湖北公司推出“你放心外出打工，我替你安心守家”的“一呼九应”等贴近农民生活，深受农民欢迎的服务举措。

二是不断提升个人、家庭和行业信息化建设。通过信息化的建设，使人民群众的工作和生活获得前所未有的丰富、便捷和更有创造性，如与大庆等油田合作建设“数字油田”，有效地转变了传统工业生产方式。

三是积极履行企业社会责任。在世博会、世园会、亚运会、玉树地震和舟曲泥石流等各种重大和突发事件中，我们发扬“铁军”精神，勇挑重担，科学部署，真正做到让党放心，让人民满意。

经过广大员工的辛勤努力与无私奉献，中国电信为民服务创先争优活动取得丰硕成果。通过活动，用户感知明显提升，企业为民服务水平显著提高，企业经营管理水平进一步得到提升，党员的先锋模范作用也得到更加充分的发挥。为民服务，永无止境，我们将只争朝夕，努力奋进，让为民服务成为我们企业永恒的追求，以新的更大的成绩，迎接党的十八大胜利召开！

一张账单，明白消费；
一键接入，便捷沟通；
一站服务，首问负责；
一点查询，自主订退；
一声提醒，温馨提醒。