

中华人民共和国工业和信息化部

工信行建〔2020〕1号

关于开展2019—2020年度电信服务 评比表彰活动的通知

各省、自治区、直辖市通信管理局：

为全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，展现电信服务新风貌，激发基层组织和员工为民服务的积极性和主动性，根据全国清理规范评比达标表彰工作联席会议办公室《关于评比达标表彰保留项目的通知》和《工业和信息化部关于2020年信息通信行业行风建设暨纠风工作的指导意见》精神，工业和信息化部行风建设领导小组决定开展2019—2020年度电信服务评比表彰活动，对信息通信行业涌现出来的优秀服务个人和基层组织进行表彰，分别授予“全国用户满意电信服务明星”和“全国用户满意电信服务明星班组”荣誉称号。现将有关事项通知如下：

一、申报条件

（一）“全国用户满意电信服务明星”申报条件

1. 申报对象：各电信企业工作在电信服务一线的从业人员，

主要包括负责处理用户投诉专职人员、营业场所（含网厅等）工作人员、客服台（含业务服务台）话务员、上门提供装移修服务及其他直接为用户提供电信服务的一线从业人员。

2. 申报要求：

(1) 政治坚定。深入贯彻落实党的十九大精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，在思想上政治上行动上始终同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，理想信念坚定，人民立场鲜明，使命担当强烈，具有较高的政治觉悟。

(2) 品德高尚。自觉践行社会主义核心价值观，具备热爱祖国、忠于人民的良好道德风尚，崇德尚贤，爱岗敬业，廉洁奉公，诚信友善，具有强烈的社会责任意识、奉献精神和优良的职业操守。

(3) 业绩突出。坚持人民至上的价值追求，具有强烈的事业心，勇于创新，求真务实，恪尽职守，甘于奉献，在本职工作中表现出良好的专业素质和综合能力，成绩突出，具有典型先进事迹。

(4) 作风过硬。模范遵守国家法律法规和行业监管政策，关心集体，团结同志，严于律己，作风顽强，具有先锋模范带头作用。从事基层电信服务工作三年以上，两年内无违法违规记录，

无服务态度、服务质量等用户投诉记录。

（二）“全国用户满意电信服务明星班组”申报条件

1. 申报对象：各电信企业工作在电信服务一线的基层组织，主要包括负责用户投诉处理专门部门、自办营业厅（含网厅）、客服台（含业务服务台）、上门提供装移修服务的班组及其他直接为用户提供电信服务的一线基层组织。

2. 申报要求：

（1）深入贯彻落实党的十九大精神，坚决贯彻落实党和国家各项方针政策，突出以人民为中心，顺应人民群众对美好生活的新期待，把为民利民惠民要求时刻贯穿到电信服务工作中，在让人民群众享有更多获得感、更强安全感、更高满意度方面作出贡献。

（2）坚持解放思想、实事求是，勇于开拓进取，敢于攻坚克难，在电信服务工作中有新思路、新举措和新成效，在提升行业整体服务质量和水平、加速产品和服务创新、加快企业转型升级、切实维护用户合法权益等方面取得突出成效。

（3）模范遵守国家法律法规和行业监管政策，为民服务意识强、为民服务水平高，富有团队精神和协作精神，有较强的凝聚力、战斗力和创造力，具有典型先进事迹，在本地区起到引领示范作用。两年内无违法违纪行为，无受处罚、被通报批评记录。

(4) 班组成员具有大局意识，团结有力、恪尽职守、业务突出、勇于创新，职工支持率高。班组成员两年内无违纪违法行为，无服务态度、服务质量等用户投诉记录。

二、申报及评审流程

(一) 申报流程

各省、自治区、直辖市通信管理局（以下简称各通信管理局）负责本辖区内 2019—2020 年度电信服务评比表彰的组织工作。各地电信企业（包括基础电信企业、互联网企业、移动通信转售企业、宽带接入网业务试点企业、增值电信企业等）应按照当地通信管理局的具体要求，组织本企业符合条件的人员和班组如实填写申报表，及时提交给当地通信管理局。各通信管理局结合日常监管情况及行风纠风工作开展情况，对各电信企业申报候选对象进行审查，并将审查通过的候选对象在通信管理局网站上进行社会公示。公示期结束后，向部（信息通信管理局）正式函报本地电信服务明星和明星班组的推荐对象名单和申报材料等（详见附件 1~5）。

(二) 评审流程

部（信息通信管理局）会同全国电信用户委员会承担评审工作，组织工业和信息化部行风建设领导小组办公室（以下简称部行风办）成员单位、全国电信用户委员会、部电信用户申诉受理

中心、相关电信企业组成评审小组，对各通信管理局报送的推荐对象进行评审。

1. 材料核查。部（信息通信管理局）会同全国电信用户委员会按照申报条件要求组织材料核查。主要包括：对各通信管理局报送的申报材料及社会公示情况进行初步核对；向评审小组提交申报材料核查情况说明。

2. 专家评审。部（信息通信管理局）会同全国电信用户委员会召开专家评审会议，对各地上报的推荐对象进行资格审查和评审。评审专家从评审小组成员中产生，不得少于11人。评审会议主要议程包括：一是材料核查单位报告材料核查总体情况；二是材料核查单位介绍推荐对象基本情况；三是评审专家以记名方式对推荐对象进行投票表决。

3. 社会公示。表决结果获得三分之二及以上同意票的候选对象，由部行风办在部门门户网站上进行社会公示。如15日内对公示对象提出异议的，由组织申报的相关通信管理局进一步核实。经核实，公示对象确实不符合申报条件的，应取消评优资格。

4. 发文表彰。公示期结束后，部（信息通信管理局）会同全国电信用户委员会向部行风办汇报2019—2020年度电信服务评比表彰活动组织工作及公示结果，由部行风建设领导小组发文

表彰。

三、工作要求

(一) 各通信管理局、各电信企业要结合今年的信息通信行业行风纠风工作部署，认真做好电信服务明星和明星班组的评比推荐工作。2019年及2020年前两季度，未完成信息通信行业行风纠风工作电信用户申诉率等相关考核指标的企业，原则上不参加全国用户满意电信服务明星班组的评选，特殊情况应由各通信管理局提交说明材料。

(二) 各通信管理局、各电信企业要做好评比表彰活动的宣传、动员、组织工作，并对获得表彰的电信服务明星和明星班组进行必要表扬。要深入开展电信服务明星和明星班组学习宣传活动，把先进人物的榜样力量转化为信息通信业广大干部职工的生动实践，在全行业形成你追我赶、见贤思齐的浓厚氛围。

(三) 请各通信管理局于2020年10月30日前将推荐名单、申报材料（包含附件2、附件3、附件4、附件5）及候选对象在局网站向社会公示页面截图相关材料一式两份邮寄到部信息通信管理局，电子版发送至邮箱 sqs@miit.gov.cn 或 buyinghua@ca-ict.ac.cn，纸质材料应与电子版保持一致。

寄送地址：北京市西城区西长安街13号工业和信息化部信息通信管理局（邮编：100804）

联系人及电话：卜英华，010—66011239/15210896936

传真：010—66022182

附件：1. 2019—2020 年度电信服务评比表彰活动推荐名额
分配表

2. “全国用户满意电信服务明星”申报表
3. “全国用户满意电信服务明星班组”申报表
4. 服务明星和明星班组推荐名单
5. 服务明星和明星班组简介（PPT 模板）
6. 填报工作交流群二维码

工业和信息化部行风建设领导小组

2020年8月21日



附件 1

2019-2020 年度电信服务评比表彰活动推荐名额分配表

省 份	明星个人	明星班组
北 京	3	1
天 津	3	1
河 北	3	1
山 西	3	1
内 蒙	3	1
辽 宁	4	1
吉 林	3	1
黑 龙 江	3	1
上 海	3	1
江 苏	3	1
浙 江	4	1
安 徽	3	1
福 建	4	1
江 西	3	1
山 东	4	1
河 南	3	1
湖 北	3	1
湖 南	3	1
广 东	4	1
广 西	3	1
海 南	3	1
重 庆	3	1
四 川	3	1
贵 州	3	1
云 南	3	1
西 藏	3	1
陕 西	3	1
甘 肃	3	1
青 海	3	1
宁 夏	3	1
新 疆	3	1
合 计	98	31

注：本次评比表彰活动推荐名额分配原则为：每省（区、市）可推荐 3 个明星个人，1 个明星班组；含计划单列市的省可推荐 4 个明星个人，1 个明星班组。

附件 2

“全国用户满意电信服务明星”申报表

姓名		性 别		出生时间		民 族	
籍贯		政治面貌		职 务		职 称	
学历		所学专业		毕业学校			
工作单位（准确全称）							
通信地址					邮 编		
联系方式		单位电话：		手机：			
岗位职责（100字以内）：							
主要履历（300字以内）：							
何时、何地、何因受过何种奖励（2019-2020年）：							
1、国家级： 2、部省级： 3、行业级： 4、市级：							
申报理由（主要业绩。限300字以内，详细材料另文附后）：							
						申报人： 年 月 日	

申报人所在基层组织推荐意见:

单 位 (盖章):

负责人 (签字):

年 月 日

申报人所在省级企业推荐意见:

单 位 (盖章):

负责人 (签字):

年 月 日

通信管理局评审意见:

单 位 (盖章):

负责人 (签字):

年 月 日

评审小组评审意见:

召集人 (签字):

年 月 日

说明:

1. 本表一式二份，要求字体工整，勿随意涂改。

2. 推荐材料真实可信，并恰如其分地反映申报人贡献和业绩。

申报人所在组织应广泛听取群众意见后填写推荐意见；推荐单位除阐明推荐意见外，还应认真审核申报表各项内容，并对材料的真实性负相关责任。

3. 申报表中的内容应准确、如实填写，无内容项请填写“\”。

4. “工作单位(准确全称)”栏应填写所在单位全称及所属部门，规范填写。

5. “申报理由”栏概述申报理由，特别是申报者的突出业绩，并提供所在组织的用户满意调查情况。

6. 此申报表后，还应附加“全国用户满意电信服务明星”申报说明材料，主要内容包括：①介绍性材料：用于详细表述申报人的政治、业务素质、服务能力、服务创新意识、主要业绩和用户满意等情况。用 A4 纸打印，正文小三号仿宋，3000 字以内。要求所述内容具体、事例典型、有说服力。申报人签字。②证实性材料：主要指按申报要求，近两年内用户满意度测评等有关材料。申报人所属基层企业盖章。

附件 3

“全国用户满意电信服务明星班组”申报表

班组名称 (准确全称)				人 数			
人员构成	管理人员	技术人员	职 工	共产党员	共青团员		
学历构成	研究生	大 学	高中(中专)	其 他			
工作单位 (准确全称)							
通信地址					邮 编		
联系方式	单位电话:		联系人:		手机:		
班组类别							
班组负责人		性别		出生时间		政治面貌	
籍 贯		民族		职 务		职 称	
班组主要职责 (100 字以内): 							
班组何时、何地、何因受过何种奖励 (2019-2020 年): 1、国家级: 2、部省级: 3、行业级: 4、市级:							
申报理由 (主要业绩。限 300 字以内, 详细材料另文附后): <div style="text-align: right;">年 月 日</div>							

申报班组所在基层企业推荐意见:

单 位 (盖章):

负责人 (签字):

年 月 日

申报班组所在省级企业推荐意见:

单 位 (盖章):

负责人 (签字):

年 月 日

通信管理局评审意见:

单 位 (盖章):

负责人 (签字):

年 月 日

评审小组评审意见:

召集人 (签字):

年 月 日

说明:

1. 本表一式二份，要求字体工整，勿随意涂改。
2. 推荐材料真实可信，并恰如其分地反映申报班组贡献和业绩。申报班组所属企业应广泛听取群众意见后填写推荐意见；推荐单位除阐明推荐意见外，还应认真审核申报表各项内容，并对材料的真实性负相关责任。
3. 申报表中的内容应准确、如实填写，无内容项请填写“\”。
4. “工作单位(准确全称)”栏应填写所在单位全称及所属部门，规范填写。
5. “申报理由”栏概述申报理由，特别是申报班组的突出业绩，并提供所属企业的用户满意调查等情况。
6. 此申报表后，还应附加“全国用户满意电信服务明星班组”申报说明材料，主要内容包括：①介绍性材料：用于详细表述申报班组的政治、业务素质、服务能力、服务创新意识、主要业绩和用户满意等情况。用 A4 纸打印，正文小三号仿宋，3000 字以内。要求所述内容具体、事例典型、有说服力。申报班组负责人签字。②证实性材料：主要指按申报要求，近两年内用户满意度测评等有关材料。申报班组所属基层企业盖章。

附件 4

服务明星和明星班组推荐名单

全国用户满意电信服务明星推荐名单											
序号	所属企业	工作单位	姓名	性别	出生日期	学历	政治面貌	职务	获奖情况	申报理由	备注

说明：电子版以 Excel 格式填写，不要随意增减填写项。申报理由 300 字以内。

全国用户满意电信服务明星班组推荐名单											
序号	所属企业	工作单位	班组名称	班组类别	班组人数	管理人员数量	技术人员数量	职工数量	获奖情况	申报理由	备注

说明：电子版以 Excel 格式填写，不要随意增减填写项。申报理由 300 字以内。

附件 5

服务明星和明星班组简介(PPT 模板)

XX省通信管理局推荐服务明星—明星姓名

姓 名:

获奖情况

性 别:

(年份) 2020年, 国家级, XXXX号

出生年月:

(年份) 2020年, 省级, XXXX号

学 历:

政治面貌:

职 务:

单位全称:

申报理由

主要内容, 限300字以内, 字号18号, 字体仿宋。

XX省通信管理局推荐明星班组—班组名称

班组全称:

获奖情况

班组类别:

(年份) 2020年, 国家级, XXXX号

班组人数:

(年份) 2020年, 省级, XXXX号

申报理由

主要内容, 限300字以内, 字号18号, 字体仿宋。

附件 6

填报工作交流

请扫描下图二维码，进入填报工作交流群。关于此次评比表彰材料电子版将在本群发布。



抄送：中国电信集团有限公司，中国移动通信集团有限公司，中国联合网络通信集团有限公司，中国铁塔股份有限公司；全国电信用户委员会。

中国铁塔:012064

无 无



信件编号：9366-0004 工业和信息化部信管局012018