

工业和信息化部行风建设领导小组

工信行建〔2021〕1号

关于表彰 2019—2020 年度 “全国用户满意电信服务明星” “全国用户满意电信服务明星班组”的通报

各省、自治区、直辖市通信管理局，各相关电信业务经营者：

近年来，全国电信行业广大干部职工深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心的发展思想，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，深化网络提速降费，加快推进 5G 发展，全面实施“携号转网”，发挥信息通信技术优势积极支撑疫情防控，推动电信行业高质量发展，涌现出一批事迹突出、用户满意的电信服务先进个人和先进集体。

为进一步表彰先进，弘扬工匠精神，激发行业正能量，按照

《关于开展2019—2020年度电信服务评比表彰活动的通知》（工信行建〔2020〕1号）相关工作要求，经企业基层单位申报、地方通信管理局推荐、审查核实、专家评审和社会公示，决定授予谢丹净等90名个人“全国用户满意电信服务明星”称号，授予中国移动通信集团天津有限公司和平河西南楼营业厅等29个班组“全国用户满意电信服务明星班组”称号（名单详见附件），并分别颁发荣誉证书和奖牌以资鼓励。

各单位要积极开展学习宣传全国用户满意电信服务明星、明星班组的先进典型事迹活动，形成全行业学先进赶先进的良好氛围，引导广大员工进一步深化服务理念、创新服务方式、提升服务水平，为“十四五”信息通信行业开好局起好步，为推进网络强国建设继续谱写新的时代篇章。

- 附件：1. 2019—2020年度“全国用户满意电信服务明星”名单
2. 2019—2020年度“全国用户满意电信服务明星班组”名单

工业和信息化部行风建设领导小组

2021年3月31日

附件 1:

2019-2020 年度“全国用户满意电信服务明星”名单

序号	姓名	工作单位	职务/工作岗位
1	谢丹净	中国电信股份有限公司北京西区分公司市场经营部	部门副经理
2	何艳云	中国联合网络通信有限公司北京市分公司市场营销中心	营业员
3	孔繁炜	中国电信股份有限公司天津分公司政企客户部	行业客户经理
4	马晶晶	中国移动通信集团天津有限公司和平河西分公司南楼营业厅客户服务部	值班经理
5	祁莹	中国联合网络通信有限公司天津市塘沽分公司客户服务部	投诉主管
6	张亚琴	中国电信股份有限公司内蒙古分公司客户服务部	服务主管
7	米莉娅	中国移动通信集团内蒙古有限公司呼和浩特市分公司呼伦南路旗舰店	厅经理
8	李春霞	中国联合网络通信有限公司鄂尔多斯市分公司客户服务部	投(申)诉管控及话务管理
9	张晋	中国移动通信集团山西有限公司阳泉分公司网络部客户响应中心	网络维护班组长
10	郁红	中国联合网络通信有限公司山西省分公司客户服务部	投诉、运营业务主管
11	贺鹏	中国铁塔股份有限公司忻州市分公司建设部	项目经理兼造价管理岗
12	吕芳	中国电信股份有限公司辽宁分公司客服中心	组长
13	胡娜	中国移动通信集团辽宁有限公司营口分公司市场营销部	客服中心班长
14	顾洪宇	中国联合网络通信有限公司鞍山市分公司客户服务部	部门主管
15	陈文光	中国铁塔股份有限公司阜新市分公司通信发展部	客户经理
16	乔玲	中国电信股份有限公司吉林市分公司市场部	投诉主管
17	郑继敏	中国联合网络通信有限公司吉林省分公司客户服务中心	投诉管理
18	朱海莲	中国电信股份有限公司黑龙江分公司客户服务部	重大投申诉处理
19	于辛	中国移动通信集团黑龙江有限公司齐齐哈尔分公司南马路营业厅	经理

20	陈茂娟	中国联合网络通信有限公司七台河市分公司客户服务部	运营主管(投诉处理班班长)
21	邹晨	中国电信股份有限公司上海客户服务中心服务管理处	服务质量主办
22	张彦	中国移动通信集团上海有限公司浦东分公司陆家嘴区域运营部	支部书记
23	白宇亮	中国联合网络通信有限公司上海市奉贤区分公司网络部	维护工程师
24	王晓波	中国电信股份有限公司泰州分公司客户服务部	投申诉管理员
25	杨志康	中国移动通信集团江苏有限公司品质管理部	员工
26	杜红	中国联合网络通信有限公司淮安市分公司客户服务部	投诉处理中心主任
27	沈晔	中国电信股份有限公司德清分公司莫干山支局	装维班长
28	蒋燕	中国移动通信集团浙江有限公司金华分公司市场经营部业务服务中心服务管理与投诉处理室	投诉处理
29	尹文静	中国联合网络通信有限公司浙江省分公司客户服务部	客户感知体验管理
30	尤应健	华数传媒网络有限公司第四分公司	网格长
31	解晓佩	中国电信股份有限公司宿州分公司客户服务部投诉班	班长
32	叶盛	中国移动通信集团安徽有限公司池州分公司市场经营部业务支撑中心	业务支持
33	张君	中国联合网络通信有限公司安徽省分公司客户服务部	员工
34	李海英	中国电信股份有限公司江西分公司10000号客户服务中心	申诉班长
35	张小幸	中国移动通信集团江西有限公司九江分公司客户服务中心	升级投诉
36	方亮	中国铁塔股份有限公司九江市分公司湖口县办事处	区域经理
37	朱雪玲	中国电信股份有限公司龙岩分公司九一南路营业厅	店长
38	徐玉香	中国移动通信集团福建有限公司龙岩分公司政企客户部市场拓展室	客户经理
39	蔡静如	中国联合网络通信有限公司泉州市分公司客户服务部	服务运营与执行
40	吴清柏	中国铁塔股份有限公司福建省分公司市场部	客户经理
41	赵娜	中国电信股份有限公司潍坊分公司昌乐孤山街电信营业厅	营业厅店长

42	赵庆林	中国电信股份有限公司日照分公司	智慧家庭工程师
43	尚小娟	中国移动通信集团山东有限公司德州分公司客户服务部	投诉管理
44	曹雪莲	中国联合网络通信有限公司德州市分公司湖滨南路营业厅	营业员
45	李嘉亮	中国电信股份有限公司广州分公司东山区分公司	投诉处理人员
46	钟晓君	中国移动通信集团广东有限公司服务管理部	客户服务管理
47	吕晶晶	中移在线服务有限公司广东分公司深圳中心	投诉管理员
48	何东华	中国联合网络通信有限公司深圳市分公司客户服务部	重大组班长
49	张菲菲	中国电信股份有限公司海口分公司海府路营业厅	值班经理
50	谢初香	中国联合网络通信有限公司海南省儋州分公司解放北路营业厅	营业员
51	陈红伍	中国有线电视网络有限公司三亚分公司工程运维部	区域副经理
52	张嘉	中国电信股份有限公司梧州分公司渠道运营部	社会渠道运营组织
53	罗仕猛	中国移动通信集团广西有限公司南宁分公司客户服务部	专席服务
54	符莉莉	中国联合网络通信有限公司防城港市分公司客户服务中心	服务响应及支撑中心主任
55	程津	中国移动通信集团湖北有限公司黄冈分公司英山分公司市场部	网格经理
56	汪海燕	中国电信股份有限公司湖北分公司客户服务中心	投诉主管
57	吕振昊	中国联合网络通信有限公司武汉分公司客户服务部	员工
58	武群凯	中国电信股份有限公司郴州分公司汝城县公司	团队长
59	蒋艳华	中国移动通信集团湖南有限公司郴州分公司客户服务中心	投诉主管
60	黄玉梅	中国联合网络通信有限公司长沙市分公司客户服务部	员工
61	陈亚琼	中国电信股份有限公司河南分公司10000号客服中心	话务运营班长
62	龚新新	中国移动通信集团河南有限公司周口分公司沈丘县公司	营业员
63	王瑞云	中国联合网络通信有限公司郑州市分公司百花路营业厅	店长

64	李盼	中国联合网络通信有限公司重庆市江北区分公司 盈嘉广场营业厅	大厅经理
65	李玲	重庆广播电视信息网络有限公司北碚分公司朝阳 经营维护中心	副经理
66	周志新	四川省通信产业服务有限公司遂宁市分公司	智慧家庭服务 工程师
67	余静	中国移动通信集团四川有限公司自贡分公司自流 井区分公司校园中心	校园客户经理
68	蒋蓓	中国联合网络通信有限公司资阳市分公司客户服 务部	服务监督管理
69	黄晓珮	中国移动通信集团云南有限公司集团客户部	集团客户经理
70	张学莲	中国联合网络通信有限公司保山市分公司大客户 中心	行业总监
71	李俊璇	中国移动通信集团贵州有限公司黔西南分公司政 企事业部	客户经理
72	倪雯	中国联合网络通信有限公司贵州省分公司政企 BG一站式支撑中心	账务支撑
73	杨晓勇	中国铁塔股份有限公司贵州省分公司通信发展部	客户经理
74	陶诗琳	中国移动通信集团西藏有限公司重要行业拓展中 心客户经理	客户经理
75	张凤琼	中国联合网络通信有限公司拉萨市分公司南城区 基地营业厅	店长
76	尼玛平措	中国铁塔股份有限公司拉萨市分公司通信发展部	项目经理
77	戴龙龙	中国电信股份有限公司渭南分公司市区客户营销 部	智慧家庭工程 师
78	陈蕊	中国移动通信集团陕西有限公司安康分公司品质 管理部	班长
79	许玉宁	中国联合网络通信有限公司西安市分公司客户服 务部	升级投诉处理 专员
80	朱海娟	中国电信股份有限公司定西分公司客户服务部	投诉处理
81	关东燕	中国联合网络通信有限公司白银市分公司西区网 格	客户经理
82	张文立	中国铁塔股份有限公司陇南市分公司建设维护部	部门经理
83	韩莉	中国移动通信集团青海有限公司网络管理中心	端到端客户感 知管理
84	刘玉清	中国联合网络通信有限公司黄南藏族自治州分公 司同仁市分公司	维护支撑
85	丁金兰	中国电信股份有限公司克拉玛依分公司客户服 务部	投诉处理班长

86	迪丽拜尔·吾买尔	中国移动通信集团新疆有限公司阿克苏地区分公司市场经营部	投诉处理
87	张莉英	中国联合网络通信有限公司新疆维吾尔自治区分公司客户服务中心	投诉处理班组长
88	祁瑞峰	中国电信股份有限公司平罗分公司网络中心	班组长
89	买小梅	中国移动通信集团宁夏有限公司中卫沙坡头分公司要客班	集团客户经理
90	崔雪娟	中国铁塔股份有限公司吴忠市分公司通信发展部	客户经理

1	中国联合网络通信有限公司	投诉处理
2	中国移动通信集团北京有限公司	投诉处理
3	中国电信股份有限公司	投诉处理
4	中国联通股份有限公司	投诉处理
5	中国移动通信集团河南有限公司	投诉处理
6	中国移动通信集团山东有限公司	投诉处理
7	中国移动通信集团浙江有限公司	投诉处理
8	中国移动通信集团广东有限公司	投诉处理
9	中国移动通信集团四川有限公司	投诉处理
10	中国移动通信集团重庆有限公司	投诉处理
11	中国移动通信集团湖北有限公司	投诉处理
12	中国移动通信集团湖南有限公司	投诉处理
13	中国移动通信集团广西有限公司	投诉处理
14	中国移动通信集团福建有限公司	投诉处理
15	中国移动通信集团江西有限公司	投诉处理
16	中国移动通信集团安徽有限公司	投诉处理
17	中国移动通信集团山西有限公司	投诉处理
18	中国移动通信集团陕西有限公司	投诉处理
19	中国移动通信集团甘肃有限公司	投诉处理
20	中国移动通信集团云南有限公司	投诉处理
21	中国移动通信集团贵州有限公司	投诉处理
22	中国移动通信集团海南有限公司	投诉处理

附件 2:

2019-2020 年度“全国用户满意电信服务明星班组”名单

序号	班组名称
1	中国联合网络通信有限公司北京市分公司客户服务中心总经理热线及升级投诉管控班组
2	中国移动通信集团天津有限公司和平河西南楼营业厅
3	中国电信股份有限公司运城分公司客户服务部投诉班组
4	中国联合网络通信有限公司呼和浩特分公司省级投诉处理中心
5	中国电信股份有限公司铁岭分公司客户服务部投诉班组
6	中国移动通信集团吉林有限公司通化市分公司新华营业班
7	中国联合网络通信有限公司黑龙江省分公司客户服务部集约运营中心
8	中国联合网络通信有限公司上海市分公司互联网服务班组
9	中国移动通信集团江苏有限公司盐城分公司大庆路沟通 100 店
10	浙江华数广电网络股份有限公司客服管理部
11	中国电信股份有限公司淮南分公司客户服务部投诉处理班
12	中国移动通信集团福建有限公司宁德分公司投诉协调组
13	中国联合网络通信有限公司吉安市分公司新世界广场营业厅
14	中国电信股份有限公司潍坊分公司客户服务部投申诉处理班组
15	中国联合网络通信有限公司商丘市分公司客户服务部投诉组
16	中国移动通信集团湖北有限公司黄石分公司客户服务中心聆听微笑班组
17	中国电信股份有限公司衡阳分公司接入维护中心珠晖装维班
18	中国联合网络通信有限公司广东省分公司客户服务部省投诉中心
19	中国电信股份有限公司柳州分公司客户服务部投诉组
20	中国移动通信集团海南有限公司集团客户部领航班组
21	中国电信股份有限公司重庆客户服务中心 10000 号尊享班组
22	中国联合网络通信有限公司遂宁市分公司客户服务部投诉处理组

23	中国电信股份有限公司贵州分公司越级投诉处理中心
24	中国移动通信集团云南有限公司客户服务分公司金马4班
25	中国联合网络通信有限公司宝鸡市分公司客户服务部
26	中国移动通信集团甘肃有限公司张掖分公司客户响应中心家宽维护优化班组
27	中国联合网络通信有限公司青海省分公司客户满意运营中心
28	中国联合网络通信有限公司青铜峡市分公司青铜峡古峡营业厅
29	中国电信股份有限公司昌吉分公司客户经营服务部投诉处理班组