

强化电信内部管理切实推行农话规范化服务工作报告



目 录

- 引言
- 电信内部管理现状分析
- 农话规范化服务推行情况
- 面临的主要问题和挑战
- 改进措施与建议
- 总结与展望

contents

01

引言



目的和背景



贯彻落实国家关于农村通信发展的政策要求，提升农村通信服务水平，满足农民群众日益增长的通信需求。

应对电信市场竞争，提高电信企业服务质量和管理水平，增强企业核心竞争力。



推动农村信息化建设，促进农村经济社会发展。

汇报范围



本次报告主要围绕电信企业在农村地区的内部管理、农话服务规范化及服务质量提升等方面进行汇报。



报告涉及电信企业内部管理制度的完善、农话服务规范的制定和实施、农话服务质量的监督和提升等内容。



报告还将对电信企业在推行农话规范化服务过程中遇到的问题和困难进行分析，并提出相应的解决措施和建议。

02

电信内部管理现状分析

组织架构与职责划分

现有组织架构

目前电信企业通常采用职能型组织架构，包括战略决策层、管理层和执行层。各层级之间职责划分清晰，但跨部门协作存在一定障碍。

职责划分问题

部分岗位职责重叠，导致工作效率低下；部分关键职责缺失，影响企业整体运营。

改进措施

优化组织架构，减少管理层级，加强跨部门协作；明确各岗位职责，避免重叠和缺失。





人力资源配置及培训情况

01



人力资源现状



电信企业人力资源丰富，但高素质人才占比不高，人才结构不够合理。

02



培训情况分析



企业培训投入不足，培训内容与实际工作需求脱节，培训效果评估机制不完善。

03



改进措施



加大人才引进力度，提高高素质人才占比；增加培训投入，完善培训内容，建立培训效果评估机制。



业务流程优化与改进举措

01

业务流程现状

电信企业业务流程繁琐，部分流程存在冗余环节，影响工作效率和客户满意度。

02

流程优化方向

简化业务流程，去除冗余环节，提高工作效率；加强流程监控，确保流程执行质量。

03

改进措施

引入先进的流程管理理念和方法，如BPM（业务流程管理）等；建立流程优化团队，持续推动流程优化工作；加强流程培训和宣贯，提高员工流程意识。

03

农话规范化服务推行情况



服务标准制定及宣传普及

1

制定详细的服务标准

结合农村地区实际情况，制定包括服务态度、响应时间、故障处理等方面的具体服务标准。

2

广泛宣传服务标准

通过宣传册、海报、微信公众号等多种渠道，向农村用户普及服务标准，提高用户对服务的认知度和期望度。

3

定期培训服务人员

组织服务人员进行服务标准培训，确保他们熟练掌握并遵循服务标准，为用户提供优质服务。





服务质量监督检查机制建立



01

设立服务质量监督部门

成立专门的服务质量监督部门，负责定期对农话服务质量进行检查和评估。

02

制定监督检查流程

明确监督检查的流程、频次、方式和评估标准，确保监督检查工作的规范化和有效性。

03

引入第三方评估机构

邀请独立的第三方评估机构对农话服务质量进行评估，提高评估的客观性和公正性。

客户投诉处理与满意度提升



建立客户投诉处理机制

设立专门的客户投诉处理渠道和流程，确保用户的投诉能够得到及时、有效的处理。



定期分析客户投诉

对客户投诉进行定期分析，找出服务中存在的问题和不足，制定改进措施并跟踪落实。



提升客户满意度

通过改进服务质量、提高服务人员素质、优化服务流程等方式，不断提升客户满意度，树立电信企业的良好形象。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/356010240004011003>