

全国电信用户委员会工作及思路

陈育平

全国电信用户委员会

全国电信用户委员会现状及其发展

一、工作概述

二、近年来的工作情况

三、如何保护消费者

一、工作概述

● 全国电信用户委员会成立目的和背景

- 1999年成立；
- 由政府部门和电信行业共同发起组建的社会团体组织；
- 宗旨是确立“以用户为核心，改善电信服务”的观念；

● 五项基本职责：

- (1) 及时了解和反映电信用户对电信服务质量意见和建议。
- (2) 监督电信服务质量，对电信服务工作提出意见和建议。
- (3) 就电信服务监管的政策、规章、标准及电信资费等有关问题进行听证。
- (4) 宣传国家及电信主管部门有关促进电信发展和改善服务的方针、政策、法规、规范和标准。
- (5) 开展与改善电信服务工作有关的活动。

一、工作概述

全国电信用户委员会代表大会

主席办公会议

秘书处

二、近年来的工作情况

- 近年来，在工业和信息化部指导下，全国电信用户委员会在中国开展了很多活动，主要有：
 - 为了加强全国电信用户委员会委员们的使命感和责任感，连续多年开展全国电信用户委员会委员建议征集活动。发挥用户委员广开言路，开门纳谏的优势，使征询机制更加畅通和高效，为构建和谐的服务和消费关系讲真话，做实事。
 - 配合工业和信息化部行风建设领导小组做好每二年一次的电信服务评比表彰活动。目前已经评选过六次，评选出近200家明星班组和近600位明星个人，给中国通信企业带来了良好的示范和带头作用，为提升通信企业服务质量和一线服务人员自身业务及服务品行起到了良好的作用。

二、近年来的工作情况

- ▶ **大力发挥全国电信用户委员会连接政府、企业、用户的桥梁和纽带作用，充分体现委员会和委员们的社会监督力，连续多年每年组织2-3次“全国用户满意电信服务明星班组及个人”巡查活动。考察明星班组和明星个人所在单位场所和营业厅的服务环境和制度建设情况，重点关注服务规范达标、明星服务制度建设、创新项目与思路、明星服务举措等情况。使全国用户满意电信服务明星班组和明星个人的评选活动落到实处，提高评选活动的权威性、可信度及知名度。**

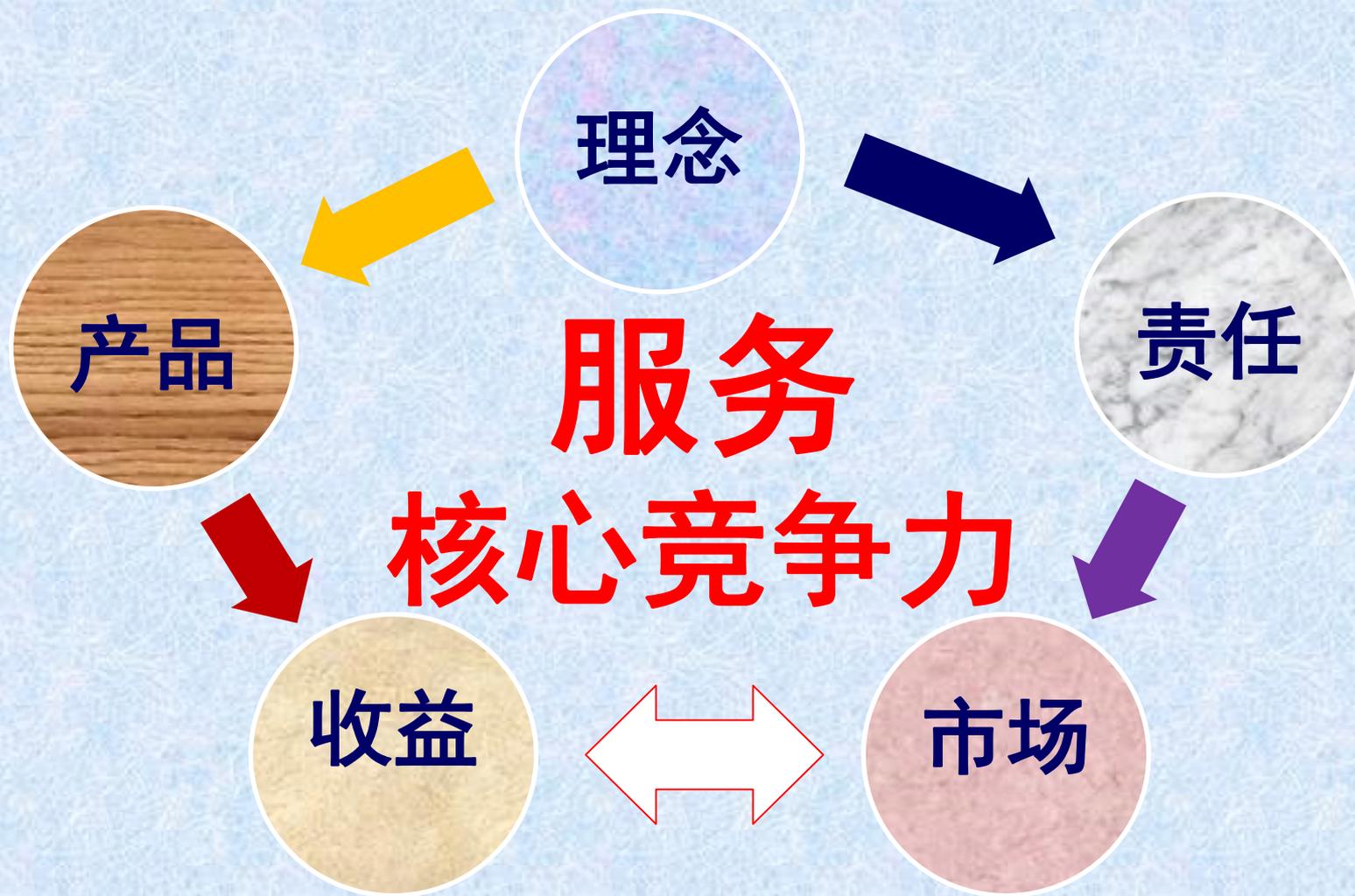
二、近年来的工作情况

- 加强全国电信用户委员会与各省电信用户委员会工作交流。全国电信用户委员会通过联合组织开展活动、巡查等方式，继续加强与各省用户委员会的联系，建立两级联动工作机制，进一步加强各委员会间的沟通交流和协调工作。
- 组织委员们参加各类专题调研活动。
 - ◆ 第四代移动通信等新业务培训；
 - ◆ 4G移动市场及服务；
 - ◆ 智能手机应用商店开发与服务；
 - ◆ 手机银行、小额支付、移动支付、移动理财模式及金融理财业务等。

三、如何保护消费者

- 电子商务作为一种新兴的互联网消费方式，已成发展潮流。网上购物和无纸化过程带给消费者快捷、便宜、高效等好处的同时，也增加了消费者遭受损害的机会，如消费者的消费者知情权、隐私权、交易安全等如何保障等问题。
- 全国电信用户委员会组织委员们在全国各地每年进行2-3次通信服务质量巡查，并每年征询委员们的意见和建议。采用座谈、走访、明察暗访等多种方式。常见问题有：
 - 纸质及电子协议的格式条款和临时条款、有效期、有效内容、甲乙双方有效认可等；实体营业厅整体布置、营业厅公告、服务态度；提速降费、收费争议等；
 - 在巡查中，委员们共发现和提出近百条问题和建议。我们将这些问题和建议进行整理，反馈给各个通信运营商，提示关注，敦促解决。通过这些活动，使通信运营商的服务质量和服务水平有了明显的提升，用户权益得到有效保护

未来，服务决定成败



谢 谢 !

- **陈育平**，现任职工业和信息化部电信用户申诉受理中心。全国电信用户委员会常务副秘书长。北京邮电大学MBA特聘导师，中国市场学会服务质量专业委员会专家组通信专家。中国人民大学工商管理学院MBA毕业。主要负责中国电信用户申诉受理、移动和固定电话质量投诉的协调和处理工作，中国通信市场的调查、研究与咨询，在中国通信市场和用户申诉受理对中国通信市场影响等方面有较多研究。
 - **Email: chenyuping@catr.cn**