

河南省通信行业协会文件

豫通行协〔2025〕6号

关于开展 2025 年河南省信息通信行业用户 满意服务组织建设活动实施方案活动的通知

省各基础电信运营公司、相关会员单位：

为充分发挥行业协会在全面建设社会主义现代化国家新征程中的职责使命，贯彻落实党的二十大精神和工业和信息化部 2025 年信息通信行风建设暨纠风工作总体部署，树立河南省信息通信行业用户满意服务组织形象标杆，助力信息通信业高质量发展。河南省通信行业协会将继续参加中国通信企业协会组织的 information 通信行业用户满意服务组织建设活动。现将活动方案通知如下：

一、活动主题

以党的二十大精神为指引，以推动信息通信企业高质量发展为主题，通过组织开展用户满意服务组织建设活动，贯彻落实工业和信息化部 2025 年行风建设暨纠风工作总体部署，推动河南信息通信行业直接面向用户提供通信服务的企业和各级组织，牢

固树立“质量诚信 用户满意”的服务理念，引导企业更加主动向社会展示和公开服务品质和承诺信息，接受社会监督，不断提升河南通信行业的通信服务能力、质量管理水平和社会形象。

二、活动内容与安排

活动由中国通信企业协会信息通信服务工作委员会（以下简称服务工作委员会）牵头组织实施，河南省通信行业协会协同配合，各运营企业协调所属单位结合实际，积极参加。

（一）学习培训

2025年中国通信企业协会拟于4月至7月间举办2期“信息通信行业用户满意服务组织建设活动”专题培训，重点就2025年信息通信行业通信服务质量管理要求、行风建设暨纠风工作要求、用户申投诉工作要求、通信服务相关标准及用户满意服务基本理论等内容进行学习和分类指导。2025年第一期用户满意服务组织建设活动培训班（具体培训时间及内容见附件3）。

（二）省通信行业协会将积极安排组织满足参评条件的相关企业（各基础电信运营公司地、市、县、区）（见附件1）培训及参评。

（三）培训班的培训对象是满足申报2025年信息通信行业用户满意服务组织建设活动的企业负责用户满意度测评管理及用户权益保护工作等人员；

三、申请条件

（一）基本条件

1、申请单位为依法登记注册的企业法人和其他经济组织，并在信息通信行业内获得相关经营许可。

2、申请单位成立满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，处于持续经营状态。

3、遵守《电信条例》、《电信服务规范》等行业管理要求和法律法规，服务指标符合行业标准和国家有关质量管理标准；全面完成工业和信息化部 2024 年行风建设暨纠风工作考核指标，近三年(含申请当年)无重大质量、安全事故或大面积用户投诉。

4、委托具有满意度调查资质的第三方测评机构，依据《信息通信业用户满意服务组织建设指南》(T/CAICI 87-2024)、《基于用户体验的家庭宽带服务水平评价方法》(T/CCSA 600-2024)开展用户满意度测评，测评模型可参考国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》(GB/T 19038-2009)，并遵守工业和信息化部《电信服务质量用户满意度指数评价制度》，测评时间为 2024 年 10 月之后。

(二) 参评条件

企业类：符合上述基本条件的地市级或县区级公司(含行业内基础电信企业所属专业公司、或其下属子公司)，取得 2025 年中国通信企业协会“信息通信行业用户满意服务组织建设活动”培训合格证书，2024 年度用户满意度指数测评 ≥ 81 (符合单位名称见附件 1)。

(三) 申报时间：提交申请材料的截止时间为 2025 年 9 月 10 日，以收到材料时间为准。

(四) 结果发布：四季度，中国通信企业协会将以正式文件

对2025年信息通信行业A级、AA级、AAA级用户满意服务组织进行公示和发布，发放评定证书。

四、活动要求

2025年河南省信息通信行业用户满意服务组织建设活动实施方案活动对申报对象提出了具体要求，明确了申报主体，各单位负责服务管理的相关人员应高度重视，认真学习。

五、其他

为了更好地推进此项活动，请相关单位在4月30日前将参加2025年第一期用户满意服务组织建设活动培训班培训人员数量报省通信行业协会邮箱。对在本活动过程中发现的问题，请及时与省通信行业协会联系。

附件：1、2024年度河南省电信服务用户满意度测评报告 ≥ 81

各公司名单

2、关于举办2025年第一期用户满意服务组织建设活动培训班的通知



(联系人:袁冰儿 联系电话:18639551197 邮箱:hntxhx@163.com)

附件 1

2024年度河南省电信服务用户满意度测评报告 ≥81 各公司名单

一、移动公司：

(郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、三门峡、商丘、信阳、周口、驻马店、济源)

二、联通公司：

(郑州、开封、洛阳、安阳、鹤壁、新乡、许昌、漯河、三门峡、南阳、商丘、信阳、周口、驻马店)

三、电信公司：

(郑州、开封、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、南阳、信阳、驻马店、济源)

四、广电公司：

(郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、濮阳、许昌、漯河、信阳、周口、驻马店、济源)

中国通信企业协会文件

通企〔2025〕90号

关于举办 2025 年第一期用户满意服务组织建设活动 培训班的通知

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、中国广播电视网络集团有限公司、中国铁塔股份有限公司，相关省（区、市）（信息）通信行业协会，各有关单位：

为贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真落实工业和信息化部 2025 年信息通信行业行风建设暨纠风工作总体部署，助力信息通信业高质量发展，依据《关于印发〈信息通信行业用户满意服务组织建设活动实施方案（2025 年）〉的通知》（通企〔2025〕36 号）等相关工作安排，中国通信企业协会信息通信服务工作委员会拟于 2025 年 5 月 14-16 日在山东省济南市举办 2025 年第一期用户满意服务组织建设活动培训班。会议拟邀请行业主

管部门、电信用户申诉受理机构、中国信息通信研究院等领导
和专家莅临指导并授课。现将有关事项通知如下：

一、主要内容

（一）2025 年信息通信行业行风建设暨纠风工作总体要求及
电信服务监管政策解读；

（二）宣贯中国通信企业协会团体标准《信息通信业用户满
意服务组织建设指南》（T/CAICI 87-2024）；

（三）宣贯中国通信技术标准委员会团体标准《基于用户
体验的家庭宽带服务水平评价方法》（T/CCSA 600-2024）；

（四）规范电信用户申诉受理处理工作机制，探讨如何有效
解决电信服务热点难点问题；

（五）电信用户满意度测评理论及实践；

（六）2025 年信息通信行业用户满意服务组织建设活动文件
解读及实践报告写作指导。

二、参加人员

（一）各集团公司及省、地市公司负责服务质量监督管理及
用户满意活动推进工作的相关人员；

（二）拟申报 2025 年信息通信行业用户满意服务组织建设活
动的企业、服务现场及班组等人员；

（三）各集团公司及省、地市公司负责用户满意度测评管理
及用户权益保护工作等人员；

参加本次培训学员，经考试合格获得证书。

三、时间地点

(一) 培训时间：2025年5月14-16日，会期三天。

(二) 报到时间：2025年5月13日14:00-20:00，不设接站，请自行前往。

(三) 培训地点：济南鑫福盛祥云酒店（济南市天桥区无影山北路88号），酒店前台联系电话：0531-89002999。住宿发票开具方：济南鑫福盛祥云酒店有限公司。

四、报名方式

本期培训班采用微信平台报名方式，请扫描下方二维码关注信息通信服务工作委员会公众号，输入“用户满意培训”，进入报名通道报名，报名截止时间为2025年5月7日。因培训班名额有限，按报名先后顺序统筹安排。



五、相关费用

(一) 培训费：3600元/人（请在报到时缴纳）；可接受银行卡、支付宝、微信支付。培训费发票由中国通信企业协会开具，为增值税专用发票电子发票，相关发票信息请扫描报名二维码填写。

(二) 培训期间食宿统一安排，培训班已预留住宿房间，往返差旅费及培训期间住宿费学员自理，住宿费发票由酒店开具。



(联系人：崔明涵，18701061551)

抄送：省通信管理局、协会理事长、秘书长。

河南省通信行业协会秘书处

2025年4月21日印
