

河南省通信管理局 文件 河南省通信行业协会

豫通局〔2020〕16号

关于开展 2019-2020 年度最佳营业厅 最美服务明星活动的通知

省各基础电信运营公司、各省辖市通信行业协会：

为深入贯彻习近平总书记“以人民为中心”的发展思想，强化全省信息通信业守初心、担使命，弘扬社会主义核心价值观，树立正确的价值导向，着力提供优质通信服务，着力提升用户获得感和幸福感，全力支撑服务新冠肺炎疫情防控 and 全省经济社会发展，河南省通信管理局、河南省通信行业协会决定在全省信息通信业组织开展“最佳营业厅最美服务明星”评选活动。现将有关事项通知如下：

一、活动宗旨

弘扬社会主义核心价值观，树立“以人民为中心”的发展思

想，秉持以用户为中心、以用户满意为宗旨，聚焦全省信息通信行业丰富 5G 网络应用场景、网络扶贫攻坚、携号转网服务、大数据支撑服务新冠肺炎疫情防控等重点目标和任务，彰显全省信息通信业一线基层服务人员爱岗敬业、开拓创新、无私奉献、勇于担当的优秀品质和精神风貌，树立新时代信息通信服务的优秀楷模与典范。面对 5G 新技术带来的信息通信网络的升级重构，5G 应用更加丰富，融合应用更加广泛，要求提供优质高效、智能连接、安全可信的信息通信服务的新形势，必须与时俱进、勇于创新，打造一批服务理念新、业务素质强、服务技能高的信息通信服务最佳营业厅和最美服务明星。

二、活动组织机构

成立“最佳营业厅最美服务明星”活动评审委员会，由省通信管理局、省通信行业协会、各基础电信企业等相关负责人组成（名单见附件 1）。评选委员会下设办公室，负责评选日常工作。

三、申报条件及标准：

（一）申报材料覆盖时间：2019 年 1 月--2020 年 3 月。

（二）申报条件：各基础电信企业优秀的一线基层服务单元团队可以推荐参加最佳营业厅的申报评选。营业厅营业员、装维经理、客户经理、客服热线坐席经理、电子渠道服务经理、客户投诉服务经理等一线基层服务人员均可推荐参加最美服务明星的评选。

（三）最佳营业厅评选标准：

1. 具备全业务服务能力，开展线上服务特色，具有良好的

公众服务形象，能够很好地宣传企业文化品牌，拥有快速受理响应服务能力，客户感知良好。

2. 团队协作能力强。在全省信息通信业重点网络扶贫攻坚战中团队勇于创新，扶贫攻坚事迹突出。

3. 积极开展 5G 宣传及行业应用体验展示，服务创新能力强，具备良好的客户自助体验环境。

4. 积极宣传携号转网政策，无客户服务投诉及相关违规行为。

5. 勇于承担社会服务责任。在当前新冠疫情防控工作中，冲锋在前，勇于担当，急客户所急，想客户所想，充分发挥大数据支撑手段，创新服务理念，关门不停服务，以实际行动践行初心使命，落实“两个维护”，为打赢疫情防控阻击战作出贡献。

（四）最美服务明星参评标准：

1. 参评人员必须在信息通信行业从业一年以上，具有社会公信力，得到群众认可，经得起时间和社会的考验，本人和家庭无违法违纪现象。

2. 在践行社会主义核心价值观上有突出表现，立足本职工作，以诚信服务、满意客户为标准，体现心灵美，具有人格感染力和道德影响力，事迹感人，爱岗敬业、勤勉工作。

3. 在工作中发挥模范带头作用，坚守岗位，爱岗敬业，恪守尽责，甘于奉献。在新冠疫情防控工作中勇敢逆行，奋战在一线服务岗位，舍小家顾大家，圆满完成通信服务工作。

4. 具有开拓创新精神，勤于学习，刻苦钻研，勇于开拓，在一线服务岗位上取得较好的创新成果。

四、推荐评选时间安排

1. 宣传发动（3月20日-3月31日）。根据本通知要求，各参评推荐单位要运用多种方式大力宣传，广泛动员所属单位和员工参选。各省辖市通信行业协会要积极参与活动宣传发动，寻找发现身边最佳的团队和最美的人物，积极弘扬信息通信业无私奉献坚守执着正能量。

2. 推荐申报（4月1日-4月20日）。各单位要对照参选条件认真组织，做好推荐申报工作。一线基层服务单元团队可自主推荐参加最佳营业厅评选活动（最佳营业厅申报表见附件2），一线基层服务人员可自主推荐参加最美服务明星评选（最美服务明星申报表见附件3），市级分公司统一组织、收集、整理、审核、盖章后上报省公司。省各基础电信企业以省公司为单位推荐申报，推荐报送材料加盖单位公章。省各基础电信企业要优中选优推荐参评的最佳营业厅6个，推荐最美服务明星参评人员10人。推荐参评事迹内容为2000字左右的书面材料，有条件的还可报送图片、视频资料参评。推荐参加最美服务明星的一线基层服务人员另附本人一寸证件照及本人工作照（电子版）3-5张。纸质材料汇总并加盖单位公章于4月20日前报送至省通信行业协会，电子版材料统一发送至省通信行业协会邮箱，邮箱地址：hntxhx@163.com。

3. 筛选评选（4月21日-4月30日）。在各单位推荐的基础上，活动评委会将组织评选。采用单位推荐、省市逐级审核盖章认定、评委差额评定产生的原则，完成对推荐上报材料的调查核

实、初评筛选和评委会差额评定，拟定河南信息通信业最佳营业厅 15 个、最美服务明星 20 人。

4. 公示。评选结果在河南省通信管理局网站、河南省通信行业协会网站进行公示，公示期 7 天。

5. 表彰奖励。公示结束后，由省通信管理局、省通信行业协会发文表彰。为最佳营业厅的获奖单位举办表彰及授牌、挂牌活动，为最美服务明星获奖人员颁发奖励及荣誉证书。评选的先进人物及事迹推送至工信部、省相关部门、中国通信企协、人民邮电报等进行宣传。

附件：1. 2019-2020 年度“最佳营业厅最美服务明星”活动
评审委员会名单

2. 2019-2020 年度河南省信息通信业“最佳营业厅”申报表

3. 2019-2020 年度河南省信息通信业“最美服务明星”申报表



2020 年 3 月 19 日

(联系人及电话：崔晶 63683839 张军 67260158)

附件 1

2019-2020 年度“最佳营业厅最美服务明星”活动 评审委员会名单

主 任：

宋灵恩 省通信管理局局长、省通信行业协会理事长

副主任：

方 强 省通信管理局副局长

张五萍 省通信行业协会副理事长兼秘书长

殷勇杰 中国移动通信集团河南有限公司副总经理

李占伟 中国联合网络通信有限公司河南省分公司副总经理

肖振涛 中国电信集团有限公司河南分公司副总经理

成 员：

曹正刚 省通信管理局信息通信管理处处长

崔 晶 省通信行业协会副秘书长

宋志军 中国移动通信集团河南有限公司销售部副总经理

孔克克 中国联合网络通信有限公司市场部副总经理

武晓丽 中国电信集团有限公司河南分公司市场部总经理

附件 2

2019-2020 年度河南省信息通信业“最佳营业厅”申报表

推荐最佳营业厅			
推荐单位名称			
推荐单位联系人		部门/职务	
电话 (手机)		邮 箱	
主要 荣誉 情况			

被

推

荐

单

位

事

迹

(2000

字

以

内,

可

另

附

页)

市 级 单 位 推 荐 意 见	(市公司单位公章) 年 月 日
省 公 司 推 荐 意 见	(省公司单位公章) 年 月 日
备 注	

附件 3

2019-2020 年度河南省信息通信业“最美服务明星”申报表

被推荐服务明星基本信息						
被推荐人姓名		性别		出生年月		照片 (1 寸免冠)
政治面貌		单位名称		联系电话 (手机)		
文化程度		部门职务		邮箱		
推荐信息						
被推荐人部门意见		(被推荐人所在部门公章) 年 月 日				
推荐单位负责人				部门/职务		
电话 (手机)				邮 箱		
主要荣誉情况						

被 推 荐 人 简 历	
----------------------------	--

