

河南省通信行业协会文件

豫通行协〔2022〕3号

关于举办信息通信行业服务现场管理标准 线上培训班的通知

省各基础电信运营公司、省铁塔公司，各省辖市通信行业协会，
相关公司：

为了规范和提高通信行业服务现场的管理水平和服务质量，
宣传贯彻工业和信息化部发布的通信行业标准 YD/T 3609-2019
《信息通信业服务现场管理实施指南》、中国通信标准化协会发布
T/CCSA 248-2019《电信业务实体营业厅服务等级划分和评定》等
系列标准，中国通信企业协会、河南省通信行业协会现拟于 2022
年 4 月 27-29 日举办《信息通信服务现场管理培训班》。由于疫情
原因，本次培训班采取线上培训方式进行。现将有关培训事宜通
知如下：

一、培训内容

管理培训班将系统介绍信息通信服务现场行业标准和团体
标准，以及服务现场星级评定活动的内容和形式，以便于各省、
市挑选优秀单位申报。

培训的主要内容有：

（一）服务基础理论、电信服务现场的管理实践等专家课程；

（二）行业标准 YD/T3609-2019《信息通信业服务现场管理实施指南》和团体标准 T/CCSA 248-2019《电信业务实体营业厅服务等级划分和评定》的解读，结合标准与以往申报单位的现场审查进行案例分析讲解；

（三）服务现场星级评定程序和评定要点解读；

（四）信息通信服务现场管理改进成果发表活动介绍。

二、参加人员

（一）运营企业（省、地、市、区）的服务管理领导人员；

（二）拟申请参加 2022 年通信行业服务现场评定活动的营业厅、装维中心、客服中心的领导及管理人員；

（三）各省市（自治区）通信行业协会的领导及管理人員。

三、培训时间及方式

培训时间：4 月 27-29 日，会期三天；

培训方式：线上培训，采用“腾讯会议”进行，学员提前下载好“腾讯会议”APP，注册登陆后，在培训时间输入对应的“会议号”进入观看，会议号将提前一天通过微信群通知。

四、培训考试

培训结束前进行在线考试，考试成绩合格者颁发信息通信服务现场管理培训合格证书。

五、相关事项及费用

(一) 本期培训班采用微信平台报名方式。请扫描下方二维码，输入“现场管理”进行报名，并按要求填写报名表。培训班报名截止时间为 2022 年 4 月 18 日。由于培训班名额有限，按报名先后统筹安排。

培训费用：1600 元/人。学员个人或单位交纳均可，培训费请汇款至中国通信企业协会账户，并注明“学员姓名、省份+学员所属公司+现场管理”。

户 名：中国通信企业协会

开户行：中国工商银行北京长安支行

帐 号：0200003309005403113

报名信息中的地址将默认为接收教材、发票、证书的快递地址。

(二) 请将报名表发送至邮箱：hntxhx@163.com

报名二维码：





(联系人：中企协 齐静 18601021268 鲁娜 15210550986
省行协 崔晶 18639550996 袁冰儿 18639551197)

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

2022年4月8日印发
