

中国联合网络通信有限公司平顶山市分公司

中国联合网络通信有限公司平顶山市分公司 优化营商环境行动承诺书

一、目的

全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持新发展理念，以切实增强企业和群众获得感为出发点，以加快新基因、新治理、新运营、新动能、新生态“五新”联通建设为主抓手，以创新发展和服务升级为突破口，巩固提升既有优势，全面补强短板弱项，为平顶山市构建部门协同、市县联动、市场支撑、共同推进的企业全生命周期服务体系，打造国内一流营商环境高地而贡献力量。

二、具体任务

为进一步优化全市营商环境，中国联合网络通信有限公司平顶山市分公司向社会各界郑重承诺：

1. 依法合规经营，履行社会责任；
2. 规范服务行为，保护用户隐私；

3. 提高工作效能，转变工作作风；
4. 以客户为中心，全面贴心服务；
5. 推进渠道转型，转变服务意识；
6. 落实提速降费，打造精品网络；
7. 强化创新能力，提升服务水平。

三、保障措施

1. 遵守国家法律法规、行业管理规章制度和优化经济发展环境的各项政策规定，以服务经济社会发展为己任，为我市产业升级、促进经济转型提供全方位通信服务。

2. 严格执行《电信条例》、《消费者权益保护法》，统一规范公司服务协议，协议中杜绝不对等条款，严格按客户服务协议执行；为客户提供便捷的移动电话、固定电话、长途电话和本地电话计费详单查询服务；绝不泄露用户的入网登记资料和通信隐私。

3. 坚持“用户最多跑一次”“我跑你不跑”的理念，积极实施互联网化营销转型，提供一站式线上受理业务，实现便捷快速服务；业务受理“免填单”服务：客户只需签字确认即可完成业务受理；宽带装机推行“480”（4小时修障、8小时装机、0盲区）服务。

4. 坚持“满意加倍”服务主题，提供全方位贴心服务。免费为客户提供7×24小时业务咨询、故障申告、投诉受理等热线服务；投诉处理实行“首问负责，限时办结”及回访服务；公开向社会推出“微信客服”、“手机营业厅”、10010热线等平台，满足客户线上和人工服务需求。

5. 践行营业厅标准化服务流程，提高智能服务终端客户体验，打造智慧营业厅，加快推进渠道服务转型。切实转变服务窗口作风，为广大客户提供优质高效服务。

6. 全面取消手机用户国内电话长途和漫游通话费、取消国内手机流量漫游费，切实落实提速降费要求。努力打造高质量网络，加强应急通信保障能力建设，为各项大型活动和重大自然灾害救援提供高通信保障服务。加快通信基础设施建设，4G网络综合覆盖率达到99%以上，积极推进5G试验网建设，加快探索5G技术在各行各业的应用。

7. 持续提升社会信息化服务水平。为政府机关、企事业单位和中小企业客户提供云网一体、OA办公、视频会议、信息化行业应用等一揽子解决方案，为客户提供高带宽网络接入服务，切实满足各行业对信息化日益增长的需求。

四、监督方式

以上承诺，坚决履行，敬请广大群众和社会各界监督。
监督电话：0375-4800119。

中国联合网络通信有限公司平顶山市分公司

2019年9月12日

杨世涛

2019.9.12