

中国电信股份有限公司平顶山分公司文件

中电信平〔2019〕53号



优化营商环境行动承诺书

一、主要目的

为推进我市营商环境建设，打造和谐亲商、服务良好的环境，为企业和群众提供优质便捷高效的服务。

二、具体任务

1. 严格贯彻落实市委市政府进一步优化营商环境的部署和要求，强化责任担当，提升服务能力。

2. 坚决服从行业监管，积极配合市委市政府和市通管局的监督检查，积极维护电信市场竞争秩序。

3. 严格执行《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国电信条例》，自觉维护用户权益，保障用户信息安全。

三、保障措施

1. 落实“提速降费”，提高企业互联网接入带宽，提供千兆网络接入服务，加快提升农村地区光网覆盖率；减少资费数量，简化资费规则，确保用户消费明明白白。

2. 兑现“五个一”服务承诺，一张账单，明白消费；一键接入，便捷沟通；一站服务，首问负责；一点查询，自主定退；一声提醒，温馨关怀。

3. 强化“用户至上”的服务理念，提供7×24小时业务咨询、故障申告、投诉受理等热线服务；开通网上营业厅、微信客户端、10000号客服热线等，为客户创造多维度服务便利。

4. 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提供云网一体、OA办公、视频会议等一揽子解决方案，切实满足各行业日益增长的信息化需求。

四、监督方式

监督电话：0375-3389035

以上承诺，坚决履行，敬请广大群众和社会各界监督。



