

中国移动通信集团河南有限公司平顶山分公司

CHINA MOBILE GROUP HENAN CO., LTD. PINGDINGSHAN BRANCH

平顶山移动优化营商环境行动承诺书



一、目的

积极履行社会责任，认真落实优化营商环境各项政策要求，诚信经营，为广大市民营造良好的消费服务环境，服务我市经济社会发展，为我市开创高质量发展新局面、综合实力重返第一方阵提供有力的通信保障。

二、具体任务

（一）切实落实提速降费。

全面优化现有 4G 网络并加快 5G 网络建设，努力提高网络质量，提升客户使用感知，同时进一步丰富资费产品，提高流量资费优惠力度，为市民上网提供更多便利。

（二）不断提高服务质量。

完善各营业网点基础服务设施，畅通客户业务办理及投诉申告渠道，切实提高响应速度，为客户提供高效、便捷、满意的服务。

（三）加快信息化应用推广。

发挥技术及服务优势，探索更实用、更高效的行业信息化应

用，为我市推进“互联网+”行动计划提供助力。

三、保障措施

（一）加快网络建设，增强网络支撑保障能力

无线网络方面：开展 4G 网络质量提升攻坚战，以“精覆盖、优结构、促流量、强语音”为目标，全面提升 4G 网络质量；完善网络故障应急处理预案，提升基站故障处理效率，加强重大活动及自然灾害通信保障能力，确保全年不出现重大网络故障和安全事件；加快 5G 网络建设，初步探索 5G 工业智能制造应用方案。

有线宽带方面：在目前实现全区 91 个乡镇宽带全覆盖和城区宽带覆盖，乡镇、行政村宽带覆盖率达到 100%的基础上，进一步提升宽带网络质量，从传输承载等多个方面开展宽带业务感知优化；与电力部门加强沟通，高度关注因电网改造引发的宽带集中故障，真正实现先于客户发现和解决问题，降低故障对宽带业务的影响。

（二）优化产品资费，进一步提高优惠力度

在全面实行流量不清零、取消流量“漫游费”等惠民政策的基础上，不断推出大流量套餐，老套餐在现有资费价格的基础上大量扩容套餐内流量，优化餐外流量安心服务。根据客户需求，推出流量月包、权益包、家庭包、定向流量包等多种产品，同时不定期开展流量及语音优惠活动。

结合客户套餐档次开展不同类型的宽带优惠活动，如 68 元

以上套餐客户免费用宽带、98元以上套餐客户除享受首条宽带免费之外，还可以再开通第二条宽带并享受优惠等，进一步降低宽带资费。

（三）关注客户需求，切实提升客户满意度

始终坚持“客户为根、服务为本”，深化“以客户为中心”的服务理念，畅通沟通渠道，常态化开展总经理接待日、倾听10086客户声音等工作，提升服务质量。梳理业务流程、清除影响客户感知的障碍点，优化客户体验，围绕“两个关注”即：关注客户需求、关注客户热点投诉，开展多渠道投诉受理及业务服务监测，并通过推行0000查询、话费及流量提醒等工作，保障客户明白消费，维护客户正当权益。全力推进数据安全管控、客户信息保护、网络安全管理工作。加大不良信息治理和通讯诈骗打击力度，营造风清气正的网络环境。

（四）结合行业需求，加强行业信息化应用

深入挖掘本地市场信息化需求，根据各行业生产、经营、管理需求开发、引入信息化产品，以数字化方式有效提升工作效率；做好大数据云计算中心的建设和维护，确保网络及机房运行环境安全稳定，并派驻专业团队，为市政府及各单位提供主机托管、数据存储丰富的应用服务，将该中心打造为满足我市各级政府及企事业单位需要的大数据云计算数据分析、应用拓展中心。

四、监督方式

(一)内部监督:根据年度工作安排,定期间开展总结回顾,跟踪各项工作目标完成情况,同时通过绩效管理制度,为各专业团队、具体负责人制定具体的月度绩效计划,跟踪、督促工作任务达成。

(二)外部监督:畅通 10086 热线、门户网站、总经理接访、日常投诉申告等多条渠道,接受广大客户监督,并倾听客户意见,征询客户建议。

中国移动通信集团河南有限公司平顶山分公司

2019年9月17日

