

宽带即装即修超时赔,10086 人工智能服务覆盖全省,招募服务观察员监督移动服务——

河南移动发布五大服务承诺 移动服务再升级

3月15日上午,河南移动邀请客户代表齐聚一堂,倾听客户意见和建议,同时向社会公布五项服务承诺。“选择在3·15全国消费者权益日当天发布多项服务承诺,展现了河南移动作为我省通信行业的排头兵,始终牢记‘全心全意为人民服务’宗旨的初心。作为一名普通客户对河南移动充满了信心。”在场的客户代表评价说。

据了解,河南移动一直以来始终牢固树立以客户为中心和高质量发展理念,持之以恒完善产品体系,一以贯之提升基础能力,全心全意优化服务品质,在高质量发展道路上迈出了坚实步伐,同时赢得了广大客户的信赖。截至目前,河南移动客户规模接近6000万,4G客户达到4430万,家庭宽带客户迈过1000万大关,高清电视客户超过850万,物联网连接总规模超过3360万。今年,在充分征集客户建议和完善的支撑保障体系的基础上,又推出了总经理接待日、宽带服务承诺、热线服务承诺、招募服务观察员、全球通品牌权益活动五大服务承诺与举措,努力为客户提供高质量的服务。

承诺一 总经理变身“营业员” 面对面倾听客户声音、解决客户问题

1月17日上午,在河南移动遍布全省的144个营业厅内,来了一批身份特殊的“营业员”。这一天是河南移动总经理接待日,各分级公司领导走进营业厅,与客户面对面交流,为客户答疑解惑、解决问题。

作为河南移动长效的客户服务机制,总经理接待日一直持续了十多年,2019年河南移动将这项制度进行了全面优化升级。以月度为周期,每月第三个星期的周四上午9点至12点全省同步开展。各分公司甄选旗舰厅、手机卖场、营业厅等作为活动开展固定地点,覆盖全省143个县区。在接待中客户反映的问题和建议,做到事事有回音、件件有落实。

商丘客户蒋先生在商丘归德路营业厅办理业务时,正好赶上总经理接待日活动,便反映了所在小区宽带信号的问题,当天下午移动工作人员就登门进行网络测试,向蒋先生详细分析和解释了宽带问题的原因,帮助调试了家里的宽带设置,并向蒋先生介绍了家庭路由器的使用小

技巧,蒋先生称赞说,“移动公司这种领导下基层的服务形式贴民意、接地气、效率高,要坚持下去。”

承诺二 “即装即修超时赔” 为千家万户提供便捷的宽带服务

“宽带去哪装?”“坏了怎么办?”“多久能修好?”有了河南移动推出的宽带服务“即装、即修、超时赔”服务承诺,今后,客户在安装宽带时遇到这些问题,动动手指就可以搞定。

客户想要安装宽带,可以去附近的营业厅,还可以登录手机营业厅或网上营业厅办理,在12点前成功办理业务,河南移动承诺当日就能为客户完成安装。

想要维修宽带,通过10086热线、手机营业厅、网上营业厅三个渠道都可报修。如果在12点前成功申请报修业务,河南移动承诺当日完成维修。

如果没有按时完成安装和报修业务,河南移动查明原因后会安排专人解决处理,同时,还将依照每天10元的通信费标准对客户赔付,直接充值到客户的话费账户。

承诺三 热线服务响应更快速、 服务更智能

河南移动10086作为全省客户接触面最广、互动频次最多、满意度最高的服务窗口,提供着7×24小时的业务受理和投诉处理等服务。为提升10086热线的服务质量,河南移动在承诺持续提升热线响应速度的同时,今年将加快智能服务的探索和推广,基于AI技术,加快10086人工智能“在线小贝”的应用,确保今年年内由目前的洛阳、信阳、安阳等8个地市覆盖到全省,为客户带来更为便捷和快乐的服务体验。

据了解,“在线小贝”是一套智能语音对话服务系统。它利用云计算法自动识别客户,并在沟通交流中具有业务咨询、业务查询和业务办理等功能。客户接入10086热线后,按6号键即可与“在线小贝”沟通,只需说出自己的需求和问题——“我要查话费”“我要查账单”“我要办理流量包”……即可如愿以偿。

目前,“在线小贝”已提供了查话费、查流量、修改密码、办理流量包及优惠活

动等70余项服务,月服务量已达到1050万次。此外,它还具备自我完善功能,能够收集海量的客户“声音”,持续迭代提升智能化水平,为客户提供更加满意的服务体验。

承诺四 让服务观察员监督 移动服务

“移言移行,邀您建言”“收集客户建议 助力服务提升”“一起来为移动服务‘找碴儿’”……2月份以来,河南媒体纷纷发出类似消息,这是河南移动通过媒体向社会招募2019年服务观察员。经过严格筛选,350名观察员从近7万名报名者中脱颖而出。

招募的服务观察员来自各行各业、各年龄段,都是关注移动业务和服务的热心客户。河南移动希望通过服务观察员能够最直接地听到消费者的声音,最迅速地反馈消费者的建议,以便在第一时间做出响应,促进服务流程的改善、服务质量的提升。

来自郑州的服务观察员楚果表示,他会经常对移动的服务明察暗访,也会向周围的亲戚朋友和其他人了解移动服务方面的问题与不足,及时整理出意见和建议,实事求是地反映社会舆论和消费者声音。

承诺五 全球通品牌焕新归来 多项权益回报客户

移动客户对全球通都是再熟悉不过了,全球通创建于中国移动成立初期,是为中高端客户量身打造的专属服务品牌。顺应时代特色和客户需求,全球通重整架构、焕新出发。新的全球通品牌将基于全新设计的“4+3+1”的权益体系,向客户推出系列优享活动。

首先是“新旅程”“新机惠”“新祝福”和“新优享”四项活动权益。通过“新旅程”活动,可以每年获得额外3至10天的专属国际漫游叠加包,享受到国际漫游免费的权益;通过“新机惠”活动,可以由中国移动自有营业厅、10086网上营业厅、手机营业厅APP等渠道,实现优惠购机;通过“新祝福”活动,可以在生日当天获得免费使用国内基础通信业务的专

属权益;而未使用大流量产品的全球通客户则可以通过“新优享”活动,自主申请流量优享权益,实现流量畅享。

同时,全球通权益体系还包含有三项服务权益:一是全球通客户拨打10086可以实现优先接入;二是全球通客户在全省136家营业厅办理业务可以享受优先排队及专席服务;三是为全球通客户配备专属号段,新增的135—139号段将仅用于全球通客户入网。

此外,该权益体系还包括为全球通客户提供专属活动的参与机会。这些专属活动除日常组织的乒乓球、羽毛球等体育健身类活动外,还包括今年将陆续启动的全球通大讲堂活动,届时,河南移动将整合国内一流的师资及智库资源,邀请金融、时政、军事等各领域顶级专家为大家开办专题讲座;通过专属活动来满足全球通客户多元化的服务需求,不断完善全球通客户的服务感知和品牌体验。

五项承诺实实在在,掷地有声,都源于河南移动强大的网络支撑能力、业务服务保障能力。据介绍,截至2018年底,河南移动建设4G基站总量超过12万个,网络覆盖水平继续保持行业领先。光纤宽带端口超过2200万个,覆盖了全省4000万户家庭。窄带物联网正式商用,并实现了全省县城以上区域的连续覆盖和郑州市全域覆盖。率先建成5G试验网,形成了无人机直播、无人驾驶、远程医疗等典型场景应用示范能力。在实现自身快速发展的同时,河南移动牢记企业的社会责任,扎实推进信息化与经济社会各领域的深度融合,推出的200多项信息化应用正服务于社会发展的各行各业。积极推进网络提速降费,取消流量漫游费,手机上网流量单价同比下降67%,家庭宽带和中小企业互联网专线平均资费同比下降幅度分别达到50%和11%。

河南移动相关负责人表示,将始终坚持“全心全意为人民服务”的宗旨,为广大客户提供消费更加透明、资费更加优惠、服务更加便捷的服务。同时,为保证各项举措的落实,河南移动将进一步完善全面质量监控机制,以客户体验感知和满意度评价为标准,跟进各项举措的落实情况和实施效果,确保各项举措落到实处,真正做到服务为民。

非居民和无住所居民 个人所得税政策落地

3月17日,财政部和税务总局网正式对外发布了大家期待已久的《财政部税务总局关于非居民个人和无住所居民个人有关个人所得税政策的公告》(财政部 税务总局公告2019年第35号),35号公告明确了境内无住所个人工资薪金计税方法及非居民个人所得税的相关征管规定等问题。

所得来源地的判定标准。35号公告明确无住所个人工资薪金所得的来源地判定标准并对“境内外工作天数”的具体计算进行了明确;统一了数月奖金和股权激励所得的来源地判定标准;同时也明确了董监高人员报酬等所得来源地的判定标准并新增了稿酬所得的判定标准。

无住所个人工资薪金所得的个税计税方法由“先税后分”改为“先分后税”。即将“先对境内外所得合并进行税额计算,再按比例进行境内税款划分”改为“先按比例对境内外所得进行划分,再对境内所得进行税额计算”,这样将会在一定程度上降低无住所个人特别是收入高的人适用较高的累进税率,这给了来华工作的境外人员一个大“红包”。

无住所个人取得数月奖金、股权激励所得的个税计税方法允许按照6个月分摊计税。35号公告明确数月奖金和股权激励所得来源地规则将按照归属于境内外工作天数划分境内外所得,和原来规则相比将会降低境内所得的占比,并明确非居民个人取得数月奖金和股权激励所得按照一个月的收入单独计税,而且允许其

按照6个月分摊计税,但不得再减除费用。这又给了来华工作的境外人员一个大“红包”。

无住所居民个人取得综合所得办理汇算清缴的规定。35号公告根据新个税法对综合所得“按年计税、汇算清缴、多退少补”的规定,明确了无住所居民个人汇算清缴的相关规定。

无住所个人享受税收协定待遇的相关规定。35号公告明确了无住所个人取得的工资薪金所得、劳务报酬所得、稿酬所得和特许权使用费或技术服务费所得,可以适用税收协定的受雇所得、独立个人劳务或营业利润、董事费、特许权使用费或技术服务费等条款。

有关税收征管规定。35号公告明确无住所个人应当根据合同约定等情况自行预计在境内的居住或停留时间,并据此办理个税纳税申报;明确了当预计情况与实际情况不符时的应当向主管税务机关报告,就以前月份工资薪金所得重新计算应纳税款,并补缴税款且不加税征收滞纳金;此外针对无住所个人在境内任职受雇,但是由境外关联企业支付全部或部分薪酬的情形,明确了相关税款缴纳和信息报告的规定。

35号公告明确该公告自2019年1月1日起施行,非居民个人2019年1月1日后取得所得,按原有规定多缴纳税款的,可以依法申请办理退税;同时明确自2019年1月1日起全文或者部分条款废止的政策文件达14个。

据中国网

名词解释

什么是个人所得税

个人所得税是调整征税机关与自然人(居民、非居民)之间在个人所得税的征纳与管理过程中所发生的社会关系的法律规范的总称。

个人所得税的纳税义务人,既包括居民纳税义务人,也包括非居民纳税义务人。居民纳税义务人负有完全纳税的义务,必须就其来源于中国境内、境外的全部所得缴纳个人所得税;而非居民纳税义务人仅就其来源于中国境内的所得,缴纳个人所得税。

个人所得税是国家对本国公民、居住在本国境内的个人的所得和境外个人来源于本国的所得征收的一种所得税。在有些国家,个人所得税是主体税种,在财政收入中占较大比重,对经济亦有较大影响。

2011年9月1日起,中国内地个税免征额调至3500元。2018年10月,个税起征点拟调至每月5000元。2018年10月1日起实施最新起征点和税率。

税务总局温馨提示:个税专项附加扣除政策、操作指引和申请表,您可到税务总局和各省税务局网站查询并下载。可到所在单位提交信息办理扣除,也可于2019年1月1日后通过手机APP“个人所得税”或登录各省电子税务局填报信息给所在单位办理扣除。如您在领取2019年1月工资前因种种原因未及及时申报扣除信息,可在以后月份向所在单位提交,税务部门会予以追补扣除。如有疑问,请拨打各省税务局12366纳税服务热线或到当地税务机关咨询。

据百科



3月15日,人民银行漯市中心支行组织全市金融机构在黄河广场开展金融知识宣传活动。
本报记者 姚肖 摄



3月14日,市保险行业协会举办“初心不改、匠心前行、诚信服务,我们在路上”漯河保险业“3·15”文艺汇演。
本报记者 姚肖 摄

不动产权继承公告

(2019)05号

姜水安(身份证:411102*****151X)、姜水才(身份证:411102*****1557)申请对坐落于建设路37幢1—2层号[房产证:漯河权证源汇区字第20090003469号,土地证:漯国用(2003)第015985号]的一处不动产权继承登记,本登记机构根据当事人提供的有关继承证明材料,经初步查验、询问,确认原权利人姜永林名下的上述不动产由姜水安、姜水才继承。根据《不动产登记暂行条例实施细则》有《不动产登记操作规范》的有关规定,现公告如下:
上述不动产权拟登记给姜水安、姜水才,如有异议者,请在公告发布之日起15个工作日内,以书面形式向漯河市自然资源局确权登记交易服务中心提出异议。逾期无异议或异议不成立的,本机构将直接办理不动产转移登记。
特此公告
漯河市自然资源局确权登记交易服务中心
2019年3月19日

公告

漯不动产登公(2019)第154期

根据房屋产权人郭英姿的申请,登记在市公路管理总段名下的土地分割转让预登记证遗失,宗地坐落:沙北黄山小区13号楼501室,用途:城镇住宅用地,类型:划拨,面积:30.65平方米。我中心已初步审查,现予以公告,有异议者请自公告发布之日起15个工作日内持书面材料到我中心提出申请,逾期没有提出异议的,我中心将注销原证书,并办理补发手续。
漯河市自然资源局确权登记交易服务中心
2019年3月19日

公告

漯不动产登公(2019)第163期

根据房屋产权人杨时培的申请,登记在漯河市美盛房地产开发有限公司名下的土地分割转让预登记证遗失,宗地坐落:交通路美盛房地产开发有限公司8号楼306室,用途:城镇住宅用地,类型:出让,面积:7.42平方米。我中心已初步审查,现予以公告,有异议者请自公告发布之日起15个工作日内持书面材料到我中心提出申请,逾期没有提出异议的,我中心将注销原证书,并办理补发手续。
漯河市自然资源局确权登记交易服务中心
2019年3月19日

遗失声明

●中交第二航务工程局有限公司郾城制梁场营业执照正本(注册号:411100300006161)丢失,声明作废。
●漯河金道物流有限公司豫LG9693道路运输证(证号:411103002883)丢失,声明作废。
●余江华、马宽池丢失由漯河建业住宅建设有限公司出具的收据(号码:0592758),声明作废。
●漯河丹耐赫广告有限公司发票专用章(编号:4111010154283)丢失,声明作废。
●漯河市南方家具有限公司开户许可证(核准号:J504000022401)及营业执照副本(注册号:411192000031343)丢失,声明作废。
●编号为E410249208,姓名为付意迪,出生日期为2004年7月14日的出生医学证明丢失,声明作废。
●王志影丢失漯河市工业学校工业与民用建筑专业职业中专毕业证[编号:豫教中专毕毕字(106)79号],声明作废。
●漯河市召陵区青年镇裴王小小学委员会开户许可证(核准号:J5040002551001)丢失,声明作废。
●漯河市生广商贸有限公司公章(号码:4111010120790)丢失,声明作废。
●商家豪丢失由南湾明珠新型农村社区管理办公室出具的购房合同(编号:2015_NW1271)、房款票据及维修基金票据,声明作废。
●刘晓东丢失由漯河市祥润置业有限公司出具的购房房款及配套费用收据,声明作废。
●河南恒润置业有限公司工会委员会开户许可证(核准号:J5040000854301)丢失,声明作废。
●王中原丢失道路危险货物运输从业资格证(证号:411122198008240111),声明作废。

公告

漯不动产登公(2019)第156期

根据房屋产权人张丽娜的申请,登记在漯河市供销社实业公司名下的土地分割转让预登记证遗失,宗地坐落:漯河市供销社实业公司1号楼门面房19室,用途:城镇住宅用地,类型:划拨,面积:49.53平方米。我中心已初步审查,现予以公告,有异议者请自公告发布之日起15个工作日内持书面材料到我中心提出申请,逾期没有提出异议的,我中心将注销原证书,并办理补发手续。
漯河市自然资源局确权登记交易服务中心
2019年3月19日

拍卖公告

我院定于2019年4月25日10时至4月26日10时,在淘宝网司法拍卖平台,公开拍卖位于漯河市源汇区泰山路泰威丽景苑5号楼房产一套(证号:20090003392)。有意竞买者,请登录http://sf.taobao.com,搜索户名:河南省漯河市源汇区人民法院。
漯河市源汇区人民法院
2019年3月19日

公告

漯不动产登公(2019)第160期

所有权人:姜新华,不动产权证号:20170005058,坐落:河南省漯河市召陵区(经济技术开发区)金山路姜庄村南。根据河南省漯河市郾城区人民法院民事判决书(2018)豫1104民初3610号、河南省漯河市中级人民法院民事判决书(2019)豫11民终18号,将以上不动产权证办理相关登记,因我单位无法收回以上权证,现公告作废。
漯河市自然资源局确权登记交易服务中心
2019年3月19日

公告

漯不动产登公(2019)第162期

权利人:漯河金土地置业有限公司,宗地坐落:泰山路金地翠园4号楼102室,用途:城镇住宅用地,类型:出让,面积:34.80平方米。根据河南省漯河市召陵区人民法院协助执行通知书(2018)豫1104执1293-1号和河南省漯河市召陵区人民法院执行裁定书(2018)豫1104执1293-1号,将以上分割证办理转移登记,因被执行人不配合提供以上权证,现公告作废。
漯河市自然资源局确权登记交易服务中心
2019年3月19日

公告

漯不动产登公(2019)第155期

根据房屋产权人周慧兰的申请,下表中房屋产权属证书和登记在漯河源升置业有限公司名下的土地分割转让预登记证遗失,宗地坐落:燕山路和谐家园13号楼1单元0号302室,用途:城镇住宅,类型:划拨,面积:26.15平方米。我中心已初步审查,现予以公告,有异议者请自公告发布之日起15个工作日内持书面材料到我中心提出申请,逾期没有提出异议的,我中心将注销原证书,并办理补发手续。
漯河市自然资源局确权登记交易服务中心
2019年3月19日

拍卖公告

我行定于2019年3月27日9时整,在本行会议室公开拍卖:1.旧物品7批(磁共振、电脑、空调等);2.车辆16辆(现代、本田、桑塔纳等)。有意竞买者,请于2019年3月26日16时30分前携有效证件和保证金来我行办理竞买手续。
联系地址及电话:市财政局临街三楼31299113169922
展示地点及时间:标的所在地 自公告发布之日起
漯河市拍卖行 2019年3月19日

拍卖公告

我院定于2019年4月22日10时至4月23日10时,在淘宝网司法拍卖网络平台上,公开拍卖位于漯河市嵩山路东支路与嫩江路交叉口MOCO新世界3号楼3幢3309号(产权证号:2015000470)的房产一套。有意竞买者,请登录http://sf.taobao.com,搜索户名:河南省漯河市源汇区人民法院。
漯河市源汇区人民法院
2019年3月19日

公告

漯不动产登公(2019)第157期

根据房屋产权人的申请,下列房屋权属证书遗失,现声明挂失。有异议者请自公告发布之日起15个工作日内将书面材料送达我中心,逾期我中心将根据申请人申请,注销原证,补发不动产权证。
权利人房屋坐落证号面积(m²)
邵庆凡光明南路漯河市房权证源汇区字第0000016786号105.88
漯河市自然资源局确权登记交易服务中心
2019年3月19日