

全市深入纠“四风”持续转作风行动“双公示”活动民生企业服务承诺公示

编者按：
市深入纠“四风”持续转作风领导小组办公室根据《关于在深入纠“四风”持续转作风行动中开展“双公示”活动的通知》安排，现将与人民群众生产生活密切相关的供水、供电、燃气、公共交通、铁路出行、通信通讯、金融机构、保险服务等民生企业的服务承诺进行公示。欢迎社会各界及广大人民群众对这些民生企业的服务承诺兑现情况进行监督。监督举报电话：0395—3150107，举报邮箱：jsfbgs216@163.com。

清源供水公司

（一）水质水压。严格执行国家《生活饮用水卫生标准》，供水水质综合合格率达到98%以上；市政供水管网主干管正常供水服务压力达到0.14兆帕及以上。

（二）用户接待。分别在行政服务大厅和公司客户服务中心，设专职工作人员受理用户的来信、来访、来电。工作人员佩戴服务标志上岗，做到礼貌热情、认真登记。

（三）立户接水。受理用户的接水申请，严格按有关政策和标准办理立户手续，执行国家给水设计规范，保证设计质量。

（四）工程安装。按设计图纸施工，施工现场设置安全防护围挡，做到文明安全施工，严格按工期竣工。

（五）管线维修。公司管辖范围内供水管线发生破损等事故，抢修人员迅速赶到现场，24小时内抢修完毕（特殊情况除外）。定期巡查、维护保养和管理供水管线以及附属设施，确保安全供水。

（六）抄表收费。抄表准确、及时，严格执行供水价格标准。

国网漯河供电公司

（一）电力供应安全可靠。城市电网平均供电可靠率达到99.9%，居民客户端平均电压合格率达到98.5%；农村电网平均供电可靠率达到99.8%，居民客户端平均电压合格率达到97.5%；特殊边远地区电网平均供电可靠率和居民客户端平均电压合格率符合国家有关监管要求。

（二）停电限电及时告知。供电设施计划检修停电，提前通知用户或进行公告。临时检修停电，提前通知重要用户。故障停电，及时发布信息。当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错峰、停限电。

（三）快速抢修及时复电。提供24小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的平均时间一般为：城区范围45分钟，农村地区90分钟，特殊边远地区2小时。到达现场后恢复供电平均时间一般为：城区范围3小时，农村地区4小时。

（四）价费政策公开透明。严格执行价格主管部门制订的电价和收费政策，及时在供电营业场所、网上国网App（微信公众号）、“95598”网站等渠道公开电价、收费标准和服务程序。

（五）渠道服务丰富便捷。通过供电营业场所、“95598”电话（网站）、网上国网App（微信公众号）等渠道，提供咨询、办电、交费、报修、节能、新能源并网等服务，实现线上一网通办、线下一站式服务。

（六）获得电力快捷高效。低压客户平均接电时间：居民客户5个工作日，非居民客户15个工作日。高压客户供电方案答复期限：单电源供电15个工作日，双电源供电30个工作日。高压客户表装接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后5个工作日。

（七）电表异常快速响应。受理客户计费电表校验申请后，5个工作日内出具检测结果。客户提出电表数据异常后，5个工作日内核实并答复。

（八）电费服务温馨便利。通过短信、线上渠道信息推送等方式，告知客户电费发生及余额变化情况，提醒客户及时交费；通过邮箱订阅、线上渠道下载等方式，为客户提供电子发票、电子账单，推进客户电费交纳“一次都不跑”。

（九）服务投诉快速处理。“95598”电话（网站）、网上国网App（微信公众号）等渠道受理客户投诉后，24小时内联系客户，5个工作日内答复处理意见。

（十）保电服务尽职尽责。公开公平地向售电主体及其用户提供报装、计量、抄表、结算、维修等各类供电服务，并按约定履行保底供应义务。

漯河中裕燃气有限公司

一、用户安装天然气时限

1.零散居民用户安装天然气

已通气小区内外的零散居民用户，自缴纳燃气基础设施及管网配套费之日起10个工作日内完成施工安装、点火通气。

2.新建楼房安装天然气

新建楼房自缴纳基础设施及管网配套费之日起，40个工作日内完成施工安装、点火通气。

3.老楼盘安装天然气

未通气的老楼盘、老小区自缴纳基础设施及管网配套费之日起，45个工作日内完成施工安装、点火通气。

4.独家长院安装天然气

50户以内的独家长院、都市村庄自缴纳基础设施及管网配套费之日起，30个工作日内完成施工安装、点火通气；100户以内的40个工作日内完成施工安装、点火通气。

5.商业用户安装天然气

凡是燃气管网辐射区域内的商业用户，自缴清燃气基础设施及管网配套费、材料安装费之日起，22个工作日内完成图纸设计、施工安装、点火通气。

二、连接热水器、壁挂炉业务

居民用户申请连接热水器、壁挂炉业务后，3个工作日内成燃器具连接、表具更换，并开始正常供气。

三、抢险维修服务受理

1.接到燃气抢险指令后，抢险人员30分钟内到达事故现场进行处置。

2.用户燃气设施发生使用故障，6小时内上门处理、排除故障。接到用户报告室内燃气设施泄露时，首先指导用户采取关闭阀门、自然通风等安全措施，并于接报后1小时内上门处置。

3.事故抢险及时率达到100%。

四、居民用户关停、恢复供气

1.接到用户书面报停申请后，24小时内进行关停。接已报停用户恢复供气申请后，24小时内恢复供气。

2.对室外挂表3个月未使用天然气的用户，为确保用户用气安全，公司将关闭燃气阀门。接到用户开通电话后，24小时内恢复供气。

3.经电话联系、通知单告知、短信提示等方式催缴，用户仍连续3个月未缴纳燃气费，公司将采取停气措施。用户缴清所欠费用后，24小时内恢复供气。

五、停气告知

因燃气工程施工、设施检查、抢修须暂停供气或降压供气，提前48小时发布公告。

六、过户手续办理

手续齐全，即时办理。咨询服务电话：9699177

七、用户投诉受理

公司设立投诉电话：3156777、3151167。接到用户投诉，3个工作日内完成调查处理，并诚恳地向用户回复处理意见。

漯河市公交集团

一、坚定民生导向，服务市民出行。新开通、优化调整公交线路广泛征求群众意见，注重实地调查研究，根据经济社会发展和群众需要科学设置，方便群众乘车。

二、拓展服务渠道，提升保障能力。加大智慧公交建设，完善刷卡、扫码、人脸识别等移动支付手段，完善手机APP信息查询功能，保持公交监督电话畅通，听取群众意见建议。

三、紧盯民生实事，提升综合形象。完成200台新车上线，新开通5条公交线路，增加公交覆盖率，积极开展绿色出行宣传，引导群众低碳出行。落实公交司机送餐服务，为一线公交车长做好用餐保障。

四、服务全市活动，展示窗口形象。落实规范停靠、礼让斑马线、文明用语等标准化方服务要求，全力配合全市“创文”等重大活动，展示公交良好形象。

五、实行责任追究，突出惩戒作用。推行服务承诺，对故意或过失造成工作失责、产生过错行为，按照有关规定严肃追究责任。

漯河火车站

（一）充分发挥旅客服务热线的功能，及时为广大旅客解难答疑，联系电话：高铁5571955；普速站5962222。

（二）提供进站爱心接力服务，在候车大厅服务台设立“爱心驿站”，为老、幼、病、残、孕重点旅客签订“重点旅客预约服务登记表”，对进站旅客提供咨询、引导服务。

（三）在服务台配备“五金小工具”，为急需旅客提供维修服务。

（四）在服务台配备轮椅及担架，为有需要的残疾旅客提供帮扶服务。

（五）在服务台配备创可贴、血压仪等用品，提供急救医疗服务，以备旅客不时之需。

（六）积极帮助旅客寻找在车站内遗失的物品，做好失物招领及保管工作。

（七）对受理旅客咨询、求助、投诉，要及时回应、热情处理、有问必答、回答准确；对旅客提出的问题不能及时解决的，要及时汇报主管领导，妥善处理。

（八）及时发布列车余票信息、列车正晚点信息，方便旅客合理安排出行计划。

中国联通漯河分公司

（一）精品宽带，限时服务。宽带承诺区域内，依客户约定上门时间装机和处理故障；客户未约定的，在工作时间，故障4小时处理，装移机8小时完成；业务受理零盲区。

（二）宽带专家，在线服务。开通96480宽带专家服务热线，实行7×24小时障碍受理、远程协助等服务，实时为客户排除宽带故障。

（三）互联网+，快捷便利。各类互联网服务渠道（网上营业厅、手机营业厅APP、微信公众号）提供充值缴费、业务办理、信息查询、宽带报障等便捷服务，实现报修故障、诉求处理进程自助查询实时透明；微信等客服，实时互动，快速响应。

（四）客户消费，及时提醒。通过短信、客户端等，为客户提供入网告知、业务办理、账务、消费、停机预警和国际漫游等多方面的业务提醒服务。

（五）不良信息，严厉打击。严厉整治垃圾信息、骚扰电话，点对点及集团行业端口类垃圾信息实施全网集中监控治理，提供防骚扰及防欺诈警示服务。

（六）实名认证，信息保护。严格落实国家有关实名制登记规定，配合公安等相关部门，积极防范、打击通信信息诈骗行为，共建行业诚信体系、保障客户信息安全。

（七）首问负责，有问必答。服务过程中，对客户问题做到有问必答，实行“首问负责制”；对咨询、投诉等问题，不以任何借口推诿、搪塞。不能即时答复的，限时回复；超出本公司服务范围外的要求，给予合理解释说明。

中国电信漯河分公司

（一）在线服务时限：7×24小时在线服务。客户可通过10000热线、微信客服、欢GO客户端等客服渠道进行障碍申告，7×24小时提供自助排障、障碍受理服务。

（二）宽带服务承诺：“当日装，当日修，慢必赔”在全区所有可装区域，每天16:00前受理的入网装机工单，以及每天18:00前录入的故障申告工单（重大故障除外），当日安装、维修完毕。如装移机工单当天未能安装的，故障工单当天未能修复的，补偿10元/单/天，最高封顶50元。承诺在规定时间内未能及时安装、维修的工单，按标准实行赔付，严格执行赔付制度：主动赔付、现场赔付、现金赔付，应赔未赔的双倍赔付给用户。

（三）营业厅窗口服务：“用户至上，用心服务”，设置服务监督热线，对用户反应的问题及时快速处理。

中国移动漯河分公司

（一）短信账单，100%送达。每月针对出账的个人用户发

送短信账单，消费明明白白。

（二）业务订购，100%提醒。业务订购或变更时，及时发送提醒短信，业务清清楚楚。

（三）“0000”查询，透明消费。短信发送“0000”到10086，业务可查可退，业务范围包含包月类的增值业务和基础业务。

（四）投诉进程，透明可查。10086投诉工单受理信息，通过短信、微信主动推送，支持10086热线、中国移动掌厅、中国移动微厅查询进度，投诉处理全程透明。

（五）到厅服务，一次办理。在网实名认证客户提供业务办理所需资料，业务一次办理完毕。

（六）家宽装维，超时赔付。家庭宽带“4小时修，8小时装”，超时赔付话费。

（七）宽带网速，预约“义诊”。对于宽带使用中网速慢、WIFI覆盖信号弱等问题，提供电话等多种预约服务，由专业宽带工程师免费上门检测，提供专属优化方案或家庭组网服务。

（八）宽带管家，专属服务。为每位家庭宽带客户配备专属宽带管家，可在掌厅、网厅查询所属管家联系方式和服务内容，提供宽带业务咨询、故障维修、家庭组网优化等个性化服务。

（九）骚扰电话，安全防护。发送短信“开通防骚扰”首字母到10086免费开通，订购后即可避免被打扰，采用云端拦截技术，为您创造清静的通信环境。

（十）政企专线，上门体检。省内开通的数据专线、语音专线、互联网专线，100%上门巡检和维护。

河南有线电视漯河分公司

（一）有线数字电视基本收视业务。数字电视节目不少于70套，数字广播节目不少于10套。

（二）有线电视用户可自愿选择按月、季或年收费，不得强制用户一次性交纳全年费用，或强制附加增值业务收视（指付费频道节目）费用。付费频道节目收视费，用户自愿选择，付费使用。

（三）对涉及有线数字电视用户申请办理开通、移机、停机、复机、过户等手续，一律不得收取费用。除有线电视的基本收视维护费和增值业务收视费外，其他相关的有线电视收费项目和标准一律废止。

（四）96266客户服务热线7×13小时为用户提供业务咨询、故障报修和投诉受理等服务。客服部门接到投诉电话后详细登记，及时反馈到相关部门，限时处理（要求一般故障6小时内排除，大故障24小时内排除）。

农发行漯河市分行

（一）认真履行国家农业政策性银行职能，严格执行信贷政策。

（二）积极配合有关部门做好国家和地方政府粮棉油储备计划实施工作，保证中央和地方粮棉油储备的信贷资金供应。

（三）认真贯彻落实国家强农惠农政策，全力助推漯河脱贫攻坚和乡村振兴战略。

（四）按规定公开办贷程序，坚决维护客户的知情权。

（五）为开户企业提供安全、快捷的资金结算工具和结算服务。

（六）坚持透明合规收费原则，规范收费行为，确保收费合理。

（七）坚决整治群众反映强烈的形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风等“四风”问题。

（八）严肃查处工作人员以权谋私、以贷谋私，到开户企业“吃、拿、卡、要、报、借”等违规违纪行为。

工商银行漯河分行

（一）坚持依法合规经营。认真执行国家金融政策和规章制度，按照监管部门要求，依法经营，合规经营，切实维护行业信誉和客户正当权益。

（二）坚持服务地方经济。紧紧围绕新时代漯河经济社会发展“四三二一”工作布局 and“四城同建”，主动加强与政府相关职能部门的沟通与联系，积极支持地方重点项目建设；深入企业开展上门服务，为符合信贷条件的企业开辟绿色通道，提升审批效率，努力满足客户资金需求。

（三）坚持提供优质服务。秉承以客户为中心服务理念，大力发展普惠金融，为广大客户提供资金结算、现金管理、一卡通、银证通、24小时自助银行、95588电话银行、网上银行、代发工资等一揽子服务。进一步完善服务设施，优化网点布局，创造良好的金融环境。

（四）坚持收费项目公开。在网点内公示营业执照、金融许可证，并在显著位置公示“七不准、四公开”等监管机构要求公示的内容；向客户提供服务前，告知收费与否及各个服务环节的计费标准（包括减免优惠政策）和收费金额，充分尊重客户知情权。

（五）遵守行业服务规范。严格遵守从业行为准则，坚持礼貌待客，做到清正廉洁，不侵犯客户利益、打造和谐金融生态环境。

（六）坚持履行社会责任。积极关注和支持地方公益事业，履行社会公民责任。服务监督电话：95888

农业银行漯河分行

（一）坚持依法合规经营。严格执行国家有关法律法规，认真遵守各项规章制度，在平等、自愿、公平和诚实守信的原则下开展业务，遵守合同约定，尊重客户选择。

（二）准确公开收费信息。严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，真实披露收费项目和标准，不超标准收费，凡未批准收费的服务项目，坚决不收取任何费用。

（三）遵从公平交易原则。公平、公正制订格式合同和协议文本，明确告知客户的权利、义务，保证双方的权利和责任公平。

（四）认真履行告知义务。不对社会和客户作虚假、误导性承诺。在营销金融产品时，充分提示风险，履行如实告知义务，尊重客户的知情权，不误导客户。

（五）自觉保护客户信息。妥善保管客户档案资料，依法保护客户的商业秘密和个人身份及账户信息。

（六）坚持以人为本、服务至上。合理安排柜台窗口，减少等候时间。认真履行为客户兑换残缺、污损人民币的义务。

（七）文明服务，礼貌待人。不怠慢、顶撞、刁难客户。使用文明用语，做到来有迎声、走有送声、错有歉声、赞有谢声。

（八）接受监督举报。我行将诚恳接受广大客户和社会各界的监督，不断提高诚信服务的水平。

中国银行漯河分行

（一）自觉遵守《商业银行法》《中国银行业文明服务公约》等国家法律法规、监管规定和行业准则，依法合规经营，廉洁从业，向客户提供高质量、高效率、高层次的优质服务，保证客户的正当权益不受损害。

（二）运用方便、快捷的工作流程，业务办理做到细致、准确、快速，构建高效、便民的多功能服务体系。员工保持文明规范的行为举止，待客热情主动；用语文明礼貌；着装整洁得体，统一着行服，佩戴工号牌；仪表大方自然。

（三）严格遵守营业时间，不推迟营业时间，不提前结束营业时间；加强机具设备管理，保证ATM机、智能柜台等自助设备的正常运行。

（四）严格执行国家有关部门批准的各项业务收费标准，做到公开、公正、透明，杜绝乱收费。

（五）公布投诉咨询热线电话95566，设立意见簿，对客户的服务需求和疑问咨询及时办理、解释；实行首问负责制和责任追究制，虚心接受意见和建议，及时答复处理。

建设银行漯河分行

（一）服务经济，科学发展。认真贯彻落实科学发展观，服务经济发展，构建和谐金融，为促进中原经济区建设做出贡献。

（二）合规经营，廉洁从业。根据《商业银行法》《银行业监督管理法》《中国银行业柜面服务规范》和《中国银行业文明服务公约》等国家法律、监管规定和行业准则，坚持实事求是，依法合规经营。廉洁从业，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”等行为。

（三）诚实守信，规范服务。为客户提供优质服务，待客主动热情，语言文明得体，操作规范准确，工作耐心细致，服务高效周到；公开收费标准，严格遵照国家有关部门批准的收费标准；严格遵守营业时间，不推迟营业时间，不提前结束营业，不减少服务内容；保持自助设备正常运行，加钞及时，维护到位。

（四）真心服务，接受监督。员工着装整洁，佩戴胸卡，自觉接受客户监督和社会监督；大堂经理全天候在大厅服务，接受客户咨询并引导客户；实行神秘客户检查制度，聘请专业咨询公司对我的服务进行监督；实行首问负责制和责任追究制，全面做好客户服务。

中原银行漯河分行

（一）为符合国家产业政策、行业发展政策、结构调整政策、行内相关政策的客户，积极提供金融产品服务，服务漯河经济、构建和谐金融。

（二）对于来我行办理、咨询业务或事项的客户，我行首问责任人给予引导，相关人员、窗口、部门按照国家相关政策及我行制度规定及时办理或解答；对于确实无法立即办理的，我行将对客户说明情况，并在明确相关事项后主动与客户联系，答复时限最长不超过3个工作日。

（三）严格遵守国家金融法律、法规、行业准则以及中原银行“稳健、创新、进取、高效”的价值观，自觉抵制和纠正行业不正之风。

（四）严格遵守营业时间，公开行业收费标准，诚实守信，文明规范，真心服务，接受监督，向客户提供高质量、高效率、高层次的优质服务，保证客户的正当权益不受损害。

邮政储蓄银行漯河市分行

（一）自觉遵守并严格执行国家金融法律、法规和政策，依法合规经营，积极防范金融风险，坚决杜绝不正当竞争，确保客户合法权益不受损害。

（二）实行“阳光办贷”，做到贷款政策、贷款条件、办贷流程“三公开”，简化办贷手续，提高办贷效率。严格禁止利用职权“吃、拿、卡、要”行为，不违规收贷，主动接受群众监督。

（三）提供优质、高效服务。积极推进网点转型和标杆网点打造工作，做到营业环境整治、舒适，便民设施齐全、周到，员工服务文明、规范。

（四）实行首问负责制，坚持群众利益无小事，热情接待客户，童叟无欺、耐心解答客户咨询。

（五）恪守“存款自愿、取款自由、存款有息、为储户保密”的原则，为用户提供快捷、安全、周到的邮政金融服务。

（六）及时受理客户投诉，一般投诉3个工作日内答复，重大投诉5个工作日内答复，客户投诉回复率达到100%。

（七）加快网点改造，加大硬件投入力度，改善服务环境，优化业务流程，提高服务效率，增加各种自助设备的布放，为客户取款、查询等提供便利，切实提高客户的满意度。

（八）不断加强员工职业道德教育和窗口服务教育，加大员工业务技能培训力度，积极营造“比素质、比干劲、比奉献、比创新、比作风”的氛围，切实使优质服务成为广大员工的自觉行动。

（九）全面提升全行信息化科技水平，通过业务流程梳理，促进前台中后台实现良性互动、协调发展，有效形成中后台主动为前台服务、全力积极为客户服务的良好局面。

（十）加强队伍建设，规范服务行为。严格落实党风廉政建设责任制，大力推进我行惩治和预防腐败体系建设，坚持用制度管权、按制度办事、靠制度管人，培育健康良好的职业道德和金融企业文化。

漯河市农村信用社

（一）加大信贷支农力度。坚持服务三农的市场定位，发挥支农资金主渠道和农村金融主力军作用，助力脱贫攻坚和乡村振兴。

（二）加大对实体经济支持力度。鼎力支持县域经济及中小企业，大力支农支小、支微支民，执行利率优惠，为中小微企业纾困解难。

（三）持续推行“阳光信贷”。优化贷款流程，简化办贷手续，缩短办贷时间，对信贷业务的申请、调查、审批、放款等各个环节实行阳光操作、流程办贷。

（四）提高金融服务水平。加强基层网点建设，创新金融产品和服务方式，完善服务功能与设施，为客户提供更加方便快捷的金融服务。

（五）规范服务行为。开展“创优”文明服务，坚持服务优惠和减费让利原则，坚决杜绝门难进、事难办和推诿扯皮的现象。

（六）加强作风建设。加强廉洁从业教育，坚决查处和纠正“吃、拿、卡、要”等损害群众利益的突出问题和不正之风，主动接受社会监督。

（未完待续）