

2017年市直单位职责清单及服务社会民生事项承诺(第十九批)

市“一改双优”活动领导小组办公室

为推动各级各部门进一步明责担责,防范和整治懒政怠政行为,市“一改双优”活动领导小组决定在市直各单位深入开展“晒清单、明责任、促践诺”活动,督促各单位晾晒权责清单、公开服务事项和服务承诺,接受人民群众和社会各界的监督。年终,市“一改双优”活动办将对承诺事项开展专项监督问责,对承诺事项未落实的单位,严肃追究单位及其责任领导的责任,并纳入年终对单位和个人的考核考评中。

市“一改双优”活动办监督问责电话:61160960。

市邮政管理局

主要职责:贯彻落实党的路线方针政策和上级邮政管理部门、市委、市政府的决策部署,严格执行国家邮政法律、法规和规章、服务标准。监督检查本地区邮政普遍服务和特殊服务工作。依法监督、检查、管理快递市场、集邮市场和邮政行业用品用具市场、规范邮政三大市场经营秩序。负责行业安全生产监管工作,保障邮政通信与信息安全。做好行政许可和审批工作,加强邮政行业统计工作,推进服务型行政机关建设。落实综合治理、安全生产、“平安南阳”建设。完成上级邮政管理部门和市委、市政府交办的其他任务。

服务社会民生事项:1.推动建立覆盖城乡的邮政普遍服务体系,协调全市党报党刊发行、义务兵通信、盲人读物免费邮寄等特殊服务的实施。2.坚持简政放权,通过精简材料、简化手续,全流程网上办理等方式优化行政许可流程。3.加强春节等重要节日业务旺季期间的执法检查,督促指导企业做好应急保障工作,确保邮件、快件寄递安全畅通。4.深化“放管服”改革,开展快递市场清理整顿活动,维护公平有序的邮政市场秩序。5.妥善处理邮政业消费者申诉工作,维护消费者的合法权益。

服务承诺:1.印发“十三五”邮政业发展规划,研究提出本地区具体政策和方案并协调落实。分管领导:王自斌,分管部室:办公室,部室负责人:赵俊杰,完成时限:12月

底。2.开展邮政行业统计检查,认真审核统计数据,做好经济运行分析和数据汇总分析工作,为行业发展和市场监管提供决策保障。分管领导:王自斌,分管部室:办公室,部室负责人:赵俊杰,完成时限:12月底。3.认真宣传《邮政企业设置和撤销邮政营业场所管理规定》和《邮政企业停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务管理规定》的相关要求,优化审批程序,保障邮政用户合法权益,减轻企业负担。分管领导:李艳清,分管部室:普遍服务科,部室负责人:周聚峰,完成时限:12月底。4.进一步加大邮政普遍服务网点的检查力度和频次,不断提升邮政普遍服务质量;开展机要通信安全保密“回头看”专项检查活动,确保国家核心秘密载体传递的绝对安全;对邮票管理的发行、印制、销售进行监督检查,维护国家利益和消费者、邮政企业权益。分管领导:李艳清,分管部室:普遍服务科,部室负责人:周聚峰,完成时限:12月底。5.推动提升县级城市党政机关《人民日报》当日见报。已经实现《人民日报》当日见报的,要不断强化对投递服务质量的监管。分管领导:李艳清,分管部室:普遍服务科,部室负责人:周聚峰,完成时限:12月底。6.全面推进建制村直接通邮工作。按照“量化推进、重点考核、协调政策、争取保障”的工作思路,全面推进建制村直接通邮工作。分管领导:李艳清,分管部室:普遍服务科,部室负责人:周聚峰,完

成时限:12月底。7.依法开展快递业务经营许可工作,逐步规范快递企业县及以下许可工作,缩短许可审批时限,确保25个工作日内完成许可审核。分管领导:李艳清,分管部室:市场监管科,部室负责人:申建军,完成时限:12月底。8.强化末端网点的规范。推进“快递下乡”工程,加快乡镇快递网点规范化建设,年度全市乡镇快递网点规范化率达30%以上。分管领导:李艳清,分管部室:市场监管科,部室负责人:申建军,完成时限:12月底。9.加大对快递市场、集邮市场和邮政行业用品用具市场的监管力度。加强日常执法检查,加大安全、许可、服务质量等方面违法违规行为的查处力度,规范市场秩序。分管领导:李艳清,分管部室:市场监管科,部室负责人:申建军,完成时限:12月底。10.加强与相关部门的沟通协作,督促企业严格落实安全生产各项制度,切实执行“收寄验视、实名登记、过机安检”三项制度,维护寄递渠道的安全畅通。分管领导:李艳清,分管部室:市场监管科,部室负责人:申建军,完成时限:12月底。11.开展快递服务质量专项行动,妥善处理邮件、快递等服务质量投诉和举报等有关事项,消费者申诉满意率达到95%以上。加强春节等重要节日快递业务旺季期间服务质量的监管,维护消费者的合法权益。分管领导:李艳清,分管部室:市场监管科,部室负责人:申建军,完成时限:12月底。

中国移动南阳分公司

主要职责:贯彻落实党的路线、方针、政策和上级党委的决议、决定。制定公司运营管理总体发展计划和工作目标。组织实施公司移动网络的规划、建设及维护管理工作,为业务发展提供保障。组织制定并实施公司中长期和阶段性客户服务工作计划,确保客户服务满意度不断提升。完成市委、市政府及上级领导交办的各项任务。

服务社会民生事项:1.开展公司业务品牌推广,提高品牌与业务的知名度及美誉度。2.做好公司信息化项目推介工作,更好地服务南阳智慧城市建设。3.做好公司网络规划建设与管理,提高

网络覆盖率。4.开展客户服务投诉受理工作,提高客户满意度。

服务承诺:1.根据市场品牌、业务、服务的特点及目标市场,结合各类促销活动,通过广告宣传等方式,提高品牌与业务的知名度及美誉度,达到市场推广和稳定目标客户群的目的。分管领导:曹飞,分管部室:市场营销部,部室负责人:张海岩,完成时限:12月底。2.根据公司年度集团市场拓展规划,加快电子政务、数字城管、智慧景区等一批重点项目的推进工作,拓宽物联网行业应用,配合市政府做好南阳智慧城市建设各项需求。分管领导:万帮奎,分管部室:集团客户部,

部室负责人:邵瞳,完成时限:12月底。3.按照公司年度网络工作规划,确保完成公司全年各项网络指标,新增4G基站达到1500个,总体网络满意度达80%。分管领导:尹小棚,分管部室:网络部,部室负责人:刘宇,完成时限:12月底。4.制定各窗口服务标准,组织对各单位在客户响应流程的执行、客户服务质量等方面的监督、考核,加强客户投诉处理及管理工作,督办投诉焦点难点问题,组织开展服务监督管理工作,确保窗口服务质量,营业厅客户满意度达到90%。分管领导:曹飞,分管部室:客户服务中心,部室负责人:王谊,完成时限:12月底。

中国电信南阳分公司

主要职责:贯彻执行党的路线、方针、政策和上级党委的指示决议及工作部署。践行集团转型3.0战略,制定公司整体发展规划及目标,着重推进网络智能化、业务生态化、运营智慧化,引领数字生态,做领先的综合智能信息服务运营商。组织实施移动宽带网络规划建设及管理维护工作,全方位落实“宽带中国 光网城市”战略要求,加快宽带提速,助力网络强国,服务社会民生。制定并实施客户服务中长期及阶段性提升规划,打造宽带服务品牌,全面提升客户满意率。完成市委、市政府及上级领导等交办的各项任务。

服务社会民生事项:1.做好信息化的基础硬件建设,增强网络通信服务保障能力。2.践行“互联网+”行动,切实做好“智慧社区”建设工作。3.丰富平台功能,满足用户多样化需求。4.打造宽带服务品牌,全面落实全光网络,优化产业结构、提升客户感知。5.切实转变工作作风,全面提高服务水平。

服务承诺:1.围绕用户业务需求,做好网络规划,利用800M建设低频4G网络,全面提升4G网络覆盖能力,2017年市区及县城覆盖率达到98%以上,农村覆盖率达到80%以上。持续提高信息和应用承载能力,制定光网宽带目标规划,2017年城区光网宽带覆盖能力提升10%。分管领导:尹林,分管部室:网发部,部室负

责人:张锋,完成时限:12月底。2.按照2016年与南阳市民政局签订的“智慧社区”合作协议,完成智慧社区平台搭建,打造四个样板社区,促进社区工作规范化、精细化和科学化。分管领导:陆万里,分管部室:政企客户部,部室负责人:武振兴,完成时限:12月底。3.为满足用户全方位需求,高效快捷,引导用户实施自助化服务,如网掌厅、新媒体客服等服务;打造安全、优质的网络播放环境。通过双百兆+电信电视打造电信4K超清宽带电视,为广大客户提供差异化、个性化的服务。分管领导:李建忠,分管部室:市场部,部室负责人:郑光亮,完成时限:12月底。4.打造宽带服务品牌,实施差异化服务,提升光宽带网络端到端高速、优良的用户体验,提升用户满意度。加快网络演进,根据节能减排要求,大幅度实施老旧设备退网,全面实现全光网络;推进50M以上宽带入户和4G无线网络感知快速提升。分管领导:尹林,分管部室:网络运营部,部室负责人:张振铎,完成时限:12月底。5.坚持“用户至上、用心服务”的服务理念,强化服务意识,认真执行首问负责制,优化内部流程,提供差异化的支撑,全面提升自营厅服务水平,全区统一服务标准,打造服务标杆店,引领服务快速提升。分管领导:陆万里,分管部室:客户服务部,部室负责人:段丽静,完成时限:12月底。

中国联通南阳分公司

主要职责:负责河南联通在南阳市的建设、发展和运营工作,并肩负国家抗震救灾、应急通信、党政专用通信等普遍服务义务。统一规划全市联通网络建设,合理利用网络资源,注重利用社会力量,努力为社会和客户提供综合、便利、有特色的电信业务和服务,使南阳广大消费者在电信服务方面拥有更多的选择,促进电信服务水平的不断提高工作。同时肩负完成市委、市政府及上级领导交办的各项工作任务。

服务社会民生事项:1.深入推进网络提速降费。积极落实国家“提速降费”战略部署,提升消费者的获得感。2.推进“互联网+”行动,促进行业深度融合,积极参与智慧城市建设和互联网+发展。3.防范打击通讯信息诈骗,规范信息通信市场守法诚信经营。

服务承诺:1.宽带业务,限时服务。宽带业务实现“限时装机、限时移机、限时修障”服务:72小时装机,城区24小时、乡村36小时修障。宽带服务承诺

达标率达到90%以上。在“三限时”的基础上,开展装修移预约服务。分管领导:梁超,分管部室:运行维护部,部室负责人:李品,完成时限:12月底。2.大力推进智慧城市建设,聚焦智慧城市建设“八大重点行业”,实现智慧城市可持续发展、引领信息技术应用、提升城市综合竞争力;聚焦政务服务领域,重点推进“电子政务服务平台”建设,带动政务公务云、政务专有云、政务大数据平台等电子政务基础平台建设,促进政务服务线上线下融合,为深化“放管服”改革、国家大数据综合试验区建设提供有力支撑。分管领导:杨小铁,分管部室:政企客户事业部,部室负责人:鹿连波,完成时限:12月底。3.积极治理垃圾短信。不断提升技术手段,完善垃圾短信信息监控平台功能;畅通投诉渠道,10010客服热线外,10010999垃圾短信举报平台,受理举报垃圾短信。分管领导:王超,分管部室:客户服务部,部室负责人:郑书芬,完成时限:12月底。②3