

广西广播电视信息网络股份有限公司

广西广电网络公司崇左市江州区乡镇营业厅 值班整改方案

为切实解决群众反应的“营业厅只有周一、三、五才有人值班，老人缴费难”的问题，加强营业厅工作时间管理，规范营业时间，提高服务质量，广西广电网络公司坚持以“群众满意”为导向，深入落实整改工作，为使整改工作按时按质完成，特制定本方案。

一、提高认识、高度重视

用户反映营业厅不能正常营业的问题,说明我们的服务工作存在着不足,要充分认识到提高服务质量,提高用户满意度的重要性,树立以“用户为中心”的理念,以时不我待的紧迫感、危机感,实干担当的精神,落实整改工作。为使整改工作按时按质完成,公司迅速成立整改工作组,责任领导为公司常务副总经理黄海山同志,由公司“壮美广西·智慧广电”工程建设广西广电网络公司指挥部办公室牵头,崇左分公司等部门参与,崇左分公司成立以分管的副总经理为组长的江州镇群众反映广电营业厅未开门整改工作小组,纪检监察室负责监督问责。

二、工作目标

(一) 2022年10月25日前完成整改。

1.加强管理，全面排查问题。针对群众反应的营业厅营业时间短，缴费难的问题，调整营业厅的营业时间并根据群众反馈意见，进行营业时间优化。

2.以本次整改为契机，完善分公司客户服务体系，全面提升服务用户群众的能力和水平，营业厅门口必须挂网格员公示牌、网上缴费流程、营业时间等公告。

3.加强用户回访跟踪，让广电用户群众体验到广电高效、便捷、满意的服务。

三、工作要求

（一）压实责任

市分公司分管领导为主要责任人，公众业务部为直接责任人。层层分解任务压紧压实责任，发现问题，解决问题。

1.为促进营业厅员工转变思想观念，增强服务意识，提升服务质量，营业期间必须按时到岗，不允许私自离开岗位。加强用户服务及回访。

2.营业厅非营业时间，需在门口显著位置挂牌留下联系方式便于用户联系。

3.持续开展乡镇营业厅营业员招聘工作，充实人员队伍，加强人员培训，提升服务意识，规范营业厅服务工作。

4.纪检监察室每月定期随机抽查各乡镇营业厅在岗情况、监督问责。

（二）加强监督考核

1.增加乡镇营业厅视频监控点位，由营业厅负责人进行考

勤；

2.营业厅负责人直接根据处罚条例相关条款对营业厅工作人员进行考核，营业厅负责人由公司负责人进行考核；

3.对由于工作不作为、慢作为影响到整改落实的部门及人员要追责问责，纳入月度绩效考评和年终评优评先条件；

4.员工对考核结果持有异议可以进行申诉，申诉实行二级申诉制（即员工对处理结果不服可向营业厅负责人进行申诉，对营业厅负责人的处理意见仍不满意可向公司制定专人进行申诉）。

5.对于走访、暗访及各级检查结果任何人均不能申诉。

