

广西壮族自治区广播电视局

自治区广电局 2020 年度绩效考评 社会评价意见建议整改情况反馈

尊敬的江州区受访者：

根据自治区绩效办考评领导小组办公室关于印发《2021 年度设区市和自治区直属机关、中直驻桂单位社会评价工作方案》的通知（桂绩办发〔2021〕9 号），文中提及您在 2020 年度社会评价调查中对我局提出了以下意见建议：

自治区广电局对交费、维修的售后服务跟踪不上。

对于这个问题我局高度重视，及时制定整改方案，并针对问题逐条认真整改。现将我局整改措施和结果反馈如下，请您查收。同时，已将整改情况在我局门户网站发布，请您关注。

整改措施及结果：

此意见整改主体为广西广电网络公司，我局作为行业指导部门将督促其整改。具体整改措施为：

1. 制定标准营业厅服务规范和业务规范，规范营业厅的服务和业务办理，打造标准化营业厅，将营销宣贯层层下沉到一线，要求各分公司按标准营业厅模板规范各自营业厅的服务和业务办理，配套出台监督检查机制，不定期对全区营业厅进行抽查，确保营业厅服务人员耐心接待每位客户，不强推高价值

套餐，不推诿售后任何问题，不忘记核对用户联系方式等，着力提升用户体验。

2. 全面推进网格化管理，构建网格运营体系。制定《网格化运营指导意见(2021版)》，明确分公司网格员管辖范围和工作职责，规范网格员上门服务的规定动作，通过设立服务高压线，严禁收取费用不及时或不全额录入系统、巧立名目乱收费、工单造假等行为，提升服务品控。

如您对我局还有新的合理化意见建议，请通过邮箱账号：cct382@163.com 留言，或通过联系电话告知，联系电话号码：0771-5516064 我们会及时研究解决，直至您满意为止。我们将竭诚为您做好服务！

