

# 洛阳市公共服务行业2013年服务承诺公示

## 中国民生银行洛阳分行

一、坚持依法合规经营。严格执行国家金融方针政策、法律法规,认真遵守银监会和人民银行各项监管规定。坚持平等、自愿、公平和诚实守信的原则,严格按照“七不准、四公开”的要求规范贷款行为和科学合理收费,积极营造良好的金融环境。

二、不断提升服务质量。通过自助设备、电话银行、网上银行等渠道有效分流客户,提高工作效率,缩短客户排队等候时间。坚持做到环境整洁舒适、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。

三、不断满足客户金融需求。积极发挥对小微企业的银行优势,不断加大对外部经济的支持力度。坚持“以客户为中心”的经营理念、优质的服务内涵、丰富的金融产品和依法合规经营,全面支持地方经济发展。

四、自觉接受社会公众监督。热情受理客户来电、来访有关服务咨询和投诉,建立并完善有效的客户意见处理机制,切实解决客户反映的各类服务问题。

五、加强职业道德建设。做到廉洁从业,不以各种不正当条件谋取私利,不侵犯客户利益,严格为客户保密。

## 中国农业发展银行洛阳市分行

一、认真履行支农职责。我行主要职责和服务范围是按照国家的法律、法规和方针政策,承担国家规定的农业政策性金融业务,承办中央储备粮贷款、地方储备粮贷款、粮食调控贷款、粮油收购贷款、粮油调销贷款、粮油加工企业贷款、农业生产资料贷款、农业科技贷款、农村流通体系建设贷款、农业农村基础设施建设贷款、新农村发展建设贷款等。

二、坚持依法合规经营。做到“七不准”,即:不准以贷转存、不准存贷挂钩、不准以贷收费、不准浮利分费、不准借贷搭售、不准一浮到顶、不准转嫁成本。认真执行银行服务收费规定,做到“四公开”,即:收费项目公开、服务质价公开、效用功能公开、优惠政策公开。

三、提升改进服务质量。改善营业大厅环境,保持环境整洁、明亮、美观,设置安全警示、利率牌、服务收费标准等便民提示设施。营业人员保持仪容端庄、文明、自然,着装统一、整洁。为客户办理业务做到语言规范、举止文明、主动热情、细致方便、快捷准确,为客户提供热情、周到、高效的金融服务。

四、接受社会各界监督。严守行业职业道德,做到廉洁从业。设立客户意见簿(箱)、公示客户投诉受理电话、服务监督电话,对客户的服务需求和疑问咨询及时办理、解释。对客户的批评认真对待,虚心接受合理的意见和建议,并及时答复处理。

## 中信银行洛阳分行

一、依法经营,廉洁从业。认真执行金融政策法规,自觉维护金融秩序,加强全面风险管理工作,强化内部控制,严格按照银监会“七不准、四公开”的要求规范贷款和收费行为,切实维护客户权益。

二、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,严格执行总行统一公示的收费标准;努力提高员工业务素质与服务能力,提高服务效率;保持营业场所内部环境整洁美观,各种服务渠道便捷畅通。

三、真心诚意,接受监督。要求柜员监督和社会评议;认真接受和处理客户的业务咨询和服务投诉;严格实行首问负责制。

## 中国银行洛阳分行

一、严格执行国家有关法规和监管要求,遵守平等、自愿、公平和诚实守信的原则,积极营造良好的金融环境。

二、加强银企合作,为客户提供便利的融资服务,全力支持小微企业发展。信贷业务严格落实“七不准”规定,秉公办理融资业务,不以贷谋私。

三、严格遵守国家金融服务收费各项规定,坚持“合规收费、以质定价、公开透明和减费让利”的原则和收费项目公示制度。

四、尊重客户对银行结算方式的选择,不无理拒绝受理他行结算票据,不押票、任意退票,票据结算做到

安全、方便、快捷。

五、营业环境整治舒适、服务标识清晰统一、服务用语规范亲切、便民设施实用方便,保证残障人员办理业务无障碍。

六、长期开展为群众服务活动,每周7×24小时开通95566咨询和投诉电话,及时解决客户反映的问题。

七、通过合理调配人员、实行弹性工作窗口、优化业务流程、加大自助设备投入等措施分流客户,减少客户排队等候时间。

八、严格遵守有关保密制度,保证客户的资金及信息安全。

## 浦发银行洛阳分行

一、严格在许可的经营范围内开展各项业务,不超范围经营。

二、合规经营,廉洁从业。严格遵守国家金融法律法规,认真执行银监会和人民银行的各项监管规定,切实维护全市正常金融秩序和行业良好信誉。廉洁从业,坚决杜绝“吃、拿、卡、要”等行为。

三、笃守诚信,创造卓越。不断创新特色业务品种,尽力满足客户多元化的金融需求。

四、诚实守信,规范服务。全力做到待客主动热情,语言文明得体,操作规范准确,工作耐心细致,服务高效周到。

五、强力支持地方经济建设。紧紧围绕洛阳市经济建设和发展规划,不断加大产业结构调整、重点建设项目、小微企业以及民生领域的扶持力度。

六、至诚服务,接受监督。自觉接受各界监督,设立服务意见箱、监督电话。

## 兴业银行洛阳分行

一、坚持合规经营,稳健经营,严格遵守国家各项金融方针政策与本行管理制度规定,认真执行银监会和人民银行各项监管规定,主动依法合规经营,自觉维护金融秩序与客户权益。

二、积极提供更加优质、专业的金融产品;保持营业场所环境整治优美,服务渠道便捷畅通;加强业务技能培训,提高员工业务素质与服务能力,提高服务效率,通过持续改善和提升服务质量,优化升级金融服务模式,满足客户多元化、专业化金融需求。

三、积极响应金融服务实体经济和地方经济号召,继续加大对地方支柱产业、重点企业、重点项目、中小企业的资金支持力度,大力支持地方经济社会发展。

四、建立健全快速有效的客户意见处理机制,自觉接受社会公众监督,热情受理客户有关服务的投诉,确保客户投诉得到积极有效处理,切实保护金融消费者合法权益。

## 中国邮政储蓄银行洛阳市分行

一、坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位,全力服务洛阳经济社会发展,紧密围绕洛阳市委、市政府“福民强市”战略,以积极的态度、扎实的作风和文明的形象,向客户提供高质量、高效率的金融服务。

二、严格执行国家法律、法规,认真遵守各项规章制度。提倡公平、公正、诚实守信的服务理念,遵守“存款自愿,取款自由,存款有息,为储户保密”的公民储蓄原则,做到利息结算及时,费用计收准确。

三、严格落实信息公开制度与自由交易原则。不强制加办业务,不误导销售金融产品,公开服务监督电话,履行如实告知义务,充分尊重消费者知情权,引导消费者自由选择自主交易。

四、严格执行银监会“七不准”规定和“不规范经营”专项治理要求,公示收费项目和收费标准,不违规提高或降低各种存贷利率与服务收费。

五、认真执行我行信贷服务“八不准”等规定,积极推进合规文化建设,提升主动服务意识。积极进行“千亿信贷”“万民创业”等送贷工程建设,为广大用户提供便利的普惠信贷服务,有效降低客户融资成本;立足“服务三农、服务小微企业”的战略定位,自觉履行社会责任,以小额贷款、小企业贷款业务为重点,加大新产品研发力度,满足广大客户多样化融资需求。

六、服务态度文明礼貌,热情耐心,认真负责;不断改进服务方式,强化服务功能,提高办事效率,积极推进各项便民措施;杜绝服务态度差、办理效率低、违反业务规定、推诿搪塞客户等现象发生。

## 编者按

按照《洛阳市2013“狠抓落实年”活动工作方案》要求,为进一步加强行风建设,提高服务质量和办事效率,我市69个公共服务行业单位,立足本行业本单位工作职责,对2013年的服务做出承诺,现将其公示,接受社会监督,欢迎社会各界和广大群众提出意见和建议并推选参加电视公开评议的单位。

市政府纠风办联系电话:0379-63933058;手机发送短信至:10657006056789。

各公共服务行业的承诺全文见洛阳网,网址:www.lyd.com.cn。

## 招商银行洛阳分行

### 一、坚持依法合规、稳健经营。

认真执行银监会和人民银行的各项监管规定,主动开展合规经营,自觉维护金融秩序,做到“四公开”:收费项目公开、服务质价公开、效用功能公开、优惠政策公开;认真执行信贷业务经营规定,做到“七不准”:不准以贷转存、不准存贷挂钩、不准以贷收费、不准浮利分费、不准借贷搭售、不准一浮到顶、不准转嫁成本。

二、优化服务环境、提升服务质量。完善营业网点及自助银行布局,加快机构建设,并大力推行电话银行、网上银行业务,努力为客户提供更为便捷舒适的金融服务;保持营业场所内部环境整洁美观、各种服务渠道畅通;提高员工业务素质和服务技能,提高业务办理效率;完善服务质量监督和评价体系,强化内部检查和外部监督,持续改进和提升服务质量。

三、丰富业务产品种类,全力支持地方经济建设。不断加大对中小企业及民生领域的服务力度,用活金融创新产品、拓宽融资渠道,为地方经济发展提供优质金融服务。

四、恪守职业道德、保证客户资金及信息安全,不以各种方便条件谋取私利,不侵犯客户利益。

## 洛阳银行

一、保证服务时间。营业网点公示服务时间,不延迟开门,不提前关门,做到足时服务。

二、端正服务态度。坚持“以客户为中心”,树立“服务第一”的理念。营业人员统一着装,统一佩戴号牌。为客户办理业务做到语言规范、主动热情、细致认真、快捷准确。

三、提高服务质量。严格遵守洛阳银行各项服务规定,严格落实服务奖惩制度,提高客户满意度。

四、提高服务效率。坚持“首问负责制”,实行弹性工作制,合理调配人员。提升网点功能,优化服务流程。

五、美化服务环境。营业网点做到美观大方、规范整洁、清洁卫生,保持优雅整洁的服务环境。

六、完善服务设施。营业网点配备客户办理业务必需的用具,为客户提供等候休息场所和便民设施。

七、妥善处理投诉。营业网点公示客户投诉受理电话、服务监督电话,设立客户意见簿(箱),及时处理客户提出的服务意见和建议。

八、恪守服务信用。廉洁办事,不以工作之便谋取私利。

## 中国农业银行股份有限公司洛阳分行

一、坚持依法合规经营。严格执行国家金融方针政策,加快金融创新,始终秉承“客户至上、始终如一”的服务理念。坚持城乡联动,发挥农行优势,争创人民群众满意银行。

二、支持中原经济区建设。加大对骨干企业的支持力度,大力支持中小企业健康发展,加大对“三农”支持力度。

三、着力提升服务质量。不断改善网点形象,规范员工服务行为,为客户提供热情、周到、高效的金融服务。

四、严格执行收费政策。认真贯彻落实国家发改委、人民银行和银监会有关服务收费的各项监管规定,严格执行银监会“七不准”“四公开”规定和农总行关于中间业务价格管理的各项规定和收费标准,切实规范服务收费行为。

五、自觉接受社会各界监督。设立服务意见箱、监督电话。

## 中国光大银行洛阳分行

一、严格执行银监会“七不准”要求,杜绝以贷转存、存贷挂钩、以贷收费、浮利分费、借贷搭售、一浮到顶、转嫁成本等问题;坚持合法经营,杜绝各类从业人员违法、违规行为。

二、遵循银监会“合理收费、以质定价、公开透明、减费让利”的服务收费“四原则”,杜绝违规收费、不合理收费、超标收费、强制收费、隐瞒收费等问题。

三、严格执行银监会“收费项目公开、服务质价公开、优惠政策公开、效用功能公开”的“四公开”要求,杜绝隐瞒;公开业务办理流程,方便企业和公众查询,提高服务效率。

四、加强网点建设,提高窗口服务水平;提高服务规范化程度,提供公平有序、公正规范、安全可靠的金融服务;主动向客户提示产品风险,不误导销售产品、不泄露客户信息。

五、深入开展银行业治理商业贿赂、预防职务犯罪和贯彻《银行业金融机构从业人员职业操守指引》“三项工作”,认真处理客户投诉。

## 中国建设银行洛阳分行

一、服务经济、科学发展。认真贯彻落实科学发展观,服务河南经济,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》《中国银行业监督管理委员会》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會监督;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,聘请专业咨询司对我行的服务进行监督;实行首问负责制和责任追究制,全面做好客户服务。

## 交通银行洛阳分行

一、严格遵守法律法规,坚持依法合规经营。严格遵守国家金融方针政策、法律法规和交通银行管理制度,认真执行银监会和人民银行的各项监管规定,严格按照“七不准、四公开、两限制、两禁止”的要求规范贷款行为。

二、持续开展金融创新,不断创新特色业务品种,不断完善金融服务。

三、进一步加快营业网点、客户经理、电子银行“三位一体”的服务渠道建设,保持营业场所内部环境整洁美观、各种服务渠道便捷畅通;努力提高员工业务素质与服务能力,提高服务效率;完善服务质量监督和评价体系,强化内部检查和外部监督,持续改进和提升服务质量。

四、积极支持地方经济发展,对重点项目、优势行业和优质企业加大贷款支持力度。

五、切实加强职业道德建设,做到廉洁从业,不得以任何方式谋取私利,不损害客户利益,严格为客户保密。

六、自觉接受社会公众监督,切实解决客户反映的服务问题,做到事事有落实,件件有回复,严肃查处政风行风建设中员工各类违规违纪违法行为。

## 中国工商银行洛阳分行

一、主要工作职责和服务范围:办理存款、贷款业务,办理国内外结算业务、外币存款、外币汇款、结售汇业务,银行卡及网上银行业务,办理票据贴现,代理收付款项及代理保险业务,中国银行业监督管理委员会批准的其他金融业务。

二、牢固树立依法合规、稳健经营理念,深入贯彻国家各项金融方针政策,严格遵守国家金融法律法规,认真执行银监会和人民银行的各项监管规定,切实维护全市正常金融秩序和行业良好信誉。

三、认真执行银行服务收费规定,做到“四公开”:收费项目公开、服务质价公开、效用功能公开、优惠政策公开;认真执行信贷业务经营规定,做到“七不准”:不准以贷转存、不准存贷挂钩、不准以贷收费、不准浮利分费、不准借贷搭售、不准一浮到顶、不准转嫁成本。

四、严格遵守从业行为准则,改进工作作风,规范服务行为,加强职业道德建设,做到廉洁从业,杜绝向客户“吃、拿、卡、要”等违规违纪行为;不以各种方便条件谋取私利,不侵犯客户利益,严格为客户保密。

## 洛阳新奥华油燃气有限公司

一、对符合安装条件的工商户、批量用户安装,自客户申报之日起10个自然日内完成勘察及概算,按合同约定条件及时间完成工程施工并交付使用。

二、对立管到位、已供气楼宇,自客户报装并交款之日起,7个自然日内完成户内管线安装。

三、户内改管在客户交纳改管费用后,7个自然日内改管完毕且具备供气条件。

四、燃气地下管道施工现场设置警示牌和夜晚警示灯及公示牌(写明工程负责人姓名及联系方式),按规定实行围挡施工。工程完工后3个自然日内料净场清。

五、对具备置换通气条件的用户,接到用户通气申请后,除与用户另有约定外,在3个自然日内完成置换通气。

六、保证正常供气。遇管网计划性维修、改造暂停供气,提前48小时通知客户,停气后24小时内恢复燃气供应(紧急事故除外)。

七、接到客户关于户内燃气设备、设施的故障报修后,维修人员在4小时内上门维修。

八、紧急抢修热线24小时值守,接到报修后市区30分钟内到达现场,偏远地区不超过50分钟。如输气管网发生故障,一般故障排除不超过4小时,大故障不超过24小时修复。

九、公司定期对庭院管网和户内管线、燃气设备、设施进行例行安全检查和免费入户安检,安检频率为工商户每月1次,民用户每年1次。

十、接到客户投诉后,24小时内响应客户,3个自然日内提出解决方案并给出明确答复。

## 洛阳供电公司

一、城市地区:供电可靠率不低于99.90%,居民客户端电压合格率96%;农村地区:供电可靠率(RS-3)不低于99.50%,居民客户端电压合格率92%。

二、提供24小时电力故障报修服务,供电抢修人员到达现场的时间一般不超过:城区范围45分钟,农村地区90分钟,特殊边远地区2小时。

三、供电设施计划检修停电,提前7天向社会公告。对欠电费客户依法采取停电措施,提前7天送达停电通知书,费用结清后24小时内恢复供电。

四、严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策,及时在供电营业场所和网站公开电价、收费标准和服务程序。

五、供电方案答复期限:居民客户不超过3个工作日,低压电力客户不超过7个工作日,高压单电源客户不超过15个工作日,高压双电源客户不超过30个工作日。

六、装表接电期限:受电工程检验合格并办结相关手续后,居民客户3个工作日内送电,非居民客户5个工作日内送电。

七、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。客户提出抄表数据异常后,7个工作日内核实并答复。

八、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。

九、供电服务热线“95598”24小时受理业务咨询、信息查询、服务投诉和电力故障报修。

十、受理客户投诉后,1个工作日内联系客户,7个工作日内答复处理意见。

## 洛阳北控水务集团有限公司

一、供水服务

1.供水水质:城市公共供水水质符合国家《生活饮用水卫生标准》。

2.供水压力:城市公共供水管网压力符合国家规定压力标准。

3.接水申请:符合接水条件,手续齐全当日受理,在3个工作日内勘查现场,确定接水方案,并根据接水

方案安排设计、施工。

4.抄表收费:总表客户每月1日至10日完成抄表;抄表到户的居民、客户实行双月定期抄表收费。

5.管网维修:发现漏水或接到客户报漏后,两小时内到达现场进行抢修,DN200以下管道24小时内修复,DN200以上管道(含DN200)连续抢修直至修复。维修过程中如遇不可预见因素,维修时限顺延,连续抢修直至修复。

6.停水通知:影响范围较大的计划停水,提前24小时通过新闻媒体向市民发布通知;影响范围较小的计划停水,提前24小时直接通知客户;突发性停水在连续抢修的同时通知客户。

## 二、新区供热服务

1.供热时间:每年按国家规定的11月15日至次年3月15日按时供暖。

2.接热申请:新区客户符合接热条件,手续齐全当日受理,在3个工作日内勘查现场,确定接热方案,并根据接热方案安排设计、施工。

3.管网维修:发现漏点或接到客户报漏后,30分钟内到达现场进行抢修,小修24小时完成,大修连续抢修直至修复。

4.停热、停汽通知:正常的停汽检修提前1周通知各蒸汽用户;热源非正常原因,停热半小时以上的及时通知客户。

## 洛阳市公共交通集团有限公司

一、公共汽(电)车社会服务承诺

1.车辆服务设施整洁、齐全、可靠;

2.文明服务、礼貌待客,杜绝责任服务纠纷;

3.驾驶员上岗统一着装,佩戴工号和星级臂章,耐心解答乘客咨询,不违纪、不擅离职守;

4.安全驾驶,车停稳开门、门关好走车,车辆出现故障时妥善安排乘客换乘;

5.未经调度许可,不私自越站或改变行车路线;

6.首末班按时发车,不无故推迟或提前。

## 二、公交IC卡服务窗口社会服务承诺

1.服务人员用语文明,服务周到,举止端庄,行为规范;

2.对市民投诉和提出的意见、建议认真办理,迅速整改;

3.保持营业厅内卫生整洁,便民设施整洁、安全、可靠。

三、公交热线服务承诺

实行24小时值班并与110联动。乘客来电、来信、来访的诉求事项,能当即答复的当即答复;对于不能当即答复的诉求事项及诉求事项不符合法律、法规无法办理或暂不具备办理条件的,向诉求人说明情况。

## 洛阳热力有限公司

一、公司自备热源厂方面:加强设施维护,搞好要素保障,确保采暖期连续、稳定供热,不因缺煤、设备故障等出现降压、降温现象;科学制订原煤供应计划,保证各热源厂原煤储备始终不低于15天警戒线;完善设备巡检制度,认真做好设备检修,保证设备完好率在95%以上,检修及时率为100%。无非计划压火停炉现象。保证出口蒸汽压力0.50Mpa-0.60Mpa,出口温度在200℃以上。供应高温热水压力在0.4Mpa以上,温度80℃-110℃。

二、确保11月14日24时前公司管理热力站用户开始供热,非公司管理热力站供至用户阀门;搞好巡线抄表工作,分工明确、责任到人。在热源出口参数达标情况下保证供热质量,热用户报修处理及时率达到100%,群众满意率在97%以上。居民投诉率低于3%。

三、应急事项30分钟内到达现场,一般性故障24小时内排除。

四、公司110应急联动办公室和服务热线实行24小时值班。用户的一般诉求,当天反馈答复,需调查核实的诉求,两日内反馈答复。

## 洛阳移动公司

一、敏感操作,主动提醒。

二、开户入网,主动提醒。

三、业务扣费,主动提醒。

四、停机欠费,主动提醒。

五、数据流量,主动提醒。

六、手机病毒,主动提醒。

七、账单清晰,主动提醒。

八、0000查询,主动提醒。

九、一站式购机,主动提醒。

十、掌厅网厅,便捷主动。

(下转04版)