

洛阳市公共服务行业2014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,认真遵守银监会和中国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、不断提高服务质量。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。积极发挥小微企业的银行优势,不断加大实体经济的支持力度,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的经营,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。

服务监督电话:
0379-62279057 62279017

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、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项目、新农村建设项目等,为农业和农村经济发展服务。

二、坚持依法合规经营。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。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。

三、提高改进服务质量。改善营业大厅环境,保持环境整洁、明亮、美观、大方,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。认真对待客户的批评,虚心接受合理的意见和建议,并及时答复处理。

服务监督电话:
0379-63372208

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,全面加强风险管理工作,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,语言文雅得体,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。要求柜员统一着装,挂牌服务,自觉接受客户监督和社会评议;认真接受和处理客户的业务咨询和服务投诉;严格执行首问负责制。

中信银行全国服务及投诉电话:
95558

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、营业环境整洁舒适、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。

监督电话:
95566 0379-63942497

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,认真执行银监会和中国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。不断创新特色金融产品,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,不断加大对产业结构调整、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:
95528 0379-63638009

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,认真执行银监会和中国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洁优美,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,通过持续改善和提高服务质量,优化升级金融服务模式,满足客户多元化、专业化的金融需求。

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。

监督电话:
0379-65925518

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“富民强市”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”制度和“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、认真执行我行信贷业务“八不准”等规定,积极推进合规文化建设,增强主动服务意识。积极开展“千亿送货”“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,自觉践行社会责任,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。

七、持续优化服务环境,改善客户服务体验。做到服务设施齐全,便民设施完善,办事指南清楚;服务人员仪容仪表、行为举止符合标准;营业场所环境整洁规范,各种设施设置定位管理,努力营造良好服务环境。

招商银行洛阳分行

一、坚持依法合规、稳健经营。认真执行银监会和中国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,为地方经济发展提供优质金融服务。

二、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。

监督电话:
0379-64156415 64158655

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。

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。认真对待客户的批评,虚心接受合理的意见和建议,并及时答复处理。

五、自觉接受各界监督。设立服务意见箱。

监督电话:
15937915599
0379-63295025

客户服务热线:95599

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、违规问题。

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、超标准收费、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,杜绝隐瞒现象;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,改善窗口服务水平;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。

全国统一客服热线:95595

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》《中国银行业柜面服务规范》《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,坚持实事求是原则,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们的服务进行监督;实行首问负责制和责任追究制,全面做好客户服务。

建行统一服务及投诉电话:
95533

服务及投诉网站:
www.ccb.com

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,认真执行银监会和中国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,持续改进和提高服务质量。

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、自觉接受社会各界监督,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。

七、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。

八、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。

九、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—10日内完成抄表;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,2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:每年按国家规定的从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,佩戴工号和星级章,耐心解答乘客询问,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

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。

公交热线电话:
0379-63411661

河南有线洛阳分公司

一、各营业厅悬挂完善服务项目公示牌,做到统一、规范。

二、服务人员工作时间必须穿工装,佩戴工作牌。

三、文明服务,礼貌待人,对待用户热情礼貌,耐心细致;接待用户时推广使用岗位文明服务规范用语,杜绝使用服务忌语。

四、严格执行首问负责制,对客户的咨询、投诉事项不推诿、不搪塞。如果对客户提出的问题不清楚、不了解,待了解清楚后主动给客户回复。

五、河南有线洛阳分公司热线服务电话“65166000”或者河南有线全省统一客服热线“96266”负责受理业务咨询、故障报修。

六、河南有线洛阳分公司营业网点全年365天对外营业,用户可到市区所有营业网点办理各项业务。

(下转11版)

监督电话:0379-65595559

中国工商银行洛阳分行

一、主要工作职责和服务范围是:办理存款、贷款业务;办理国内外结算业务;办理外币贷款、外币存款、外币汇款、结售汇业务;办理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,认真执行银监会和中国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。

监督电话:
0379-63336889 63336819

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个自然日内完成勘探及概算,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径安装。

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,接到报警后市区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予明确答复。

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,高压单电源客户不超过7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、受理客户计费电能表校验申请后,5个工作日内出具检测结果。

八、客户提出抄表数据异常后,7个工作日内核实并答复。

九、当电力供应不足,不能保证