

# 公示承诺

## 我县重点服务领域相关企业公示承诺

今年3.15国际消费者权益日来临之际,也恰逢新《消法》颁布一周年,为了促进经营者切实履行维护消费者合法权益的社会责任,让“霸王条款”不再霸道,我县工商局和消费者协会根据中消协公布的2014年全国消费者投诉统计中重点服务领域投诉量居前几位的结果和今年国家工商总局将重点查处社会上反映强烈的垄断企业、霸王条款的安排,组织银行业、保险业、电信业等重点服务领域的相关企业进行公示承诺,发挥社会力量加强监管,让所有的消费者来监管企业,真正实现每天都是“315”。

### 中国农业银行股份有限公司沁县支行承诺

为切实维护消费者合法权益,持续提升我行整体服务水平和服务质量,树立我行优质服务品牌形象,中国农业银行股份有限公司沁县支行对广大消费者郑重承诺:

一、严格遵守国家法律法规和银行业及上级行相关政策。

二、遵守职业道德,严守结算纪律,严格保密客户信息,保障客户资金安全。

三、确保结算资金渠道畅通,为客户提供方便快捷的柜面服务,提供超越时空的电子服务。

四、公示投诉电话 0355-6240534,及时妥善处理消费者投诉,投诉处理满意度达100%。

### 沁县农村信用合作联社承诺

一、坚持依法经营。严格执行国家金融政策,严格执行各项内控制度,认真按照操作流程办好每一笔业务,保护商业秘密与客户隐私。

二、坚持客户至上。坚持诚实守信、公平合理、客户利益至上的原则,以创造客户满意度为使命,以积极的态度对待工作。

三、坚持文明服务。做到服务环境舒适整洁,员工形象大方端庄,从业人员勤勉尽职,态度热情、举止规范、平等待客。

四、坚持限时服务。严格按照限时服务要求办理好每一笔业务,不断提高自身素质和工作效率。

五、坚持首问责任制。不推诿、不拖拉、全面接受客户监督。

六、服务监督电话:0355-7029584

### 中国银行沁县支行承诺

为切实维护消费者合法权益,持续提升我行整体服务水平和服务质量,树立我行优质服务品牌形象,中国银行股份有限公司沁县支行对广大消费者郑重承诺:

一是遵守国家法律法规、金融政策和金融规章制度,切实维护行业信誉和客户正当权益。

二是继续落实优质服务的各项措施,着力推行首问责任制、限时办结制和责任追究制,不断加强服务效能建设,提高金融服务水平,最大限度地满足广大客户日益增长的金融服务需求。

三是自觉接受社会监督,对不依照法律法规办事、超过承诺时限、工作方法简单粗暴、利用职务以权谋私、对客户业务咨询、建议及投诉没有及时受理,以及工作推诿、不主动热情或有意刁难客户的现象,一经发现查实,将对直接责任人从严处理。服务监督电话 7022738、7023316

### 中国邮政储蓄银行股份有限公司沁县支行承诺

一、严格执行国家有关法律、国家金融方针政策,以及金融管理规章制度,遵守合同约定,尊重客户选择,提倡公平竞争。

二、保证公开披露的信息真实、准确,不对社会和客户作虚假、误导性的宣传和承诺,在销售理财产品时,充分提示风险,履行如实告知义务,尊重客户的知情权,不误导客户。

三、严格遵守贷款业务“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。

四、规范服务收费,提升服务质量,认真落实“四公开”,即:收费项目公开、服务质价公开、效果功能公开、优惠政策公开。

五、妥善保管客户资料,依法保护同业和客户的商业秘密。

六、对待客户六个“一样”。企业大小业务一样欢迎,存款取款借款一样热情,熟人人生新老客户一样周到,时间早晚业务忙闲一样耐心,好话坏话表扬批评一样诚恳,新钞旧钞主币辅币一样办理。

七、带人接物讲文明。服务中不怠慢、顶撞、刁难客户,做到使用文明用语,来有迎声、问有答声、去有送声、错有谦声、赞有谢声。

八、接受监督举报,投诉、建议处理落实“首问责任制”。

九、服务窗口,标识明确,环境卫生,干净整洁。

十、员工仪表端庄,举止大方,统一着装、挂牌上岗。

十一、不断加强电子银行和ATM机的管理,保障离柜业务服务质量,提高银行卡业务各项服务功能,方便人民生活,满足客户需求。

投诉电话:(0355)2042191 监督电话:(0355)3550042

### 中国农业发展银行沁县支行承诺

一、认真履行支农职责。中国农业发展银行沁县支行,属于国有农业政策性银行,实行系统内垂直领导的管理体制。主要职责是按照国家的法律、法规和方针、政策,以国家信用为基础,筹集资金,承担国家规定的农业政策性金融业务,代理财政支农资金的拨付,大

力支持粮棉油的储备、购销业务,大力支持农业产业化龙头企业和农业小企业建设,农业农村基础设施建设、新农村建设贷款等业务,为农业和农村经济发展服务。

二、坚持依法合规经营。严格遵守国家金融法律法规,认真执行人民银行和银监部门的各项监管规定。规范经营行为,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。营业大厅环境保持整洁、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。

服务监督电话:0355-5506204

### 沁县泰康人寿保险股份有限公司长治中心支公司承诺

一、承保服务

高效承保,及时送达。在收到客户完整的投保资料及首期保费之日起三个工作日内做出核保决定,承保后及时将保险合同送达客户手中。

电子化投保,快速便捷。搭建先进的电子化投保平台,电子填单,现场实时收费,在线自动核保,生成电子保单,承保短信通知,标准件(无需体检、生调的投保申请)15分钟完成承保全流程,为客户提供便捷的投保体验。

专业回访,贴心服务。对合同期限超过一年期的新单客户及时进行回访,主动告知保单重要事项,提示客户享有的权利,了解客户对服务的满意度,进一步将保险销售透明化,切实维护客户合法权益。

二、理赔服务

快速理赔,限时赔付。对于索赔资料齐全、责任明确、赔付金额在3000元以内的标准件,受理后1个工作日内完成审批。在寿险行业创新使用3G电子化理赔服务,将3G移动技术运用于理赔环节,以移动终端为载体,通过无线传输技术,实现理赔人员移动办公、现场受理、资料拍照实时上传、简化理赔流程,提升理赔时效。对于赔付金额小于3000元的标准案件,如使用3G理赔受理,平均15分钟即可结案。

透明理赔,全程短信服务。将理赔过程通过短信及时通知客户,包括客户报案后慰问、理赔单证提醒、理赔款转账成功等全流程服务短信,实施透明理赔。

便捷理赔,简化手续。理赔申请时,医疗险客户免提供保单;1000元以内小额意外险客户免提供意外事故证明(高风险地区及需要调查案件除外)。客户登录泰康在线“e站到

家”,即可自主进行理赔网上报案、理赔进度信息查询。

突发事件快速寻找客户,开启理赔绿色通道。重大突发事件发生后,泰康人寿将在第一时间赶赴现场,主动寻找客户,并开启理赔绿色通道,对于符合保险责任的客户,在最快的时间内完成赔付或预付。客户在全国任何一个营销网点购买的保单,均可以在国内任意一家泰康人寿的机构进行理赔报案、咨询、申请等相关手续。

三、保单服务

多渠道提供,让客户更方便。新生活广场提供全方位“一站式服务”,享受e化服务、投保咨询、保全变更、理赔报案、投诉受理,无需奔波,快捷办理。95522全国服务热线提供7\*24小时全天候人工和自助语音服务。泰康在线通过互联网平台向客户提供在线投保、在线咨询、保单查询、社区交流等服务项目,让客户全面及时了解公司各种动态信息。

贵宾尊享,全程优先。面向贵宾客户提供绿色通道,享受业务优先处理,以及多样化、多形式的尊贵服务。

投诉服务,快速响应。受理客户投诉第一时间响应,针对客户反映问题立即开展调查。一般案件(事实清楚、材料齐全)10个工作日内结案,并将处理结果及时反馈客户。

收费服务,及时提醒。在客户交费前,通过短信、服务人员提示等方式主动为客户提供收费提醒服务;在客户交费后,通过短信、服务人员提示等方式告知客户交费成功。

24小时客服电话:95522

### 中国大地财产保险股份有限公司沁县支公司承诺

一、严格遵守国家有关法律法规,执行经保险监管机构批准或备案的保险条款和费率,恪守最大诚信原则,依法合规经营,严禁销售误导、价格欺诈和惜赔、拖赔、无理拒赔等不诚信行为,让客户明白投保、放心理赔。

二、严格履行承保说明义务,在销售保险产品时,准确、详尽地向客户介绍条款内容,明确告知责任范围、责任免除、被保险人权利和义务以及理赔注意事项等;客户确认投保意向后,指导客户正确填写保险单证,并对客户提出的条款问题做出准确说明和解释。

三、充分尊重客户投保自主权和选择权,不强行推销保险产品,不强制或变相搭售客户主观投保意愿之外的保险产品。

四、严守客户信息保密制度,采取严密的安全措施保护客户信息,未经客户许可向无关的第三方提供客户信息。

五、95590服务专线,提供365天×24小时报案、咨询、投诉、承保理赔信息查询和客户回访等服务,及时响应客户服务需求。

六、实现全国范围内分支机构联网通赔,方便客户在异地出险时,就近接受理赔服务,不收取异地理赔费用。

七、实行365天×24小时查勘服务,接到报案后10分钟内与客户联系,约定查勘时间,并在约定时间内进行查勘。需要现场查勘的车险案件,市区30分钟、郊区60分钟内到达现场。如因特殊情况延误,将提前联系客户说明情况。

八、提供人文关怀服务。对于人身险案件,从出险到结案,全程参与,在应急处理、责任认定、住院探视、伤残鉴定等方面为客户提供专业建议和咨询服务,协助客户处理损

害赔偿事宜。

九、实行车险小额赔案快速处理,对保险责任明确的3000元(含)以下车险小额非人伤赔案,及时出具定损单,现场收集索赔材料,限时结案赔付。上门递交索赔材料的,如保险责任明确,索赔材料齐全,30分钟内结案赔付。

十、通过电话、网络、电子邮件、信函、营业厅等多种渠道受理投诉。接到投诉后30分钟内与客户取得联系,一般投诉3个工作日内、重大投诉5个工作日内处理完毕并予答复,如因特殊情况延误,将提前联系客户说明情况。

欢迎广大客户和社会各界监督并提出宝贵意见,我公司将虚心听取,并不断加强和改进服务工作,提高服务意识、服务能力和服务水平,为广大客户提供更优质的服务,维护广大保险消费者的合法权益,促进保险行业健康有序发展。

对未严格履行承诺规定,或在工作中违反职业道德或借工作之便谋取私利的工作人员,欢迎广大客户和社会各界向我公司反映或投诉,我公司将予严肃处理。

服务监督电话:95590

服务监督网站:www.95590.cn。

服务监督邮箱:kefu@ccic-net.com.cn。

沁县支公司电话:7029590

### 中国人寿保险股份有限公司沁县支公司承诺

规范经营。公司严格履行保险合同,积极承担社会和企业责任,依法经营,诚信服务,切实保护客户合法权益。

多样保障。公司为客户提供理财、健康、教育、养老、意外等产品,满足客户多样化保险需求。

诚信销售。公司销售人员如实讲解保险条款,如实告知客户购买保险注意事项。

便捷服务。公司为客户提供全国行政县区及以上机构柜面网点服务;为客户提供95519电话24小时服务、网络服务、短信服务及销售人员上门服务。

用心倾听。公司主动接受客户监督,用心听取意见;为客户提供长期寿险新单100%回访服务,维护客户权益。

快速响应。公司及时、快速为客户办理业务;对于不能当时解答的咨询或投诉,在2个工作日内内向客户反馈进展情况或处理意见。

主动理赔。公司为客户提供主动、迅速、准确、合理的理赔服务。资料齐全、无需调查的案件,在3个工作日内做出理赔核定;公司在全国范围内为客户提供异地理赔服务。

严格保密。公司尊重客户个人隐私,对客户信息进行严格保密。

服务热线请拨打:7024532.非常感谢大家的关注和支持,谢谢大家!

### 中国人民财产保险股份有限公司沁县支公司承诺

一、车辆损失1万元以下,材料齐全,1小时通知赔付。

在人保财险所有分支机构实现:单车或双车事故,不涉及人伤、物损的全险赔案,损失金额在10000元以下(含),客户提交索赔单证齐全,1小时内完成单证收集、理算、核赔工作并告知客户赔款金额,同时通知财务部门付款。

二、全国范围内为故障车辆免费提供拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气等救援服务。

对在人保财险投保的9座以下非营业客车和家庭自用汽车,因车辆故障需拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气时,均可通过拨打我公司救援服务专线电话4008195518享受到免费救援服务。其中VIP客户全年可享受不限次数免费故障车救援服务,普通客户全年可享受1次免费故障车救援服务,拖车免费范围为50公里。送油、换胎过程中产生的油料、配件材料费用由客户自行承担。

三、车险VIP客户手机自助理赔服务,从出险报案到获知赔款金额,实现现场一站式轻松理赔。

对于人保财险车险VIP客户,通过自己的手机(可以安装使用的手机型号将随时更新发布),完成小额车损案件快捷自助理赔。即对于出险后不涉及人伤、物损案件,VIP客户可通过自己的手机获得从出险报案到获知赔款金额等全流程的理赔服务,省去纸质单证、省去往返保险公司的不便,实现现场一站式轻松自助理赔。为了保证服务质量,目前此项服务只在工作时间提供,非工作时间,我公司理赔人员将根据您的需求提供及时的现场查勘和快捷的理赔服务。

四、全国车险“异地出险、就地理赔”服务网络,无论何处出险,都能享受到从报案到领取赔款,全流程便捷、高效、统一的理赔服务。

通过人保财险“异地出险、就地理赔”服务网络的运行,为在我公司投保机动车辆的异地出险客户提供更加快速、便捷的“代查勘、代定损和代赔付”服务,使客户无论身处何地,都能享受到从报案到领取赔款全流程的便捷、高效、统一的理赔服务。

五、车险查勘服务实现“四个一”,送一句温馨/话语、赠一瓶水、递一份《车险理赔指南》、做一次满意度回访。

在人保财险查勘人员赶赴现场,第一次接触到客户时,送上一句温馨的话语:“您好!我是人保财险公司查勘员XXX.请您不要着急,我会全力协助您处理好这次理赔(或事故)的。”同时,向被保险车辆的驾驶员赠送一瓶带有公司LOGO的矿泉水(或纯净水)(只在夏季提供);查勘结束后,送上一份《车险理赔指南》,指导客户做好后续的索赔工作;同时,通过95518专线对客户进行一次查勘服务满意度回访。

六、拨打4001234567或登陆ePICC网站,投保车险,免费送单,保费更低,管家式一条龙服务,省钱又省心。配送服务:在送单范围内向客户提供送单上门、柜台办理等服务。

理赔服务:提供理赔服务全程电话引导、理赔进度查询、故障救援服务等。

关怀服务:提供续保提醒、生日祝福、节日问候、行车小贴士、投保法律咨询等服务,VIP客户还可享受代办年检、验证的服务。

七、95518服务专线,24小时全天候,全年提供全方位保险服务。

人保财险95518服务专线,全年不间断地对外统一受理客

户报案、咨询、投诉、客户信息自主查询、保险卡注册、车辆救援、预约投保和客户回访等服务。

详情请拨打95518或登录www.picc.com.cn

### 中国人寿财产保险股份有限公司沁县支公司承诺

一、电话一拨就通。95519、4008695519双重客服热线保障,365天×24小时向您提供报案、咨询、查询、预约、投诉和保单激活等全方位服务,及时响应您的各类诉求。

二、全国一套标准。客户上门办理车险投保,手续齐备,持卡缴费的普通车辆保险业务,25分钟内出单完毕,交付客户。

车险报案受理后10分钟内,公司查勘定损人员主动与您取得联系。需现场查看的车险案件,市区内30分钟、近郊60分钟内到达现场,可提供理赔一站式指导服务。

全国通赔,异地出险无需支付查勘费用,提供就近网点理赔服务,赔款异地便捷支付。事故车辆可享受全天候专业道路救援服务。

三、赔款一天支付。车险简易赔案,现场查勘后20分钟确定赔付金额,普通案件双方赔付意见一致,索赔手续齐全,赔偿金额在30000元以下,赔款一天支付。

四、投诉一站解决。投诉处理,普通投诉3个工作日,重大疑难投诉5个工作日内给予答复。

五、流程一路透明。程序公开:在营业网点公示承诺、理赔、投诉处理流程和案件赔付时效、服务监督电话,一次性清楚提示需要客户提供所有资料。自主查询:客户可通过客服专线电话及公司互联网站自主查询承保信息和理赔进度,主动接受社会监督。短信提示:提供相关环节短信告知服务,客户可实时了解保单动态、理赔进程,提升服务透明度。品质监督:服务态度类投诉零容忍,出险、结案、投诉关键环节100%回访。

### 中国移动沁县分公司承诺

一、4G网络 全新体验:4G网速快、稳定,覆盖面广,开通客户热门到访国家(地区)的4G漫游;客户通过“两不一快”(不换号)、不登记、快速换卡)服务,便捷享用4G网络。

二、流量资费 实惠简明:4G资费套餐门槛更低,选择更丰富,价格更实惠;更有实时流量提醒、费用分析和套餐推荐服务;国际及港澳台漫游“3/6/9元”流量资费覆盖面不断扩大。

三、订购收费 清晰透明:系列透明消费服务举措保障客户增值业务消费知情权和选择权,恶意扣费举报100%查证和回复,退换因恶意软件而被扣的信息或功能费,对违规方严厉处罚。

四、不良信息 严厉打击:大力治理垃圾信息,推出针对集团行业端口信息的“0000”查询退订和“00000”屏蔽服务;严查狠打手机淫秽色情网站和信息,努力保障网络一片蓝天。

五、实名认证 严格落实:严格落实电话用户实名制,确保新增客户实名认证率达100%;大力开展存量客户实名认证,向客户提供电子渠道、营业厅等便捷渠道进行信息补登记。

六、星级服务 便捷提供:推出客户星级服务,对应客户星级提供差异化服务及积分回馈服务;门户网站、手机营业厅、10086微博、10086@139客服邮箱等互联网服务渠道为客户提供便捷服务。

### 中国电信股份有限公司沁县分公司承诺

一、服务内容:

1、信息产品:消费套餐的设计和制定;

2、服务标准的制定和执行;

3、渠道网点的建设和优化。

二、服务对象:

沁县企事业单位,家庭及个人客户;

三、服务承诺:

1、2015年将进一步发挥全业务优势,不断推出融合差异化的信息产品,进一步加强对现有资费套餐的梳理种简化,做到资费清晰透明,套餐实惠易懂,同时加大宣传,推广力度,满足客户的需求。

2、贯彻《中国电信全业务的服务标准》关于快捷服务,便捷服务,关怀服务的要求,2015年,服务提升的重心将从提升企业服务向加强客户感知转变,同时对固定电话,宽带安装移机维修的客户和手机新入网的用户进行100%一级回访。

3、进一步加强服务渠道的建设和优化,不断提升自营厅和合作厅的服务水平和服务功能,强化农村营业网点的建设,做到一镇一店100%覆盖,一村一点100%覆盖。

4、用户话费误差,承诺双倍退还;

5、对用户购买的手机实行一年非人为因素造成损坏,承诺一年免费维修,做好售后工作;

四、主要负责人信息:

姓名:张俊杰

办公电话:5502001 手机号码:13327451001

### 中国联合网络通信有限公司沁县分公司承诺

一、确保客户知情权,严格按客户服务协议执行。

二、投诉处理严格落实“首问负责,限时办理”。

三、加强对SP管理,SP业务定制由客户确认。

四、免费向签约用户提供语音、数据业务费用及详单。

五、统一10010客服热线、10011充值服务专线,提供7\*24小时不间断服务。