

中国移动通信集团山西有限公司永 济分公司文件

永移综字（2023）9号

分类:A

关于市七届人大四次会议代表建议 第87号的办理情况

冯铮、郭全全代表：

您们提出的“关于提高三大运营商服务水平和质量”的建议收悉，现答复如下：

中国移动作为用户最多的电信运营商，积极响应和落实国家推进电信服务“提速降费”的要求，持续降低用户套餐资费，特别是在5G加快建设的背景下，已推出宽带加手机一体化的套餐资费，并不断开发推出资费更低的套餐，为客户提供多元化的产品。多款套餐产品都涵盖流量和语音，客户可通过组合的方式选购适合自己的套餐。继续加强服务规范，制定相关服务考核标准，安排专人定期暗访、服务组巡等方式加强对营业厅服务质量监控，同时将服务质量考核结果与个人奖金工资挂钩。提供多渠道的便捷资费查询，根据客户的消费实际和需求，增加更多的营业厅话费清单打印机和多媒体终端查询

机，除继续督导营业员点对点进行服务支撑外，公司还将宣传通过如短消息、门户网站、手机营业厅、10086、微博、公众号、139 客服邮箱等服务渠道为客户提供便捷查询服务。

长期以来，感谢您们对移动事业的发展给予的关心、关爱，我公司将以此位动力，积极做好营业厅服务工作，维护广大用户的切身利益，方便、丰富农民日常生活，为乡村振兴战略助一臂之力，助力永济实现高质量转型发展，为全市经济社会数字化、网络化、智能化转型作出贡献。

感谢您们对永济移动分公司工作的关心和支持！

2023.6.10

承办单位（盖章）： 承办科室负责人（签字）：

单位负责人（签字）： 具体负责人（签字）：

代表意见（签字）：

镇（街道）人大意见（签字盖章）： 