# 2024年民主评议行风建设工作实施方案

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-08-27

*各部门、各分公司：为进一步加强行风建设，促进我司通信服务再上新台阶，推进“服务社会，服务民生”优质服务活动的广泛开展，根据省公司《关于印发2024年行风建设工作方案的通知 》（\*\*联通〔2024〕270 号）的部署和具体要求，结合\*\*联通实...*

各部门、各分公司：

为进一步加强行风建设，促进我司通信服务再上新台阶，推进“服务社会，服务民生”优质服务活动的广泛开展，根据省公司《关于印发2024年行风建设工作方案的通知 》（\*\*联通〔2024〕270 号）的部署和具体要求，结合\*\*联通实际，特制定如下实施方案,请各单位认真贯彻落实。

一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，大力弘扬求真务实精神，坚持把服务社会、服务民生和人民群众是否满意作为行风建设工作的出发点和立足点，创新工作方法方式，提升客户感知和满意度,促进企业和谐、健康、稳定发展。

二、活动主题

行动主题：以客户为中心,用服务促发展

三、组织形式

为适应融合后组织架构变化，成立了以总经理为组长，公司副总经理为副组长，公司各部门领导为成员的政风行风建设领导小组。明确工会为行风建设工作的牵头部门负责组织协调，客服部为公司民主评议行风建设工作的具体实施部门,在省公司行风建设领导小组及地方政府纠风办的统一部署下，将行风建设工作与企业精神文明建设、经营发展服务紧密结合、各相关部门分工协作的常态工作机制。

四、工作目标

2024年是\*\*联通完成融合重组之后全业务经营的第一年，行风建设工作主题是“以客户为中心,用服务促发展”。通过网络感知、客服热线、营业厅、网上营业厅、计费收费等5个专项，推动服务改进目标，提升客户感知和满意度，树立企业社会效益与经济效益并重，科学发展的良好形象，推动\*\*联通树立良好的自律意识和社会责任意识，诚信经营，和谐服务。

五、工作内容

（一）启动服务短板改进工作,以优异品质服务民生

1、确保计收费准确清晰。一是增强规范经营意识和服务意识，规范套餐变更流程、严格管理经销商经营行为，规范电信服务协议和电信业务代理服务协议。二是加强增值业务管理、服务定购透明化，提高用户增值业务满意度。一方面要以3g 发展为契机，提高用户对 3g 增值业务感知，为客户提供喜欢的增值业务的体验服务；另一方面，要继续恪守“明明白白消费”的诚信经营服务理念，坚决杜绝电信服务中存在的各类不正当价格竞争行为、乱收费行为和增值业务虚假宣传诱骗消费等行为。

2、开展服务窗口单位“用质量创口碑，用诚信树品牌，用服务赢发展”活动。以客户感知为切入点，组织常态化的服务流程穿越活动，保障公司整体服务质量的快速提升;大力建设内外部相结合的服务监督机制,形成完善的服务评价和服务管控体系。

3、高度重视和妥善处理用户投诉、申诉，认真解决社会反映集中的电信服务热点难点问题，有效化解电信服务矛盾，主动接受社会监督，保障电信用户合法权益不受侵害。

（二） 合理配置和优化网络资源，加快通信建设

1、夯实基础管理。优化移动通信网络，全面提高移动运行维护水平和网络覆盖效益，建立面向客户的质量改善体系，提升用户感知度和满意度。

2、加快3g建设步伐，以“融合创造新优势，3g 实现新发展”为目标，促进网络覆盖效益的提高。

3、积极贯彻全资产经营理念，深入开展网络经营和闲置资源再利用工作;进一步推动资产资源融合共享，逐步提高与其它运营商的共建共享比例，努力降低建设成本，推广“节能减排”新技术、新工艺,节约资源，保护环境。

（三）注重沟通互动，广泛宣传服务

通过多种方式，大力宣传公司在履行社会责任、服务民生方面的努力和贡献的宣传力度，扩大社会影响；充分利用“3.15”、“5.17”等社会公众活动日，加强同各类新闻媒体及市纠风办联系和信息交流；认真做好行风建设工作开展情况的信息搜集、编报工作，及时向市公司行风办、县分公司纠风办报送各行风建设工作信息简报。

六、工作要求

（一）深化认识，明确责任。各部门、县分公司要从科学发展的高度，坚持以人为本、发展为民的理念，推动\*\*联通的行风建设工作深入开展；要根据体制改革后的新情况，把行风建设工作列入绩效考核,将行风建设与创建“青年文明号“活动及企业文化建设、职业道德设等工作有机结合起来，周密部署，认真实施；要形成各分公司主要领导负总责，各相关部门各负其责的工作格局，及时了解情况，掌握动态，认真抓好行风建设工作的落实。

（二）注重实效，认真解决焦点问题。各部门、县分公司把要行风评议与本单位的业务工作紧密结合起来，以评促纠，寓改于建，以扎实的工作达到提升服务质量、树立服务品牌、促进业务发展的效果。

>

（三）加强宣传，典型引路。各部门、县分公司要加大行风评议活动的宣传教育力度，要树立典型标杆，大力营造学先进、树新风的良好氛围,提高行风评议活动的效果。

七、评议步骤和时间安排

（一）宣传发动和公开承诺阶段（1月至5月31日）

1、调整民主评议行风工作领导小组；

2、制订下发《中国联通\*\*分公司2024年民主评议行风工作实施方案》，全面部署民主评议行风工作；

3、聘请行风监督员；

4、召开行风评议动员部署大会；

5、通过多种形式，加强对员工行业作风及职业道德教育；

6、通过媒体向社会公开服务承诺，并在各营业厅醒目位置上墙公布。

（二）查找问题及落实整改阶段（6月1日至10月30日）

1、各单位要组织全体员工自己对照检查，开展自查自纠工作，自己查找问题，自己纠正问题。

2、相关业务部门、客服部、集客部要走访大客户、集团客户，主动上门征求意见。

3、各营业窗口要发放民主评议行风调查问卷，征集意见，每个营业厅至少整理出3-5条的热点问题。

4、召开用户代表、行风监督员座谈会，征集意见查找问题。

5、充分发挥行风监督员的作用，深入基层明查暗访，广泛听取社会反映和用户意见。

6、各单位应于8月10日前将查找的问题汇总上报公司行风建设领导小组办公室。

7、评议组织工作。各部门、县分公司要认真开展评议工作，主动及时与行评办、纠风办及各级民评代表联系，沟通、了解工作开展情况，广泛征求持续改进服务质量和促进公司健康发展的好意见。

1、分析总结。各部门、县分公司要在整改的基础上，抓好建章立制工作。要对“以客户为中心,用服务促发展”服务活动落实情况进行分析总结，并研究建立长效机制，使活动成果不断巩固深化。

2、明查暗访。公司行风评议领导小组将组织行风监督员适时对各县分的评议阶段工作进行督查和暗访,以迎接上级部门的考评验收。

3、评议大会。拟于2024年12月召开评议大会，市公司检查组对在检查中发现的突出问题进行面对面的评议，并要求各县分领导针对检查小组反馈的问题作表态发言。

4、工作考核。市公司行风工作建设小组于2024年12月对各县分公司的行风建设工作进行考核。一是对用户投诉反映的问题、明查暗访发现的问题、热线了解的问题及新闻媒体所披露问题的处理和整改情况；二是为用户排忧解难，为公司发展创造良好环境的情况；三是工作开展情况。

5、全面总结。组织召开总结大会，对全年的行风工作进行总结，分析不足，并提出下一年工作意见。同时对在活动中表现突出的单位和个人进行评比表彰；对组织不力、用户满意度不高和服务问题突出的单位和个人则进行通报批评。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找