

# 阳城县工业和信息化局文件

阳工信字〔2023〕121号

---

## 阳城县工业和信息化局 关于通信线缆专项整治和营业厅服务 提升的工作方案

2023年是第七届全国文明城市评选表彰年，也是我县创建全国文明城市的关键年。根据阳城县精神文明建设委员会《阳城县2023年创建全国文明城市（县级）工作方案》及《阳城县创建全国文明城市实地点位创建分工及打分标准》的要求，结合创文工作实际，特制定本方案。

### 一、工作目标

通信线缆专项整治：由县工信局牵头，联合移动、联通、电信、广电等企业合理整治背街小巷、公园广场、住宅小区等

场所凌空架设的各类线路，进一步美化环境，消除安全隐患，做到责任明确，保证，通信线缆不凌乱、规范化，条分缕析整治“蜘蛛网”

营业厅服务提升工程：公共窗口服务单位是文明城市测评的重要点位，也是市民感受城市获得感、幸福感最直接的地方。各通信运营企业要进一步完善“五化”（服务环境优化，窗口服务规范化、有效化，投诉机制健全化，服务人员着装规范化）改造，显著提升市民获得感和幸福感。

## 二、组织保障

成立阳城县空中飞线专项整治和营业厅服务提升领导小组，组成人员如下：

组 长：张武龙（工信局党组书记、局长）

副组长：吴健兵（工信局党组成员、副局长）

成 员：张建科（移动公司总经理）

李向波（联通公司总经理）

秦 晨（电信公司总经理）

张学东（广电总经理）

张文娟（工信局信息股股长）

领导小组负责空中飞线专项整治和营业厅服务提升的全面工作，制定工作方案，协调解决各企业的反馈问题。领导小组下设办公室，地点设在工信局信息化股，吴健兵同志兼任办公

室主任。领导小组办公室主要负责协调指导、方案起草、资料汇总及情况上报等工作。

### 三、责任分工

融媒体中心：所属营业厅服务提升以及坪头、老窑头、小窑头、下川、岳庄通信线缆整治；

联通：所属营业厅服务提升以及南关、下芹、荪庄、坡底、上芹通信线缆整治；

电信：所属营业厅服务提升以及水村、西关、酒庄、下李邱、中李邱通信线缆整治；

移动：所属营业厅服务提升以及东关、鸣凤、卧庄、阳高泉、山头通信线缆整治。

### 四、实施步骤

**第一阶段：**各企业要迅速成立创文工作领导小组并制定工作方案，将空中飞线专项整治和营业厅服务提升工作责任细化、责任到人，做到任务清、标准清、措施清、时间节点清，于2023年4月19日将工作方案报于领导小组办公室。

**第二阶段：**各企业要严格按照《阳城县2023年创建全国文明城市（县级）工作方案》及《阳城县创建全国文明城市实地点位创建分工及打分标准》的标准分阶段、有计划、有步骤地开展工作，认真排查遗漏问题，采取有效措施，集中抓好整改，全面提升工作水平，建立工作台账并将每日工作进展情况报至

领导小组办公室,6月30日之前全面完成整治和提升。

**第三阶段:**定期开展“回头看”,做到“随有随整、随整随清”,工信局将不定期组织各企业进行实地查看,各企业领导组也要不定期组织人员进行自查、互查、复查,确保高标准抓好空中飞线专项整治和营业厅服务提升的工作。

## 五、工作要求

**(一) 提高认识,高度重视。**空中飞线专项整治和营业厅服务提升是我县创文工作中不可缺少的重要组成部分,各企业进一步增强使命感和责任感,将责任分解落实到人,做到任务清、标准清、措施清、时间节点清,合理组织调配整治队伍,加大人力、物力等方面投入,按照整治标准,对各自区域内的“空中飞线”乱拉乱挂问题、实地点位存在的问题进行全面清理、整治,对文明办提出了的新问题,要执行立行立改,确保高质量完成各项目标任务。

**(三) 强化督查,从严问责。**各企业加强日常巡查检修力度,要求各窗口营业厅严格按照创建文明城市实地点位的标准执行。对已整治完成的区域、路段,不定期组织“回头看”,领导小组要对工作开展情况进行督促指导、跟踪问效,对工作落实不到位、进度明显滞后、敷衍应付、弄虚作假的责任单位及责任人,进行通报批评。持续巩固整改成效,以优异成绩通过测评。

## 六：联系方式

联系方式：王维 4220196

附件：阳城县创建全国文明城市实地电位创建分工及打分标准



(此件主动公开)

附件

## 二十八、(移动、电信、联通) 营业厅

牵头单位:工信局

责任单位:移动公司、电信公司、联通公司

总分:100分

项目	序号	测 评 标 准	分 值
公益广告	1	显著位置至少有3处公益广告宣传(其中包括不少于1处诚信主题公益广告),且醒目、干净、无破损、不随意;出入口处至少有三处公益广告宣传(至少一处关爱未成年人);	3
	2	显著位置至少有1处“文明健康 绿色环保”公益广告,且醒目、干净、无破损、不随意;	3
	3	有与周围景观、城市历史文化及市民接受欣赏相融合的自行设计公益宣传(不少于20%);	3
	4	在显著位置展示行业规范(带有“行业规范”字样且至少融入3个以上主题词);	3
	5	利用电子显示屏或固定广告牌等媒介刊播公益广告30%以上(不能集中设置,每个要有间距);	3
	6	公益广告有统一的规则设计,内容、色调与周围的城市景观风貌相融;	3
	7	有与城市历史文化相承接、与市民接受方式和欣赏习惯相契合的自创公益广告作品。	3
	8	公益广告宣传突出思想性,兼顾艺术性、观赏性、耐久性,内容无书写错误、表述不规范或与党中央精神、社会公德、公序良俗不相符的问题,无明显的褪色、无损或被小广告张贴占用的现象。	3
注:公益广告内容为习近平新时代中国特色社会主义思想、中国梦、社会主义核心价值观、诚信建设、文明旅游、未成年人思想道德建设、志愿服务、文明健康、绿色环保、节俭敬老、全民阅读等。			
公共设施	1	出入口有轮椅通道、扶手、缘石坡道等无障碍设施,要有无障碍标识,设施无损坏、被占用现象;	3
	2	厕所出入口有轮椅通道、扶手、缘石坡等必要的无障碍设施,内部设置无障碍卫生间(带扶手的坐便器或蹲便器均可)【无障碍卫生间可以是单独设立的卫生间,也可以是卫生间内的单独厕位】。	4
环境卫生	1	门前车辆线内有序停放;	2
	2	门前环境卫生整洁无痰迹,地面无纸屑、烟蒂等杂物;	2
	3	大厅内有明显禁烟标识,无烟区没有吸烟现象;	2
	4	大厅内干净整洁,无散落垃圾、杂物乱堆,玻璃无灰尘。	3

项目	序号	测 评 标 准	分值
从业人员规范服务	1	加强文明引导（文明引导员、志愿者、引导指示牌均可）；	3
	2	工作时间从业人员在岗，着装统一，文明用语、礼貌待人（服务态度、言谈举止良好，耐心回答疑问等）；	3
	3	室内设施（垃圾箱、标示牌、座椅、纸笔等）完备、功能良好、干净整洁；	3
	4	各类业务服务指示牌准确到位；	3
	5	公开收费项目、收费标准、办事制度等。	3
	6	设置“一米线”，办事人员有序排队，保持距离，无插队现象，打喷嚏掩口鼻。	3
应知应会		熟知社会主义核心价值观12个主题词。	3
有高效的投诉处理机制	1	在醒目位置（如出入口、大厅）设置投诉意见本、意见箱，公示投诉电话；	3
	2	投诉处理记录完整、清晰、明确。	3
消防设施情况	1	有符合标准的消防设施（如消防站、灭火器、应急灯、疏散通道等），消防器材均在有效期内，能正常使用；	3
	2	消防安全制度健全；	3
	3	消防通道畅通，无占用、堵塞、封闭现象；	3
	4	有消防设施检查记录【有检查日期、检查人员等】。	3
建有学雷锋志愿服务站（点），能够提供服务	1	建有学雷锋志愿服务站点，有站点标志，公示服务热线；	3
	2	站点有服务器材和设备；（对视力残疾人和听力残疾人提供信息无障碍志愿服务）	3
	3	有志愿人员（佩戴专用衣服、绶带、袖章、臂章等）开展服务；	3
	4	公示志愿服务内容，且实际服务内容与公示内容相符；	3
	5	公示工作制度或管理办法；	3
	6	有基于站点的志愿服务记录（志愿者姓名、时间和服务内容等方面）；	3
	7	随机与志愿者交谈，检查志愿者对服务内容是否了解。	3

