

14家央企首倡“优质服务年”霸王条款有望解决 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/280/2021_2022_14_E5_AE_B6_E5_A4_AE_E4_BC_c123_280248.htm 电网、通信、民航、旅游等服务窗口行业的14家中央企业2月6日在京联合发出倡议

：2007年全面开展“优质服务年”活动；14家央企为此所作承诺中，一批公众关注日久悬而未决的垄断企业行为，如电信运营商霸王条款等问题，有望得到解决。组织此次活动的国务院国资委表示，近年来，央企经济运行质量、产品质量和服务质量都有很大提高，但与世界优秀企业和公众的期望值相比仍存在不小差距。在电网、通信、民航、旅游等服务窗口行业开展优质服务活动，就是要解决好公众最关心、最直接、最现实的利益问题。央企有责任、有义务走在时代前列，争做优质服务的表率。据悉，央企“优质服务年”活动主要包括：服务方式文明诚信，服务流程规范高效，服务价格公道合理，服务环境安全和谐，服务质量显著提高。14家发起倡议的央企均是各自行业的“巨无霸”，他们包括：电网业的国家电网和中国南方电网，电信业的中国电信、中国网通、中国联通、中国移动、中国铁通，民航业的中国航空、中国东方航空、中国南方航空，旅游业的香港中旅、中国国旅、中国中旅、华侨城等。14家央企向全社会做出优质服务承诺。比如：国家电网公司承诺不发生大面积停电事故，电网频率合格率达到99.99%%；中国南方电网公司承诺电力供应紧张时做到限电不拉路，错峰不减产；中国电信、中国网通、中国联通、中国移动、中国铁通就信息查询、预约安装、业务定制、误差赔付、投诉处理等有关服务内容

做出郑重承诺，其中，中国移动的“2007年2月1日起启用新版入网协议，协议公平公正，杜绝不对等条款”和“全面实施‘收费误差，双倍返还’”；国航、东航、南航针对机票订购、乘机办理、延误处理、货物运输、特殊需求等内容提出了服务措施，其中，国航、南航重申“全价客票不论何种原因不作废，根据顾客需求可免费更改后续航班；航班起飞前退票免收退票费”。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com