**社会电子渠道引入承诺书**

为保证陕西移动“以人民为中心”的发展思想以及公司“客户为根服务为本”的核心理念，严格落实《中国移动通信集团陕西有限公司客户投诉管理办法》相关规定执行，现对新引入社会电子渠道要求必须签署投诉承诺书，承诺投诉率及认同惩罚机制，承诺书签字盖章后方可准入：

1.承诺渠道接入后，承诺万笔投诉率低于3.8。

1.渠道对于从陕西移动各投诉受理渠道认定的普通投诉成立单，按照所投诉产品价值的3倍进行处罚；

2.对于从工信部、消协、通信管理局、省各公众监管部门、省级新闻媒体等认定的升级投诉成立单，按照所投诉产品价值的10倍进行处罚，如带来不良影响，要求整改同时关停渠道一个月。

3.所有投诉处罚金额在当月酬金中直接扣除，如当月酬金不足，陕西移动有权在后续合作中扣除相应金额，直至扣完业务保证金。

4.对于引发重大投诉、重大舆情或重大诉讼案件，被上级部门正式督办、通报批评的，直接终止渠道合作，对于终止合作的外部互联网渠道两年内不得申请合作。

|  |
| --- |
| 本公司承诺渠道接入后，万笔投诉率低于3.8，所有产生的投诉，按规定予以处罚。同时按渠道管理办法考核，如考核不达标，渠道终止合作。（此段文字需手写填入框内） |

承诺单位（盖章）：

日期：