**附件3：**

**市民反映问题及回复情况记录**

**上线单位：**市商务局  **上线时间：2019年8月16日**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **来电人** | **事 项 摘 要** | **事项**  **类别** | **责任**  **单位** | **处理情况** | **满意度** |
| 06859 | 何生 | 华鸿机动车办证大厅的发证窗口由建行员工坐班，该人员非办证大厅工作人员，市民的机动车证资料通过建行人员手上发出，有个人资料被外泄的感觉，侵犯市民隐私。且市民取证时，建行人员强硬推销ETC，领证柜台两旁还有另外两名建行人员站着，堆塞在领证柜台那里开办ETC，影响其他市民领证。 | 投诉 | 建设银行江门分行 | 建设银行江门分行回复：因我行与华鸿车管所联合协助客户办理ETC业务，故我行工作人员在向新办证的客户推荐办理ETC业务的过程中有存在协助办证大厅工作人员派发机动车证的现象，因此引起客户的不满意，我行深感抱歉。我行经办人员接受客户意见，并将信息向相关部门反馈，并会严格落实加强员工户外营销工作的行为规范，强化员工服务礼仪管理，杜绝强硬营销行为。 | 无法联系 |

全回复