

# 这些燃气业务“零跑腿”就能解决

## 济南港华让“数据多跑路”，打造高效优质的营商环境

□记者 于洋 通讯员 刘晓

生活日报8月6日讯 “燃气新报装申请实现‘零跑腿’。客户报装由原来的10个工作日内缩短至5个工作日内完成；接收到客户诉求后5分钟派出工单，1小时内回应用户并告知解决办法；对不属于本单位解决的问题，实行首问负责制，协助用户解决问题……”8月3日，济南港华燃气下发进一步优化营商环境，强化客户服务工作的通知，全力缩减办理时限，提升办事效率，通过线上线下全面优化，实现“一次办成”目标。

### 后台信息跑腿

#### 客户足不出户马上办

“气费查询与缴纳、气量报数、燃气检维修、投诉建议等均可通过线上解决，用户足不出户就可办理日常燃气业务。”济南港华燃气相关部门负责人介绍，以前用户报修后，热线中心会派工单到维修员的移动平板，一般24小时内上门维修。新的措施实施后，热线中心对接到的用户诉求要在5分钟内将工单准确无误派发给相关部门，然后相关部门要在1小时内回应客户并告知解决办法，与用户另有约定时限的还需说明情况。

据了解，济南港华通过打造网上营业厅，利用微信、网站等互联网模式，进一步扩大在网上办理的燃气业务，通过全天候线上网络平台及线下客户服务大厅业



济南港华燃气走进社区服务居民。

务受理相结合，满足用户的多种个性化需求。

“对于整楼已开通燃气的单户报装、集体报务、换表结算、更名过户、分户挂表开通、阶梯气价认证等业务，我们通过电话、短信、微信、网站等方式及时告知用户所需材料，并进一步简化手续，让用户只进一扇门、只跑一次腿就能办完相关业务。”该负责人介绍。

此外，对不属于本单位解决的问题，济南港华也给出了解决措施。“执行首问负责制，积极协助客户解决。”该负责人表示，对停气、开阀、漏气等诉求可协助客户当场进行保修；对咨询、投诉等诉求，会主动安抚客户情绪，记录诉求内容并告知回复时间，及时转交相关部门处理。

### 多部门联合办

#### 报装现场办公更便捷

“目前政务服务大厅及公司所属服务站均受理燃气报装业务，并派专人受理。”济南港华市场发展部开发主任姚东介绍，一般的工商用户以前从申请开户到设计图纸完成大概在10-20个工作日内时间，35条优化营商环境措施发布后，济南港华改变过去的各部门“自扫门前雪”的情况，多部门联合打造最高效的“一站式”服务，报装时限压缩至5个工作日内。

据了解，以前接到客户申请后，济南港华先由市场发展部受理，然后转到设计部门，设计部门再派人去现场勘察设计图纸，图纸完

记者 于洋 通讯员 刘晓 摄

成后再由施工部门进场施工。如今，市场部门、设计部门、施工部门等会同步进驻现场勘察，将设计、道路、市政等统一规划，同步开展，将前期工作做在现场，大大节省了报装和点火通气时间。

“35条优化营商环境措施中提出，压缩报建时间，将集中报建客户报建办理时限压缩至5个工作日内。主城区小型工商客户在15个工作日内完成安装并通气，普通工商客户在30个工作日内完成安装并通气。我们通过自我加压，前期阳光大姐通气项目只用8天就完成了点火通气。”姚东说。

### 打造燃气管家

#### 建立一站式服务网点

在济南港华优化营商环境举措中，还有一项值得关注。“对区域内部分片区试行开展‘燃气管家’服务模式，主要服务内容以燃气抄表、业务咨询、安检及客户诉求等业务，同时在小区物业公示‘燃气管家’相关服务内容及联系方式，提高工作效率，缩短服务半径。”目前，济南港华已在吉祥苑社区设立党员先锋岗，派驻“燃气安全管家”，解决居民诉求。待条件成熟后全面推广。

据悉，为进一步打造高效便民的服务网点，解决东北部城区燃气需求，济南港华在化纤厂路新设立全市首个“一站式”燃气服务营业厅。“这个服务网点集客户服务、燃气检维修、市场开发、燃气具销售等多功能于一体，一站式解决用户所有的燃气诉求。目前，正在试营业阶段，不久将正式营业。”济南港华相关负责人表示。

为进一步解决用户诉求，让用户跑最少的路办更多的事，济南港华还开展了“五进服务”、“青年志愿者”、“敬老助残”等活动，根据客户需求分析，分别到小区物业、老旧小区、学校、企业、部队、食堂、工业及商业用户进行燃气安全宣传、咨询、征求意见建议，现场办公解决燃气需求；青年志愿者还参与社会环境治理，共同打造温暖泉城。

“从报装业务、客户大厅服务、24小时热线服务、上门服务、抢修抢险再到CNG加气服务，我们全面梳理、全面优化，能缩短时限的缩短时限，能提高效率的提高效率，确保最快最直接解决用户诉求，打造最优的营商环境。”济南港华党委书记、董事长姜海英说。

生活日报 讲文明树新风公益广告



# 小碗盛饭，吃完再盛，杜绝浪费！