



济南热电为每位用户提供优质服务。 济南热电供图

## 济南热电:供暖的事儿要暖心办 公开承诺19项“零跑腿”、8项“一次办成”,供暖服务再提速

“‘一次办好’,是省委、省政府落实以人民为中心的发展思想,高点定标提出的改革理念。便民利民没有完成时,供热服务永远在路上。”济南热电有限公司党委书记、董事长刘衍波说。目前,济南热电已推出线上缴费、网上办理和简化报装业务等19项“零跑腿”业务和8项“一次办成”业务,服务市民。



本报记者 张晓燕 王皇

### 一对一帮办或代办 用户只需要跑一次

“自从今年优化营商环境、简化报装业务实施以来,济南热电工作人员在各项工作审批及材料收取上进行了极大的简化,为我们的工作带来了很大的方便。我们只在签订协议时跑了一趟,真正

做到了‘只跑一次腿’。”济南地西棠甲地项目开发负责人王文远告诉记者。

地西棠甲地项目位于西客站片区日照路南侧,滨州路西侧,由济南热电有限公司西部热源分公司提供热源,该项目共计9栋住宅楼,供热面积约12万平方米,供暖总户数961户。“现在有关手续办理的时间大大缩短,各项工作较计划进行得更快了,这样的服务很高效,也很快捷。”

“作为民生服务企业,为市民和企业办好供暖事儿,助力优化营商环境,我们责无旁贷。目前,公司已全面梳理服务流程,简化优化各类申请程序,向社会公开承诺‘零跑腿’服务措施19项,‘一次办成’服务措施8项。”济南热电有限公司党委书记、董事长刘衍波告诉记者。

记者了解到,申报人报装时可以通过济南热电各客户服务大厅、政务服务大厅、客户服务热线或网络(政务中心网上平台、供热企业网站、微信服务号等)申报。而且在申报时,只需要提供姓名、电话和地址,济南热电公司就能通过代办、帮办、领办等方式让办事的企业和群众“少跑腿”,让“数据多跑路”,为群众提供“一对一”贴心帮办或代办服务。自正式受理用热报装信息表后,开展勘查现场、工程设计等环节的时间总计不超过30天。

“落实‘放管服’改革,‘最多跑一次’事项清单,不仅是省、市政府提出的工作要求,也是我公司行风评议的工作重点,要克服‘坐等上门’、‘让用户催着办’的传统思想,由原来的‘让用户跑’变为‘我来跑’,做到‘一项目一责任人’,确保有关要求落实到位。”济南热电有限公司相关负责人说。现在,申报人可以通过济南热电官方网站(www.jnrddyxs.com)或拨打济南热电24小时温暖热线67812319提报申请,只需在签订合同缴纳费用阶段到济南

政务服务中心跑一次,其他阶段都由济南热电所属各分公司上门服务。

### 为换热站选址 提供“专家式”服务

除了简化报装流程,济南热电有限公司还明确在报装过程中不向申请人提出没有法律法规依据的证明事项或资料,坚决避免“奇葩证明”“循环证明”等问题。对申请人遇到的换热站选址、管线路由等专业问题,公司还提供“专家式”服务,同时优化内部业务流程,减少中间环节,做到快办、速办。

根据相关文件要求,2020年将对主城区小区实行供热全覆盖。“我们结合气代煤、电代煤工程,针对既有建筑未供热用户,积极主动与居委会、办事处对接,提供定点式服务,提前制定供热方案。”济南热电技术人员告诉记者,供热工程推进过程中最关键的问题之一是换热站的选址建设。济南热电有限公司根据实际情况和规定降低开户门槛,提出换热站建设在满足安全要求的情况下,可根据现场实际选择小型化站,推荐选用建造地上构筑物作为换热站,简化规划等手续办理。

对于新建小区,小区内的供热设施建设是小区建设非常重要的一环,济南热电有限公司以用户需求为中心,认真梳理开发商项目报验计划以及公司负责实施的红线内工程施工计划,对于确定的供热项目,工程施工提前启动,提前招标,确保施工进度,确保项目综合验收顺利进行,不允许出现开发商已报综合验收而红线内工程还未完工情况。

### 用户缴费不用跑腿 服务实现“全网化”

“现在可以通过济南热电微信公众号缴暖气费了,这段时间缴费还可获赠家庭财产保险一份。”近日,家住裕园小

区的市民狄先生将这条好消息分享在朋友圈和微信群里。

近年来,济南热电新推出并实现了支付宝二维码缴费、支付宝花呗支付等线上缴费渠道,开展了“错峰”缴费活动,引导用户避开10月到11月的缴费高峰。公司联合多家合作银行、缴费平台、支付宝推出了及时缴费有礼等活动,建议市民利用5月到9月缴费。公司继续携手中国人寿推出“缴热费 赠财险”活动,今年还扩大了保险范围,增加了保险赔付额度。5月7日-9月30日,根据不同时间阶段,凡是通过“济南热电”微信公众号缴费,都可获赠一份不同价值的家庭财产保险。

除了多渠道缴费的方便,济南热电还将公司官网相关服务功能进行升级改造,逐步实现供热服务“全网化”操作模式。引导广大用户网上办理业务,减少到客服大厅奔波,现在,热用户足不出户即可通过手机、电脑完成用热开户、变更、信息修改等相关业务,服务体验更加便捷、高效。

另外,为了更好地实现“零跑腿”“一次办成”,济南热电公司打造了全新的智能化客服系统。新版客服系统提高了派单灵活性,以解决用户诉求为最终目的,简化工单流程,提高用户诉求办结效率。

此外,通过“移动客服”手机APP实现工单流转、工况发布查询、用户信息查询、入户走访记录、缺陷、重点用户标注、工单查询等,APP功能更加便捷、高效,为民服务效率进一步提高。

### 济南热电19项“零跑腿”业务

序号	业务名称	办理方式
1	开通	缴费后即可开通
2	缴费	线上缴费:支付宝、微信服务号(服务号)、山东省公共缴费平台(易生活)、银联在线、财付通
3-8	报停、报修、卡号查询、费用查询、电子发票查询、服务网点、片区查询	1.致电客服热线67812319 2.登录济南热电官网(http://www.jnrddyxs.com) 3.济南热电微信公众号(服务号)
9-14	测温、电话号码变更、身份证号码变更、咨询建议、投诉受理、开户咨询	1.致电客服热线67812319 2.登录济南热电官网在线客服(http://www.jnrddyxs.com)
15	开户进度查询	登记姓名和电话后,登录济南热电官网(http://www.jnrddyxs.com)业务办理模块查询
16	既有小区开户申请	1.申报主体或授权人通过登录济南热电官网(http://www.jnrddyxs.com)业务办理模块线上办理 2.致电客服热线67812319
17	单户居民开户申请	1.济南热电接到新建小区开发建设单位在市政审批大厅的供热审批缴费单即为开户申请 2.登录济南热电官网(http://www.jnrddyxs.com)业务办理模块线上办理
18	新建小区开户申请	1.济南热电接到新建小区开发建设单位在市政审批大厅的供热审批缴费单即为开户申请 2.登录济南热电官网(http://www.jnrddyxs.com)业务办理模块线上办理
19	新建小区供热竣工验收	新建小区供热设施施工完毕后,开发建设单位可致电客服热线67812319,申请供热竣工验收。济南热电进行现场勘查,验收合格后3个工作日内,出具验收合格单。

### 济南热电8项“一次办成”业务

1	过户	1.济南热电客服大厅(1)南郊客服大厅 地址:市中区建设路86号 电话:82867332 (2)北郊客服大厅 地址:天桥区新黄路3166号 电话:85871868 (3)明湖客服大厅 地址:天桥区生产路2号 电话:85867328 (4)金鸡岭客服大厅 地址:市中区舜耕路70号 电话:82765269 (5)丁字山客服大厅 地址:槐荫区西十里河东街105号 电话:87973126 (6)开元客服大厅(暂时无法补卡) 地址:历下区燕翔路10-11号 电话:82962112
2	面积核准	2.济南热电与济华合作窗口(暂时无法补卡) (1)济华经三路服务站 地址:槐荫区经三路292号 电话:88612319 (2)济华清河服务站 地址:天桥区天和园小区 电话:88612319 (3)济华段店服务站 地址:段店馨苑小区 电话:88612319 (4)济华南郊服务站 地址:二环南路5760号 电话:88612319
3	低保特困优惠	2.济南热电与济华合作窗口(暂时无法补卡) (1)济华经三路服务站 地址:槐荫区经三路292号 电话:88612319 (2)济华清河服务站 地址:天桥区天和园小区 电话:88612319 (3)济华段店服务站 地址:段店馨苑小区 电话:88612319 (4)济华南郊服务站 地址:二环南路5760号 电话:88612319
4	退费	2.济南热电与济华合作窗口(暂时无法补卡) (1)济华经三路服务站 地址:槐荫区经三路292号 电话:88612319 (2)济华清河服务站 地址:天桥区天和园小区 电话:88612319 (3)济华段店服务站 地址:段店馨苑小区 电话:88612319 (4)济华南郊服务站 地址:二环南路5760号 电话:88612319
5	补卡	2.济南热电与济华合作窗口(暂时无法补卡) (1)济华经三路服务站 地址:槐荫区经三路292号 电话:88612319 (2)济华清河服务站 地址:天桥区天和园小区 电话:88612319 (3)济华段店服务站 地址:段店馨苑小区 电话:88612319 (4)济华南郊服务站 地址:二环南路5760号 电话:88612319
6	新建小区开户	登录济南热电官网(http://www.jnrddyxs.com)在线办理相关手续,只需在签订合同缴纳费用阶段跑一次。
7	既有小区开户	登录济南热电官网(http://www.jnrddyxs.com)在线办理相关手续,济南热电派专人联系用户进行现场勘查。不具备供热条件的告知客户原因具备供热条件的将向用户明确相关流程及办事指南。只需在签订合同缴纳费用阶段跑一次,一次办成开户业务。
8	单户居民开户	登录济南热电官网(http://www.jnrddyxs.com)在线办理相关手续,济南热电派专人联系用户进行现场勘查。不具备供热条件的告知客户原因具备供热条件的将向用户明确相关流程及办事指南。只需在签订合同缴纳费用阶段跑一次,一次办成开户业务。



济南热电微信  
服务号二维码