



济南热力工作人员正在为用户服务。

济南热力:你的温暖我来守护

“做减法”刀刃向内破难题,“代办”服务一站式解决用户难题

文/片 本报记者 张晓燕

“您不用跑,我来” 承诺全程替百姓代办

“我只在协议签字的时候去了一趟客服,其他环节供暖单位全负责了。”近日,负责玫唐府项目的李经理告诉记者,目前新建住宅主体正在施工,他们在办理供热报装业务时省了不少心。以前办理供热报装业务,从申请到供热,需要到11个不同的单位或行业分别办理不同业务。准备充足的,能在20趟以内解决;不充足的,二三十趟办下来的大有人在。“现在好了,全由济南热力集团代办,我们省心多了,也很有安全感了。”

是什么原因造成了之前“供热报装难”的问题?记者了解到,按照以前的流程,一个看似简单的供热报装,需要递交申请、现场勘查、工程设计、收集审核资料、签订协议书,再进

行建设施工手续审批、工程施工、竣工验收,最后签订供热合同、缴费供热,一趟下来,涉及11个单位或行业。

“必须设身处地站在用户角度思考问题,找到有效解决问题的办法。”济南热力集团党委书记、董事长潘世英告诉记者,“您不用跑,我来”这不是一句简单的口号和承诺,而是承载着热力集团刀刃向内、自我革命的态度和决心,体现了热力人把服务用户作为最高使命的责任与担当。为彻底解决“供热报装难”的问题,公司进一步解放思想,转变观念,主动作为,在确保程序合法、合规、合理的前提下,向流程“开刀”,从简化手续上“发力”。过去,用户从递交供热申请到联系水、电、热分别勘查现场,再到收集、审核材料这一环节,不跑个十几二十几趟办不成事,现在,公司针对整个供热报装流程推出了“一次办成”套餐,承诺全程替百姓代办,让百姓基本上只需跑一趟就能解决问题。“我们提出‘代办式’服务措施,不仅要做好分内的服务,还将‘管得更宽’,帮用户跑腿,让供热报装不再难。对于用户而言,只需要跟济南热力集团对接,别的事不用再过多操心。”

业务受理智慧化 动动手指就能解决

“虽然按照《山东省供热条例》要求,供热报装过程中的协调换热站水、电、位置、管网路由等任务是由用户自行负责的,但是站在真正为老百姓服务的角度考虑,我们更专业。”潘世英认为,由热力集团来为用户跑腿,不仅省下了他们几十趟的跑腿,更能体现热力集团“知行合一,为人民服务”的担当。

“每隔一段时间都能接到他们的回访电话,告诉我们目前的进程情况。”家住洪楼南路13号院的李女士告诉记者,洪楼南路13号院和15号院之前一直没有集中供热,他们很

多人只能通过烧煤炉子和用壁挂炉的方式来过冬,自从提出申请济南热力集团接手后,每隔一段时间济南热力集团工作人员都会给他们打电话告知目前的进展程度,“服务很贴心”。

为了让市民“少跑腿,不跑腿”,目前,济南热力集团在官网增设“开户申请”页面,并在88812319服务热线增加电话受理导航栏,并一次性告知用户所需准备的材料及费用,让用户无需到营业厅即可办理供热开户申请。不具备供热条件的用户,热力集团将书面回复,通过快递送达用户;具备供热条件的用户,热力集团将主动协调水务集团、供电公司同步勘查现场,进行技术对接,实现供热服务“一次办成”。

此外,济南热力集团还增加了“代跑腿”业务。从现场勘查环节向客户送达开户明白纸(开户要求、收费标准),到收集、审核资料环节一次性告知,并上门指导办事处或居委会收集资料;从协议书签字盖章送达用户,到帮助用户跑腿协调办理市属部门建设施工手续,再到协同辖区办事处、居委会协调管网路由,以及用户回访、售后服务……一系列供热服务基本实现了热企全程跑腿上门服务,大大方便了用户办理业务。

工作流程全面“瘦身” “暖万家”跑出新速度

“现在办理业务越来越方便了,不仅省去了以前窗口排长队等候的时间,还免掉了有时办理业务跑好几趟的路程。通过网上自助办理或热力集团帮忙代办,我们只需来一趟签个字就可以了。”在济南热力集团客户服务中心办理开户手续的李先生说道。

为进一步打通服务用户的“最后一公里”,让用户“零跑腿”和“一次办成”,济南热力集团不断梳理供热服务事项,简化申请材料,优化办理

流程,加快推进“互联网+供热服务”工作步伐,提升供热服务质量。


近日,打开济南热力集团官方网站,可以看到网站首页上的“零跑腿”“一次办成”界面格外醒目,点击进入页面,“零跑腿”及“一次办成”服务内容清晰排列,用户通过此界面,既可以清晰了解相关业务流程,又可足不出户实现网上办理,操作起来非常方便快捷。

工作流程全面“瘦身”的背后,是顶层设计的清晰与优化。按照“两覆盖”(事项全覆盖与流程全覆盖)、“两优化”(优化审批环节与优化服务环境)、“两增强”(增强线上线上互动功能与增强企业个性化服务功能)的原则,济南热力集团于近日公布了开发商开户申请、集体户开户申请、单户开户申请、采暖费查询、采暖费交纳、采暖费发票、报停业务、测温、供热政策咨询信息查询、热计量用户计量异议、开发商竣工验收、维修等12项“零跑腿”事项,以及开发商办理开户、集体户办理开户、单户办理开户、过户业务、特困低保用户采暖费优惠核减、不热退费、变更采暖费结算方式、集体户打散、交费卡遗失补办等9项“一次办成”事项。

“见报即是承诺,承诺即是铁律。”潘世英表示,优化营商环境,热力每名员工都不是旁观者,全员必须规范服务行为,杜绝使用服务禁语,严格践行“首问负责制”;各部门要强化责任落实,对照民生诉求,将本职工作干到实处;客服管理部要认真梳理“一次办成”和“零跑腿”事项,针对难点、敏感问题及时预判预警。“各部门要坚持问题导向、目标导向和过程追溯,快速、高效解决用户诉求,严禁推诿扯皮,强调理由和消极怠工。以实际行动践行‘知行合一,为人民服务’的担当,着力提升供热服务质量,让政府放心,群众满意。”

为贯彻落实市委、市政府关于优化营商环境工作要求,济南热力集团有限公司就供热报装流程“做减法”,提出代用户跑腿的“代办式”服务举措。今后,用户不再需要跑市政、园林、交警、城管、供电等11个单位或行业,而是仅仅通过济南热力集团,就能一站式解决一揽子业务办理。

济南热力集团有限公司“零跑腿”和“一次办成”事项

类型	序号	业务名称	备注
零跑腿	1	开发商开户申请	服务热线:88812319 官网:www.jnreli.com 微信公众号: 
	2	集体户开户申请	
	3	单户开户申请	
	4	采暖费查询	
	5	采暖费交纳	
	6	采暖费发票	
	7	报停业务	
	8	测温	
	9	供热政策咨询、信息查询	
	10	热计量用户计量异议	
	11	开发商竣工验收	
	12	维修	
一次办成	1	开发商办理开户	
	2	集体户办理开户	
	3	单户办理开户	
	4	过户业务	
	5	特困低保用户采暖费优惠核减	
	6	不热退费	
	7	变更采暖费结算方式	
	8	集体户打散	
	9	交费卡遗失补办	