



济华燃气所有服务站点全部接受开发业务,开户报装“一窗受理”,让客户“只跑一趟”。 济华燃气供图

## 济华燃气:用户需求提速办成 推出“四用十优”举措,让百姓少跑腿、零跑腿就能办成事

乐民之乐者,民亦乐其乐;忧民之忧者,民亦忧其忧。对标济南市优化营商环境中心工作,济华燃气正式推出“四用十优”举措,以党建工作凝聚起党员干部职工为民服务的向心力,以精准服务为燃气发展增添新的发展动能,推动民生服务迈上新台阶,把市民的期盼落在一个个具体而微的行动上,让百姓少跑腿、零跑腿就能办成事。

本报记者 张晓燕  
通讯员 程莎

### 燃气业务“瘦身”提速 少跑腿、不跑腿办成

“现在我们想办理燃气开户业务,可任意选择一个服务站点都能办理开户业务,就近又方便。”机床二厂路2号济南二机床集团有限公司相关负责人告诉记者,公司一个车间的环保设备需要天然气加热烘干,厂里的一个食堂也需要通气,他们和济华燃气申请后,不出一个月的时间已经提前通气。

“过去需要提交很多重要资料,想要办理燃气开户业务,只能到二环南路市场发展部去办理,还得卡着工作日,很不方便。现在环节少了,我们跑的次数也少了,办理时间也缩短了。”

济华燃气党委书记、董事长国爱文一直强调:“全体干部职工都要做到注重倾听老百姓的呼声,真正做到想群众之所想、急群众之所急,将老百姓反映的困难和问题作为工作的重点和主攻方向,对老百姓反映的问题,要勇于承担、敢于面对、及时研究,尽快解决。”

如今,济华燃气为了实现流程完善、简化,全方位、多层次推出服务责任清单,正式推行“四用十优”服务新举措,其中梳理推出“零跑腿”和“只跑一次”重点服务承诺事项,件件与用户相关。同时为了方便客户就近办理开户手续,济华燃气提前布局,对公司服务机构进行重组,所有服务电话“一号对外”,热线受理、系统派单、各部门无缝对接,用户打一个电话就能解决问题;所有服务站点全部接受开发业务,开户报装“一窗受理”,让客户“只跑一趟”。

这一系列限时服务要求的提出,让济华燃气客户服务实现跨越式提速。“所有服务站落实首问责任制和一站式服务,将社区服务常态化、持续化、规模化,做到进入一次服务站能办理所有业务,入一次户能解决所有问题。”国爱文表示。

### 打造15分钟 便民燃气生活圈

一张桌子、一个棚子、一台电脑、一套开卡神器,工作人员通过关键步骤的操作,很短的时间内为用户办理完业务,这样的场景经常能在各个社区看到。

为不断缩小百姓办事儿“半径”,济华燃气深入开展下沉式服务,打造15分钟生活圈,下设市北、市西、市南三个服务分部,全面承接客户维修、通气点火等服务事宜。“蓝帽子服务直通车进社区,365日全年不休”深入社区,来到

客户身边,尤其从7月份推出“换表服务走到哪儿,开卡服务跟到哪儿”的换表、安检、开卡一条龙服务,已在多个小区试点。同时,取消上门服务费,普惠于民,给客户温暖、贴心的服务。不断增加市郊服务站点,8月初已开通柳埠、西营两个服务站点,正在筹划建设长清张夏、万德服务站点,让百姓少跑路,步行15分钟能办成业务,所有服务举措递深延伸。

“现在下楼买菜的工夫就可以随手把燃气费缴了。”家住尚湖央邸的王女士感慨,现在燃气服务太贴心方便了。为满足用户便捷缴费的需求,济华燃气目前已形成了服务网点、共享大厅、企业微信号、合作银行,以及新媒体业务平台为代表的“五位一体”的缴费形式,满足用户的不同缴费需求。以打造15分钟燃气生活圈为目的,该公司通过联合小区物业、各社区居委会,已在领秀城社区、二七新村社区等IC卡表客户集中的区域布设IC卡圈存机100台,有超过10万户IC卡客户受惠于此项服务,免除奔波服务站点和长时间排队等候之苦。

“下半年,为更好地方便社区居民,满足更多用户便捷缴费的需求,我们还将再在辖区内的近百个社区,设置‘365天无人值守站’,覆盖约80%的IC卡表用户。”国爱文表示,同时为了满足更丰富的缴费需求,济华燃气与齐鲁银行合作,实现IC卡表柜台缴费,客户只需持IC卡到齐鲁银行柜面办理即可,业务办理成功后,燃气IC卡芯片内增加相应的燃气量数,支持现金及齐鲁银行IC卡、磁条卡、活期存折、信用卡、对公户等。“为适应新科技发展,公司自2018年开始,重点推广蓝牙表,让客户只需通过手机蓝牙就能在家完成缴费工作。”

### 管网综合检测 让城市更加安全

济南市在开展城市提升、优化营商环境的过程中,既需要优质的服务作支撑,也需要充足的燃气供应和燃气安全

作保障。

据了解,济华燃气“十三五”初期战略谋划布局“一环一带”重点燃气管网工程,高压北环线、西环线、南环线均在有序建设,为城市供气能力提升做了充足的准备。目前室内小北环高压管线已建成,同时济华燃气还建成东起华山门站,经二环北路、黄岗调压站、济齐路,最终连接济西调压站的次高压管线。另外正在建设的南绕城高速(蛮子庄)至仲官新区(北侯村)高压天然气工程也已进入收尾阶段。

“作为燃气公司,始终坚持‘安全是1’,在社区燃气安全管理和管网综合建设方面丝毫不敢松懈。自2012年开始对钢质埋地燃气管道进行综合检测,目前已累计检测燃气管网1061.94公里,其间共发现防腐层破损点1333处,开挖修补1045处,对不便开挖的区域埋设测漏管288处,进行定期跟踪检测。”国爱文介绍,随着市区管网不断向城郊延伸,旧有的巡检模式已不足以满足管网检测需求,公司不断加大资金投入,配置了4辆激光检测车,目前机械化巡检担负着辖区约500公里市政道路的快速巡检。去年公司采用电动激光巡检车进行检测的方式,购入10台微型电动激光巡检车辆及便携式激光甲烷检测仪,在区域巡视基础上增加检测功能。之后又成立泄漏测量小组,对车辆巡视无法接近的管道进行检测。

“提供优质的燃气服务,我们一直在路上,全体干部职工要深刻认识到优化营商环境和提升行风服务的重要性,以创新的思维谋划工作,以开放的视野整合资源,以担当的勇气破解难题。勇于挑最重的担子,啃最硬的骨头。”国爱文表示,在优化济南市营商环境的同时,公司将立足当前放眼长远,抓住新时代高质量发展的机遇,严格对标有关部门措施要求,不断自我加压,提升软实力,继续引领城市燃气发展,为提升城市核心竞争力和吸引力,加快打造“四个中心”,建设“大强美富通”现代化省会城市共同努力。

### 济华燃气优化营商环境 践行承诺服务措施“四用十优”

#### ●用心服务为根本,让客户少跑腿、不跑腿办成事

- 优化一:简流程,少跑路。济华燃气梳理推出“零跑腿”和“只跑一次”重点服务承诺事项。
- 优化二:办业务,选就近。济华燃气客户服务架构调整,成立三大服务分部。
- 优化三:一窗接,全服务。加大服务前台燃气业务办理范围,受理客户开户报装、缴费、查询、报修、预约等服务。

#### ●用情服务为核心,划定便民服务15分钟燃气生活圈

- 优化四:免收费,便民。济华燃气免收上门服务费,让利于民。
- 优化五:小卡片,大作用。设计制作发放蓝帽子服务联系卡,公布热线电话、维修班长电话,方便客户与企业的双向联系。
- 优化六:您休息,我服务。推行365日服务不休息。88612319服务热线24小时受理业务咨询、市民投诉、意见建议等事项。室外抢修82971199电话24小时待命,室内维修工作时间延长至21时。

#### ●用技术服务为手段,打造有温度的燃气服务一流品牌

- 优化七:缴气费,新渠道。设置“365天无人值守站”,今年重点推广蓝牙表,用户只需通过手机蓝牙,在家完成缴费工作。
- 优化八:全服务,进社区。开展“流动燃气全服务进社区”活动,成立社区服务队伍。

#### ●用力做事为保障,让燃气业务办理流程“瘦身”提速

- 优化九:快安装,早通气。集中报建客户办理时限压缩至5个工作日。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。
- 优化十:维修快,保安全。用气故障报修24小时内处理;具备通气条件的分户挂表客户、补户通气诉求客户,燃气设施改造诉求客户,预约后5个工作日内上门处理。