



用户只跑一次、只进一扇门、一窗受理全部燃气业务。

## 济南港华:打造24小时超值服务 率先打响优化营商环境“百日攻坚战”,攻坚克难走在前列

“一次办成”改革是以人民为中心的发展思想和党的十九大精神在泉城大地的切实贯彻和具体实践。作为济南市属服务行业的排头兵,济南港华自2017年率先推出“一站式”服务以来,坚持党建引领服务能力和水平提升,把以客户为中心的服务理念贯穿到公司发展各环节,做到客户关心什么、期盼什么,改革就抓住什么、推进什么。今年,按照济南市委市政府关于城市提升行动和优化营商环境的一系列部署,该企业又率先在市属服务行业推出城镇燃气提升、优化营商环境“百日攻坚”等行动,通过刀刃向内的自我改革,打造为民自我的服务型企业,努力做到“干在实处、走在前列、勇立潮头”!

文/片 本报记者 张晓燕  
通讯员 刘晓

### 顶层设计先行 打造服务型企业

6月21日,全市优化营商环境大会召开一天后,让用户“零跑腿”,仅用8天就完成通气点火阳光大姐项目成功运营。值得一提的是,这比市委市政府优化营商环境后提出的“普通工商客户在30个工作日内完成安装并通气”的举措提前了22天。这在整个济南市属服务行业是一次示范,也为“一次办成”改革趟出了一条“济南港华路子”。

全市优化营商环境35条举措提出后,济南港华迅速成立以党委书记、董事长姜海英为组长的工作领导小组,制定优化营商环境总体方案,通过梳理工作流程、优化服务时限、提升服务质量、解决遗留问题等形式,为“一次办成”改革明确了任务书、时间表和路线图。其间,济南港华出台了《关于优化营商环境强化客户

服务工作的通知》《着力优化营商环境全面提升服务水平“百日攻坚活动实施方案》《济南港华“零跑腿”和“只跑一次”服务事项及时限清单》《缩短燃气报装时限实施方案》等多个具体举措,加强顶层设计,对服务提升目标、遗留问题解决、服务事项及时限等均做了优化调整,打造名副其实的“服务型企业”。

此外,针对35条举措中提出的“方便企业获得天然气”,济南港华进行逐项任务分解。“比如举措中对工商户的安装通气时限做了明确规定,小型工商户15天、普通工商户30天完成,我们立即牵头组织市场、设计、施工、管网等部门,梳理审批流程,简化审批手续,通过自我加压,打造了阳光大姐项目的‘济南港华速度’,这也是我们一站式服务的具体体现。”济南港华优化营商环境工作小组副组长、常务副总经理冯元军说。

### 党建引领服务 365天全天候上门

“主题党日既解决了燃气需求,也给我们这些老党员上了生动的一课。”8月17日,徐家社区72岁的老党员徐先生说。今年以来,济南港华将服务关口再前移。各党支部充分发挥自身优势,以党小组为抓手,把“主题党日”开到客户身边,现场办公解决客户诉求;通过召开企业座谈会,切实了解企业用气需求,主动对接上门服务。

为进一步打破各部门之间的管理和“壁垒”,港华对现有部门进行优化重组,同时抽调党员干部骨干充实到基层一线,通过管理体制的变化将全体干部职工的注意力集中到优化营商环境上来。

“省委常委、市委书记王忠林指出,优化营商环境要一分在部署,九分靠落实。我们在优化营商环境过程中,始终坚持公司党委统一领导,各党支部和党员先锋模范作用发挥主观优势,以客户感受为标准,用户的诉求在哪里,我们的服务就在哪里。通过服务理念的转变和创新,进一步落实优化营商环境举措。”济南港华燃气党委书记、董事长姜海英在8月17日召开的“着力优化营商环境全面提升服务水平”百日攻坚活动上说。

### 24小时“一线牵心” 业务网办再提速

“您好,我是济南港华燃气客服,很高兴为您服务,有什么可以帮您?”服务热线是实现客户与港华联系的最直接的渠道,为进一步提高工作效率,济南港华整合优化24小时客服热线82912319和TCIS2.0系统,借助全天候线上网络平台及线下客户服务大厅业务受理相结合,满足用户的多种个性化需求。

同时,充分利用微信公众号、网站等互联网平台开辟“一次办成”事项专栏,进一步扩大在网上办理的燃气业务。

“充分利用24小时热线平台的资源和便利,打造‘一线牵心’的优质高效服务,客户诉求一个电话就能解决。通过互联网平台倒逼工作流程再造和优化,将能够在网上运行的事项都实行网上运行。通过线上线下全面优化,让客户最多跑一次、只进一扇门、一次告知一窗受理全部业务。”姜海英介绍。

据介绍,目前,济南港华正致力于打造效率更高、业务更广、服务更智能的热线呼叫中心,为全部实现燃气业务“零跑腿”奠定坚实基础。

### 坚持首问负责 责任到人监管再加强

在济南港华优化营商环境举措中,还有一项值得关注。“对不属于本单位解决的问题,公司严格执行首问负责制,积极协助客户解决。”

“首问负责制对管理和都提出了更高的要求,能有效避免部门之间推诿扯皮的现象,也要求服务人员做到‘一岗多能’,既能快速解决用户的诉求,也能进一步提高服务水平和质量。”姜海英说。

为充分发挥考核“指挥棒”作用,济南港华制定了严格的奖惩制度。设立月度奖励和综合奖励,对在优化营商环境中,有突出贡献的个人和单位进行奖励,在公司年度绩效考核、人才梯队建设、管理能力培训、选拔任用等方面优先考虑,同时将好的做法总结后,在全公司推广。

同时,公司还成立以纪委书记为组长的督察小组,对督察中发现的责任心不强、落实工作不力、服务改善效果差、客户投诉多等问题,限期整改;同一问题出现两次及以上,督察小组将进行通报批评、书面警告、诫勉谈话直至组织处理调整。

济南港华燃气优化营商环境服务项目清单

序号	服务类别	服务项目	服务内容	服务时限		服务方式	
				回应时限	完成时限		
1	燃气报装及开通服务	工商客户报建安装	主城区小型工商客户报建安装	报建办理5个工作日内书面答复	签订委建合同后15个工作日内通气	一次办成	
			主城区普通工商客户报建安装		签订委建合同后30个工作日内通气		
			距离中压管道1km内工商客户报建安装		签订委建合同后50个工作日内完工并交验		
			距离中压管道1km外工商客户报建安装		签订委建合同后90个工作日内完工并交验		
		居民客户报装	民现客户(已入住楼盘)集体报建安装	报建办理5个工作日内书面答复	签订委建合同后40个工作日内通气	一次办成	
			民建客户(新开发楼盘)集体报建安装	报建办理1个工作日内书面答复	签订委建合同后配合项目进展情况完成安装调试并通气		
2	燃气缴费及表具服务	抄表收费	零散民用客户开通	1小时	5个工作日	零跑腿	
			分户挂表民用客户开通	1小时	5个工作日	一次办成	
			综合验收	对新建房地产项目燃气设施进行综合验收	即时受理	合格项目5个工作日内出具《燃气设施竣工验收合格意见书》	一次办成
3	燃气设施维修维护服务	故障维修	燃气使用费缴纳/查询/报数	即时受理	即时办结	零跑腿	
			IC卡充值/换表结算/阶梯气价认证/民用客户更名过户	即时受理	即时办结	一次办成	
		设施维护	客户报停	民用客户、工商客户报停	1小时	1个日历日	零跑腿
			客户器具/阀门/报警器/公司销售的燃气具等设施维修	1小时	24小时	零跑腿	
4	应急抢修及停复气服务	应急抢修	民用客户表前阀重启/单户预约安检	1小时	24小时	零跑腿	
			民用/工商客户单户火小/无气	1小时	24小时	零跑腿	
5	客户呼叫服务	24小时客户服务热线82912319	民用客户一侧/整楼火小/无气	1小时	24小时	零跑腿	
			民用客户室内设施防腐/拆除	1小时	3个工作日	零跑腿	
			民用客户室内设施改造	1小时	3个工作日	零跑腿	
4	应急抢修及停复气服务	停复气	室外燃气设施抢修	30分钟内到达现场	中低压抢修24小时内完成,次高压以上根据现场情况确定。	零跑腿	
			室内燃气设施抢修	30分钟内到达现场	24小时	零跑腿	
4	应急抢修及停复气服务	停复气	计划性停气	提前48小时告知客户	24小时	零跑腿	
			突发小范围停气	2小时内告知客户	24小时	零跑腿	
5	客户呼叫服务	24小时客户服务热线82912319	客户交流咨询、业务办理、投诉建议等诉求受理	即时受理		零跑腿	