

汶上公用水务聚力优化用水营商环境

党建引领让水务小窗口服务大民生

通讯员 张振光 济宁报道

汶上公用水务党总支在汶上公用水务有限公司发展中聚力优化用水营商环境,当好服务用户的贴身管家,在打造创优营商环境工作中内强素质、外树形象,勇于担当,发挥党员示范岗作用,通过“主动服务、实时监测、及时办理、贴心热线和用户回访”,持续擦亮供水窗口服务品牌,努力在“小窗口”展现“大作为”,服务“大民生”,为助推汶上县供水营商环境高质量发展贡献力量。

党建引领,贴心服务冲在前。在党建引领下,公司始终坚持以人为本,贴心服务,将供水服务作为重中之重。为发挥党组织先进的引领和创新能力优势,汶上公用水务党总支设立了党员示范岗,通过党员的先锋模范作用,引导和激励全体员工以更优的服务,满足广大市民的供水需求。他们以身作则,时刻以高标准严格要求自己。在日常供水服务工作中,他们总是冲在第一线,无论是处理紧急供水故障,还是解答用户咨询,都展现出专业素养和服务态度,从整体上提升服务水平。

靠前服务,让客户更有获得感。2024年以来,采用“零+N”模式,即:用户咨询“零等待”、政企联动“零申请”、信息共享“零资料”、服务上门“零跑腿”、备案承诺“零审批”、外线施工“零费用”、服务前置“零距离”、用心服务“零投诉”,用实际行动架起了供水企业与客户之间的“连心桥”。

当好管家,让客户用水更放心。公司依托智慧水务平台,通过智能远传水表,对企

业用水进行精细化管理,实时在线感知企业用水的各项数据,对用水量异常的企业第一时间予以提醒,同时主动上门指导提醒并协助企业查找不合理用水原因,提供测漏维护和节水改造等专业服务,进一步完善节水措施,降低企业用水成本,推动企业节水减排降本增效,助力企业高质量发展,受到了广大企业的一致称赞。

及时办理,让客户办事更高效。客户服务中心工作人员凭借着专业的技术能力和丰富的工作经验,对用户需办理的各项业务第一时间作出相应的处理方案,并及时与用户沟通。业务办理过程中出现的难点,不拖沓不推诿,及时给出专业建议,并协助用户更快捷地完成办理流程。对于需要到现场核实、取样及维修的业务,第一时间协助用户联系相关部门及人员,在约定时间内准时抵达现场。在提升公司工作效率的同时,也为用户提供了更高效的办事体验。

用户回访,让客户用水更满意。客户服务中心对获得用水的企、事业单位及持续用水的重点用户定期进行回访,广泛听取意见、了解广大用户对供水服务的满意度。2024年以来,通过电话和面对面回访宣传知识、政策和倾听诉求达100余次,得到用户的广泛认可,纷纷表示用水报装业务通水快、效率高、服务好,充分体会到汶上公用水务“事事有回应,件件有落实”的服务态度。通过用户回访,为供水企业和用户之间搭建了良好沟通平台,有效倾听了用户心声,确保及时解决用户关心的问题。

让“信息多跑路百姓少跑腿”
推进医疗收费电子票据使用

为推进数字政府建设,深化医疗收费电子票据在医保领域的应用,济宁市财政局联合市卫健委、市医保局、市审批服务局,积极开展医疗收费电子票据医保应用改革工作。通过拟定改革方案,明确了改革目标,改革推进步骤及时间节点等内容,扎实推进有关工作。

升级后的省内异地医保报销,通过定点医疗机构改造信息系统和规范填开医疗收费电子票据,依托山东省

政务区块链服务平台,实现财政电子票据业务链、医保业务链跨链融合对接,将济宁市医保结算医疗收费电子票据归集到省级医保电子结算凭证中心,统筹派发至报销地,极大减少了省内医保人群异地就医报销环节数量,实现了“信息多跑路、百姓少跑腿”,为群众异地就医结算提供了便捷高效的结算服务。

(通讯员 曹媛媛)

实行非税收入5张清单公示
让缴费人直观了解缴纳项目

为让缴费人明明白白缴费,防止出现“乱收费、乱罚款、乱摊派”现象,济宁市财政局主动实行了非税收入“5张清单”公示制度。即:将济宁市现行的非税收入按项目性质分为《济宁市执行的全国行政事业性收费目录清单》《济宁市执行的山东省行政事业性收费目录清单》《济宁市执行的全国性涉企行政事业性收费目录清单》《济宁市执行的全国性政府性基金目录清单》《济宁市执行的全国性考试考务费目录清单》,按照项目“无变动

按季度更新,有变动随时更新”的原则,在市政府和市财政局门户网站,开辟专栏予以公示。

公开清单的内容为非税收入项目名称、收费标准、文件依据、执收单位等信息,同时还公布了违规收费举报电话。让非税收入缴费人直观了解应缴项目,有疑问可拨打举报电话咨询或提供违规收费线索。一系列公开、监督措施,有效防止了济宁市非税收入“三乱”现象,有力维护了全市非税收入征管秩序。

(通讯员 蔡祯)