优化营商环境在行动

——来自随州中燃公司的报道

点燃幸福新生活

——随州中燃公司优化营商环境服务高质量发展纪实

随州日报全媒记者　王松　通讯员　张宏

城市发展到哪里,燃气服务就到哪里,中燃人的安全坚守就到哪里,这是随州中燃人的庄严承诺,也是全体中燃人的服务理念。

近年来,随州中燃公司积极响应市委、市政府优化营商环境的工作部署,紧紧围绕"规范经营、优质服务"的主题,积极服务地方经济发展,着力提升服务标准和服务质量,压缩和优化用气报装流程,清理规范燃气收费项目,为随州城区燃气用户提供安全、便捷、稳定和价格合理的天然气服务。

▲ 随州中燃总经理慕彦文带队开展安全检查

▲ 施工现场安全督察检查

▲ 燃气设施定期维护检查

▲ 燃气用户送锦旗赞优质快速服务

简化流程

报装业务"加速度"

随州中燃以深化落实"放管服效"改革为抓手,以便民利企为导向,通过加大智慧燃气建设不断提升"一窗办理、一网通办"能力,推出"四办"服务,实现燃气业务"掌上办理、就近办理、一次办理、上门办理",精准服务优化营商环境。

掌上办,优化网上燃气服务平台。随州中燃2023年投资10万余元,不断优化完善"掌上营业厅"。持续完善、更新壹品慧APP、公众号及小程序(微信、支付宝)、线上客服,实现缴费、报装、信息变更、维修、开具发票、咨询投诉等全部燃气业务线上办理。在随州市人民政府网开辟用气服务专区,通过电子证照共享实现"零材料""零跑腿",使用户办事更加快捷。同时大力推广物联网燃气设备,建立智慧燃气运营管理平台,为完善线上服务提供能多硬件支撑。

就近办,增加燃气自助缴费终端数量。为方便用户缴费,随州中燃进驻"水电气网"共享营业厅,与水电气企业合作,在一桥头共享营业厅建立燃气自助缴费服务网点,设置24小时自助缴费和延时服务。同时为用户免费更换智能物联网燃气表,向多个小区物业、位置偏僻的用户免费提供移动充值设备,全力打造"10分钟便民缴费服务圈",为全市燃气用户提供更便捷的服务和更安全的保障。

一次办,设置"水电气信"窗口。随州中燃联合水电气网在共享营业厅设立"综合服务"窗口,使供水、供电、供气和供网由原来的"分头办、多次办"向"一窗办、联合办"服务模式转变,推动"最多跑一次"改革向公共服务领域延伸。市民"只进一个门,只找一个人,只填一张表"即可办理水电气信业务,实现公共业务"套餐式、一站式"服务。

上门办,强化上门服务机制。持续完善、深化网格服务模式,随州中燃公司在全市划分了14个片区,张贴"服务公示牌",固定网格长和网格员,接收用户各项燃气服务需求,并就近提供快速服务。建立夜间值班服务制度,对于用户紧急需求,由值班人员协助办理或上门服务,确保用户24小时需求均有对应服务措施。

保障供应

筑牢用气"安全线"

一条条贯通到家家户户的燃气管道,一次次生活用气的方便快捷……这背后,是随州中燃挑灯夜战、全年无休的坚守,无论严寒还是酷暑,他们坚持在燃气抢险第一线,用执着的坚守、强烈的责任心,燃起了千家万户的幸福蓝色火焰。

用气安全事关千家万户,绝不能掉以轻心,为切实保障市民用气安全,加强用户安全使用指导、减少事故发生,随州中燃公司安排精通燃气专业知识和维修技能的专业人员,组建了安全检查队伍,每年逐户进行安全检查,排查室内燃气设施安装情况,告知用户更换不合格的燃气具及连接管,确保家庭用气安全。

在住建、城管、市场监管、商务、公安、交通运输、消防等有关部门和街道办事处的协调配合下,随州中燃公司对1700余户工商业用户逐个进行隐患排查工作,对不符合安全经营和安全用气条件,且拒不整改的,坚决采取停业整改、停止供气等手段,切实保证燃气生产和使用安全。

自2022年11月1日起,随州中燃公司通过隐患数据分析发现"通气超20年户内立管锈蚀严重、直排式热水器、灶具无熄火保护、已通气到表前未点火、两年未安检"等五类重点隐患数据量大、占比高,引发冬季燃气事故主要隐患类型,组织网格员分别在滨湖湾、左岸星城等共计23个小区内组织开展安全用气宣传及隐患排查整改工作,共完成居民入户安检63703户,其中入户37202户,发放安全宣传单页35910份,向各类用户发送安全用气宣传短信16120条。

加大燃气安全宣传,履行企业社会责任,同时协同物业单位做好居家燃气安全工作,确保责任明确到人、信息链条畅通、应对快速及时,形成燃气安全工作群防群治的良好局面,切实保障人民群众生命财产安全。

规范管理

提升服务"含金量"

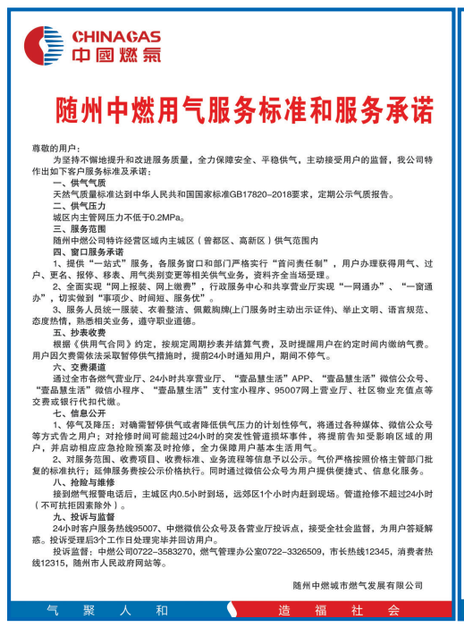
中燃公司加强员工教育培训,严格遵守国家《燃气服务导则》,提升燃气供应服务规范化、标准化水平,不断增强品牌意识、服务意识,员工服务质量明显提高。

加强营业厅窗口建设,不断提升用户服务质量和效能,积极申请资金对市区两营业厅服务窗口硬件环境进行了整体装修、改造升级,改造后的营业厅不仅增加了服务窗口,还进一步公开服务标准、制度,积极开展服务示范窗口创建工作,提供一流服务和体验。营业厅通过规范服务行为、规范增值服务行为,一次性告知并公开燃气报装收费标准和服务标准,用户满意度明显提升。加强监督力度,客服热线对用户咨询、投诉及问题处理形成闭环管理,对安装维修做到100%回访,各营业厅设立用户意见收集登记处,对收费不开票、乱收费的人员严惩不贷。对客户有关供气业务投诉或反映工作作风等问题的反馈,承诺10个工作日内调查、处理完毕,并给予用户答复,将优质文明服务变成一种常态。

公司进一步压实主体责任,建立周例会会议制度,每周结合考核评价标准,加强工作的组织协调、督促检查,配合联动,形成工作合力。对工、商企业和市民反映的问题,迅速核实情况、及时彻底整改、反馈整改结果。同时,严明工作纪律,对公司内部提升服务工作不配合、问题整改落实不力、影响工、商企业获得用气的情况,严肃追责问责。

建立了多渠道用户投诉方式。通过随州市12345市长热线投诉、95007-24小时投诉电话、燃气管理办公室电话3319506投诉、微信公众号投诉受理、辖区营业厅投诉受理窗口及用户建议投诉信箱、信访和其他投诉方式,充分吸取投诉经验,提升供气服务质量。

创新服务没有终点,优化营商环境永无止境。随州中燃公司将不断优化提升服务体验,增强企业和群众的获得感,有效提升用户对民生事业服务的满意度,助力我市优化营商环境工作再上新台阶。



CHINAGAS 中國燃氣

随州中燃用气服务标准和服务承诺

尊敬的用户:

为坚持不懈地提升和改进服务质量,全力保障安全、平稳供气,主动接受用户的监督,我公司特作出如下客户服务标准及承诺:

一、供气气质

天然气质量标准达到中华人民共和国国家标准GB17820-2018要求,定期公示气质报告。

二、供气压力

城区内主管网压力不低于0.2MPa。

三、服务范围

随州中燃公司特许经营区域内主城区(曾都区、高新区)供气范围内

四、窗口服务承诺

1、提供"一站式"服务,各服务窗口和部门严格实行"首问责任制",用户办理获得用气、过户、更名、报修、移表、用气类别变更等相关供气业务,资料齐全当场受理。

2、全面实现"网上报装、网上缴费",行政服务中心和共享营业厅实现"一网通办"、"一窗通办",切实做到"事项少、时间短、服务优"。

3、服务人员统一服装、衣着整洁、佩戴胸牌(上门服务时主动出示证件)、举止文明、语言规范、态度热情,熟悉相关业务,遵守职业道德。

五、抄表收费

根据《供用气合同》约定,按规定周期抄表并结算气费,及时提醒用户在约定时间内缴纳气费。用户因欠费需依法采取暂停供气措施时,提前24小时通知用户,期间不停气。

六、交费渠道

通过全市各燃气营业厅、24小时共享营业厅、"壹品慧生活"APP、"壹品慧生活"微信公众号、"壹品慧生活"微信小程序、"壹品慧生活"支付宝小程序、95007网上营业厅、社区物业充值点等交费或银行代扣代缴。

七、信息公开

1、停气及降压:对确需暂停供气或者降低供气压力的计划性停气,将通过各种媒体、微信公众号等方式告之用户;对抢修时间可能超过24小时的突发性管道损坏事件,将提前告知受影响区域的用户,并启动相应应急抢险预案及时抢修,全力保障用户基本生活用气。

2、对服务范围、收费项目、收费标准、业务流程等信息予以公示。气价严格按照价格主管部门批复的标准执行;延伸服务费按公示价格执行。同时通过微信公众号为用户提供便捷式、信息化服务。

八、抢险与维修

接到燃气报警电话后,主城区内0.5小时到场,远郊区1个小时内赶到现场。管道抢修不超过24小时(不可抗拒因素除外)。

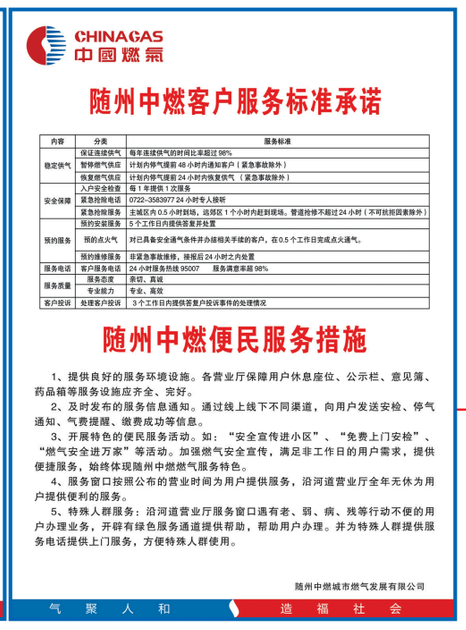
九、投诉与监督

24小时客户服务热线95007、中燃微信公众号及各营业厅投诉点,接受全社会监督,为用户答疑解惑。投诉受理后3个工作日处理完毕并回访用户。

投诉监督:中燃公司0722-3583270,燃气管理办公室0722-3326509,市长热线12345,消费者热线12315,随州市人民政府网站等。

随州中燃城市燃气发展有限公司

气聚人和　造福社会



CHINAGAS 中國燃氣

随州中燃客户服务标准承诺

内容	分类	服务标准
稳定供气	保证连续供气	每年连续供气的时间比率超过98%
	暂停燃气供应	计划内停气提前48小时内通知客户(紧急事故除外)
	恢复燃气供应	计划内停气提前24小时内恢复供气(紧急事故除外)
安全保障	入户安全检查	每1年提供1次服务
	紧急抢险电话	0722-3583977 24小时专人接听
	紧急抢险服务	主城区内0.5小时到场,远郊区1个小时内赶到现场。管道抢修不超过24小时(不可抗拒因素除外)
预约服务	预约安装服务	5个工作日内提供答复并处置
	预约点火气	对已具备安全通气条件并办理相关手续的客户,在0.5个工作日完成点火通气。
	预约维修服务	非紧急事故维修,接报后24小时之内处置
服务电话	客户服务电话	24小时服务热线95007　　服务满意率超98%
服务质量	服务态度	亲切、真诚
	专业能力	专业、高效
客户投诉	处理客户投诉	3个工作日内提供答复户投诉事件的处理情况

随州中燃便民服务措施

1、提供良好的服务环境设施。各营业厅保障用户休息座位、公示栏、意见簿、药品箱等服务设施应齐全、完好。

2、及时发布的服务信息通知。通过线上线下不同渠道,向用户发送安检、停气通知、气费提醒、缴费成功等信息。

3、开展特色的便民服务活动。如:"安全宣传进小区"、"免费上门安检"、"燃气安全进万家"等活动。加强燃气安全宣传,满足非工作日的用户需求,提供便捷服务,始终体现随州中燃燃气服务特色。

4、服务窗口按照公布的营业时间为用户提供服务,沿河道营业厅全年无休为用户提供便利的服务。

5、特殊人群服务:沿河道营业厅服务窗口遇有老、弱、病、残等行动不便的用户办理业务,开辟有绿色服务通道提供帮助,帮助用户办理。并为特殊人群提供服务电话提供上门服务,方便特殊人群使用。

随州中燃城市燃气发展有限公司

气聚人和　造福社会

电话:办公室(白天)3318596　总编室3327287　记者部3327645　要闻部(含夜班)3327915　随州市政府门户网站编辑部3319656　随州新闻网、随州论坛3318927
随州日报社大随传媒有限公司3312088　随州日报社网络传媒有限公司3311288　随州市红宝石传媒文化有限公司3335199　印刷厂3581559　零售每份1.00元