

：抄州

新郑蓝天燃气有限公司文件
案式派突紫册户用

新郑蓝天燃气有限公司文件

新郑蓝天〔2022〕16号

关于印发《新郑蓝天燃气有限公司优化简化用气报装实施方案》的通知

公司下属各单位、各部门：

《新郑蓝天燃气有限公司优化简化用气报装实施方案》已经公司研究通过，现印发给你们，请结合实际，认真组织学习，并抓好贯彻执行。

附件：新郑蓝天燃气有限公司优化简化用气报装实施方案

新郑蓝天燃气有限公司

2022年3月2日



附件：

新郑蓝天燃气有限公司优化简化 用气报装实施方案

为深入贯彻我市营商环境改革的重要指示精神，全面落实各级政府和燃气主管部门优化营商环境和深化“放管服”改革决策部署，进一步深入推进用气服务便民化，简化供气报装流程，压缩报装环节和时限，改进提升供气服务水平，特制定本实施方案。

一、指导思想

按照我市有关“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革、“放管服”改革等部署要求，以“放管服”改革为核心抓手，强化改革创新，通过“优化流程、精简环节、压缩时限、完善服务”，切实提高获得用气报装服务质量和办事效率，构建便捷、高效、优质的获得用气服务体系，推动便民用气再上新台阶。

二、工作目标

全面优化简化供气报装服务全流程，压减申请材料，精简办理环节，压缩报装时限，精简审批事项，优化便民服务，提高企业和群众办事的便利度、快捷度、满意度。

三、具体措施

（一）拓宽报装受理渠道

开通线上线下多渠道受理用户报装业务，线上可通过

蓝天燃气微信公众号、新郑市政务服务网、咱的新郑APP办理燃气报装业务；线下可通过燃气营业厅、24小时客户服务热线、上门服务办理燃气报装业务。公司市场开发人员、业务受理人员（统称：客户经理）要及时掌握用户项目信息，做好用户优质报装一站式服务。

（二）重点做好前置服务

1、前期项目信息获取。行政服务大厅等业务人员，要每天关注市住建局：“工改”系统推送的早期立项信息、以及市自然资源和规划局“多规合一”平台推送的早期规划信息。要在“工改”系统、“多规合一”平台推送用户前期规划、立项信息的24小时之内，将用户信息传递给客户经理。

2、“一对一”服务机制。客户经理在接受到行政服务大厅等业务人员传递的“工改”系统、“多规合一”平台的用户前期规划、立项信息后，24小时内与用户取得联系，提前主动上门服务，提供勘查设计、施工监理、竣工验收等“前置服务”，“一对一”全程跟踪办理，确保用户项目及时完成工程施工。

3、现场勘察设计保障。技术部根据客户经理推送用户信息，在燃气区域压力满足设计要求的情况下，依据设计流程规范，1日内完成项目现场勘察、施工图设计。

4、设计、施工、安装等费用核定。客户经理根据技术部出具的造价预算和施工图纸，上门与客户（居民用户、

非居民用户)对接设计、施工、安装等费用。客户经理要在1个工作日内完成对接,确定费用类型,协助完善合同等相关手续;客户经理完成费用核定后,1日内联系工程部,将项目施工图上传系统,工程部联系施工单位组织施工。

5、工程安装施工保障。施工单位与项目工程同步施工,并根据项目性质,其中居民用户,非居民用户按照合同约定时间完成施工,零星户1日内完成施工,小微商用户2日内完成施工。

6、申请报装通气。用户工程安装全部完成,客户经理要协助用户通过政务服务网、微信公众化。新郑蓝天APP完成线上报装流程申请,并在24小时完成验收通气任务。

(三) 优化简化报装环节

1、实行“101”工作模式,即“1个环节、0资料受理、1日办结”。

1个环节,客户经理通过政府相关系统平台,提前获取用户项目信息,主动上门,前置服务,全程“一对一”跟踪办理,协助完成工程施工,用户申请即通气。

0资料受理,用户办理用气报装申请只需提供基本信息即可先行容缺受理,通过数据共享及后续客户经理上门采集核对相关必要资料。

1日办结,用户提出申请的,24小时受理并办结。

2、探索实现用户报装“四零服务”。对招商引资项目、

中小微民营企业等，探索提供“四零服务”。

零跑腿，用户可以拨打电话或者网上报装提出用气需求，客户经理上门服务，无需用户跑腿。

零资料，客户经理主动获取各项资料，无需企业提供。

零审批，客户经理上门现场受理供气报装业务，无需用户等待。

零费用，依法纳入城市配套费的企业投资产权边界外的接入费用，不收取任何费用。

(四) 实行报装容缺办理

用户在提出用气需求，对不影响项目合法性、技术可靠性且不能提供完整材料时，负责业务办理人员可采取容缺机制，先行受理报装申请，相关材料可由申请人限期补齐。

(五) 提供手续代办服务

1、在市场开发过程中，对于有用气需求的客户，由于客户原因无法进行报装的，由客户经理提供一站式代办服务。

2、在工程施工环节，为用户代办占掘路审批、园林绿化移植等行政审批手续，切实提升用户服务水平。

(六) 积极开展客户回访

1、回访要求。为切实提升服务质量，提高用户满意率，民用户由客户服务部（客户服务中心）负责每月不低于10

%的回访，非居民用户由市场开发部（市场开发人员）负责每月100%的回访。

2、回访方式。一是电话回访。对安装完成的用户，进行电话回访，用语要文明礼貌，回访用户在安装过程、用气情况的服务满意度；二是上门回访。每月由责任部门负责上门一对一回访，获取用户需求，为用户排忧解难。

3、回访反馈。对用户需求、服务态度等回访的情况，要及时梳理，建立回访台账，在3个工作日内逐条销号解决，确保服务水平切实提升。

四、其他要求

1、落实主体责任。各单位、各部门要充分认识提升服务水平的重要性，建立健全齐抓共管的工作格局。同时要切实强化主体意识，履行好优化服务水平“第一责任人”的职责，确保服务水平得到切实落实。

2、强化督导检查。公司对优化提升获得用气服务水平工作纳入重点督查范围，对用户报装、容缺办理、服务态度等进行专项督查，确保服务满意度有效提升。

3、严厉考核机制。对服务不达标，服务不到位的行为，尤其是受到用户投诉的，公司将给予当事人严厉处罚，并取消所在责任部门年度评先资格。