

台前惠民燃气有限公司文件

台燃〔2022〕6号

签发人：孙剑

台前惠民燃气有限公司 关于进一步优化提升获得用气营商环境的通知

公司各部门：

为落实台前县城市管理局《关于进一步规范水气暖报装“321”服务承诺的通知》要求，提升公司服务管理水平，打造便利度、快捷度、满意度良好的营商环境，最终实现“网通办、只进一扇门、最多跑一趟”的目标，现将公司进一步优化提升获得用气营商环境的相关事项通知如下：

一、目的

为响应市、县政府提升营商环境、降低燃气用户成本负担、实现供用气双方可持续发展的要求，达到燃气报装用户只跑一趟甚至不跑趟的目的，公司对报装环节的现状进行了调研论证分析，

并对用户报装流程进行优化，申请资料压减，办理环节简化，办理时限压缩，提高工作效率。

二、适用范围

公司经营区域内的所有居民用户、工业用户、商业用户。

三、领导小组

组长：孙剑

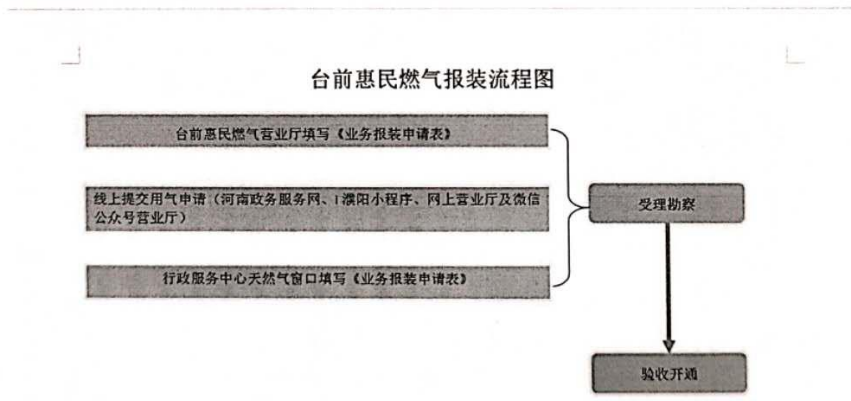
副组长：陈盼

组员：吴敬瑞 叶保民 陈英华 刘尽旭 王章增

丁俊恩 刘鹏

四、工作职责

1.负责报装流程的实施和优化工作。



2.负责组织和推进各个环节之间的协作。

3.负责用户的服务满意度回访。

五、解决方案

1.优化流程

经过对现状报装流程的调研分析，新流程如下：

2.线上报装 即时办理

在“i 濮阳”微信公众号、河南政务服务网网址：<http://www.hnzwfw.gov.cn/>和华润燃气公众号用户可以进行燃气报装，然后由市场代表按照《工商业用户开发工程市场一体化实施方案》跟进。

责任部门：总经办

3.电话报装一次不用跑用户拨打 0393-8507789 服务电话，然后由市场代表或客服相关人员上门服务即可。

责任部门：市场部

4.一站式服务

将公司市场部和客服部的报装窗口整合为一个窗口，统一规范标准，一次办结。

责任部门：市场部

5.一张表单

按照“能减一律减，能压缩一律压缩”的原则，对报装申请表进行改版，用户报装时按照“一张申请表”的内容填报，允许容缺办理，通气时补齐。

责任部门：市场部

6.缩短施工时间

工程部承诺工程施工周期，小微型商业用户安装工期压缩为5—10个工作日，提升用户满意度。

责任部门：工程部

7. 并联办理

不停输技术应用全覆盖，全部使用带压开孔方式进行管网碰接。工程部在施工阶段完成碰头管件的施工，验收完毕后运行部即可开孔通气，实现勘验开通 1 天的目标。

8. 涉及外线工程办理

对于涉及外线工程的相关手续的办理由公司工程部全权负责，无需用户另行办理。

责任部门：工程部

9. 优质服务

按照公司的服务标准开展工作，落实好首问责任制，严禁推诿扯皮，“吃拿卡要”刁难用户等现象发生。公开承诺标准，定期开展回访和征求意见活动，对用户反映的问题及时回复解决，对于失职失责的，严格追究。

