# **偃师中裕燃气有限公司八大措施精准服务助力营商环境优化**

为贯彻落实偃师区委区政府关于优化营商环境的工作部署和要求，偃师中裕燃气有限公司（以下简称偃师中裕燃气）多年来，始终把企业满意作为第一追求，秉承“服务与安全”并举的管理理念，进一步提升服务效率、强化细节处理，解决用户问题，满足用户需求。在获得用气环节秉承“零跑腿、零门槛、零材料、零审批、零收费”的服务承诺；在渠道建设方面“打通线上，主动出击”；在流程、耗时方面“取消前置条件，压减流程时间”。同时不断创新工作举措，营商环境的到进一步优化，具体如下：

一、制定以“保民生、保公用、保重点”为重心的《偃师中裕燃气有限公司天然气供应应急保障预案》

**1、经营现状。**偃师中裕燃气成立以来，积极筹资建设偃师市燃气输配管网工程，累计投资近6亿元，建设燃气输配门站5座，敷设燃气中、低压管网1700余公里，已实现偃师主城区全覆盖，乡镇管道燃气“镇镇通”。

**2、供气保障。**一是偃师中裕燃气已形成多气源、多门站的环状供气格局，且与上游供气单位签订长期稳定供气合同；二是全面掌握用户的生产状况、生产工艺、生产能力，合理调控天然气供给，同时，密切关注管网运行压力，及时调整气源供应，合理有效调配各个门站的气量；三是成立以总经理为组长的天然气竞拍小组，以全力保障城市天然气稳定供应为重心，保障各类用户的稳定用气。

**3、安全保障。**多年来，偃师中裕燃气始终以“安全、服务、民生”为己任，建立“安检服务队”，为各类用户提供每年1-2次的免费安检服务，上门率100%、隐患整改率100%；建立专业“抢险服务队”，24小时待命，365天守护燃气安全，日均进行抢维修服务26次。建立“管线安全巡检队伍”、“管网设施维护队伍”，全年累计巡线、维护设备2200余次，保障1700余公里燃气管网、2700多个燃气阀门井、调压设施的安全运行，并投入数百万元购买检漏、检测等10余种安全设备，建立现代化、信息化“运营服务体系”，保障了偃师连年安全稳定供气。

二、疫情影响阶段性下调非居管道燃气销售价格

根据豫发改价管（2020）98号文件“河南省发展和改革委员会关于做好降低企业用能成本工作的通知”，为严格落实国家发展改革委关于阶段性降低非居民用气成本相关要求以及集团公司会议要求，偃师中裕燃气本着“抱团取暖，共渡难关”的原则，考虑到疫情对复工复产企业的影响，在2020年2月22日至6月30日下调非居管道气销售价格0.39元/方，降幅10.24%。

且此次下调价格为公司在上游供气单位未执行降价前，先行垫资为企业降价，彰显了企业的社会担当与责任。

三、制定《偃师中裕燃气有限公司投诉管理制度》，以诉促改

为优化营商环境，全面提升服务用户水平，提高投诉处理效率与客户满意率，树立良好企业形象，偃师公司积极秉承客户服务工作要紧扣问题导向、目标导向、结果导向三个原则，制定《偃师中裕燃气有限公司投诉管理制度》，“以诉促改”有效发挥客户投诉的监督作用，推进服务方式持续改进与服务水平提升。

**1、“三不放过”。**投诉原因没查清不放过；投诉责任人没处理不放过；没有制定实施有效整改和预防措施不放过。

**2、“快速响应”。**对待投诉事件必须迅速做出反应，杜绝拖延时间、推卸责任。

**3、“客观公正”。**对待任何投诉事件，均以事实为依据，客观地进行投诉调查，以相关法律、法规为准绳，公正地进行结果判定。

**4、“渠道畅通”。**投诉渠道信息须全面公开，并对外公布本公司24小时服务电话（0379-67753777）、服务监督电话（0379-67720729）及集团服务监督电话（4006773633），任何人不得蓄意阻挠或妨碍投诉。

四、全面开展信息化建设，全周期线上跟踪处理

1、行政服务大厅实现获得用气全流程一窗办理，以及“水电气”无差别受理。

2、行政审批事项，使用“工改”系统实现多部门协同联动办理。

3、通过集团“云平台”的投用实现企业用气报装线上全流程智能监控，以及企业全周期线上跟踪处理。

五、免费安全检查，追踪治理安全隐患

1、偃师中裕燃气对所有工、商业燃气用户进行每年不少于2次的免费的全面安全检查（大型企业、学校、人群聚集区每月至少1次），对所有居民用户行每年不少于1次的免费的全面安全检查（农村用户每年2次入户安检），长期无人户采取相应措施，查找隐患、追踪整改，确保企业安全用气。

2、“湖北十堰安全事故”发生后，积极响应政府指示，迅速对重点场所和人口密集场所进行安全隐患排查，组织人员对所有工、商业燃气用户进行地毯式复查，消除隐患，确保用气安全。

六、采取用户回访机制，以评促改

1、对大型工商业用户进行每月1次的回访，定期对所有用户回访，收集用户诉求、建议，对比改进工作机制、提高服务效率。

2、设置评价、监督、举报机制，以评促改。

七、服务零距离便民服务，收获用户一致好评

1、服务大厅备置常用药物、便民伞、便民接水点、休息座椅等便民服务设施，设置排号器，引导用户自觉保持安全距离、保护自身安全的意识，为用户创造放心、安心的缴费环境。

2、组织工作人员上门为用户提供各类服务（每周不少于一次），实现用户足不出户即可享受一站式优质服务。组织人员深入社区、广场等人员聚集地进行营商环境、安全用气等宣传，收获用户一致好评。

八、“便捷于民”、“让利于民”，制定《偃师中裕燃气有限公司2021年小微型用户安装工程标准化定制套餐方案》

为继续推进燃气报装办理流程、服务模式、收费标准等方面的服务改革，强化“便捷于民”、“让利于民”的营商环境优化举措。

1. 公司在总结2020年安装“定制套餐”的基础上，进一步升级小微型用户用气报装标准化简易管理模式，不断提升用户燃气报装的获得感。
2. 便捷于民：对外线接入简单、无独立调压设施、用气量小且用气点单一、管道施工简单的小微工商用户，结合实际情况，制定7个系列定制套餐，采取定制化方式进行设计、施工。
3. 让利于民：“加量不加价”，费用还更节省。2021年，小微型用户安装工程标准化定制套餐对工程定制化内容进一步优化，针对居民用量的微型采取“民转商”形式，给客户以更大实惠。（宋三霞、牛永涛）