



济南热力集团客户服务大厅

# 办事不跑腿 温暖送上门

## 济南热力集团24项“零跑腿”事项上线,涵盖主要供暖业务

□生活日报记者 于洋 王玉振

11月11日,省委常委、济南市委书记王忠林调研清洁取暖推进攻坚和供热准备工作时强调,要确保质量,做到供暖达标,让广大市民感受到城市温度;要优质服务,让信息多跑路、群众少跑腿,既能保证供暖,又让群众心暖。

为优化营商环境、精准服务民生,济南热力集团有限公司以“您说话我跑腿”为承诺,刀刃向内、自我革命,不断压缩供暖业务办事流程。2018年,济南热力集团推出“零跑腿”“一次办成”套餐,组织专业供热员工全程替群众代办,为东城热用户带来了“暖上加暖”的供暖服务。如今,该集团进一步优化流程、简化办理,将原来的“一次办成”事项升级为“零跑腿”事项,推出24项“零跑腿”事项,涵盖用户所需要的主要供暖业务。

百姓不跑腿,温暖送上门。这正是济南热力集团坚持以人民为中心的发展思想,秉承“知行合一、为人民服务”的企业价值观送暖万家的最佳诠释。得益于“零跑腿”事项的推出,这个冬天,泉城市民身暖心更暖。

围绕市委、市政府工作部署,按照“两覆盖”(事项全覆盖与流程全覆盖)、“两优化”(优化审批环节与优化服务环境)、“两增强”(增强线上线下一体化互动功能与增强企业个性化服务功能)原则,济南热力集团推出的新建小区开户申请,既有小区开户申请、单户居民开户申请,采暖费查询、采暖费缴纳、电子发票,在线报停、测温申请,在线咨询、热计量用户计量异议、竣工验收申请、有偿服务等24项“零跑腿”事项12月9日正式上线,实现工作流程全面转变、供热服务再提速。其中,新建小区开户报装,既有小区开户报装,单户居民开户报装、退费申请、集体户打散5项“一次办成”事项将升级为“零跑腿”事项,与原有“零跑腿”事项进一步融合、优化,让市民供暖业务更简洁、更便利。

值得一提的是,济南热力集团积极探索建立配套项目“零跑腿”服务机制,不断优化流程,成为公用行业优化营商环境、精准服务民生的点睛之笔。今后,新建小区在济南热力集团办理开户报装业务,从企业跑一趟腿“一次办成”,变为企业仅需在线申请,由济南热力集团工作人员上门收取资料,后续程序则通过线上流程办理,一举实现配套费缴纳“零跑腿”。

### 信息多跑路 合同电子化

优化营商环境虽侧重于“营商”,带来的却是整个城市环境的优化提升,可谓民生工程、民心工程。济南热力集团不计成本、不计代价,不断完善“零跑腿”事项,简化办事流程,方便了辖区的每一名办事群众。

“零跑腿”带来的不仅仅是企业的便利,更极大方便了需要办理既有小区开户报装、单户居民开户报装的用户。以单户居民开户报装为例,具备分户条件的用户不再需要现场签订合同、缴纳开户相关费用,而是通过线上签订合同、网上转账,实现不跑腿就能办成事儿。

“以往需要用户现场签订供热合同的办理流程也得以简化,通过签订电子合同办理,可实现用户‘零跑腿’。”济南热力集团客服管理部经理欧兆进介绍,今年3月份,该集团推出“零跑腿”过户事项,通过签订过户电子合同,彻底改变了过去用户只能到营业厅签订纸质供热过户合同的局面,实现了“让用户少跑腿,让数据多跑路”。“共有452位用户通过集团官网

或微信公众号办理了过户业务,线上签订了电子合同,赢得了广大用户一致好评。”

电子合同不受时间、地域限制,可随时随地在线快速签署,节省了时间和精力,同时也更方便存储。24项“零跑腿”事项推出后,济南热力集团将实现全部供热合同电子化,方便热用户随时随地办理,真正实现“信息多跑路、百姓不跑腿”。

### 服务零距离 走进116个小区

济南热力集团党委书记、董事长潘世英表示,优化营商环境,推动“零跑腿”改革,是坚持以人民为中心的发展思想,践行济南热力集团“知行合一、为人民服务”的企业价值观的实际行动。冲锋号响,服务持续发力,每一名热力人都将在优化营商环境、建设“大强美富通”现代化国际大都市这场战斗中实现个人价值。

尽管济南热力集团全部业务实现了“零跑腿”,但还是会有部分用户习惯到营业厅办理业务。针对这部分用户,济南热力集团将通过增加按摩座椅、充电宝、宝宝椅、自助饮料机等服务设施,进一步改善服务环境,提升服务水平,让用户满意。考虑到营业厅办理业务的用户以老年人人居多,济南热力集团还将在人流量较大的营业厅开通老年人优先服务窗口,使老年用户可以通过专有服务窗口办理业务,享受VIP待遇。

为进一步提升服务质量,加强与客户之间的沟通,济南热力集团近几年持续开展“暖万家”进社区服务活动,现场为用户提供供热咨询、缴费及上门维修服务。截至11月30日,共组织进社区服务活动10次,走进116个不同小区,入户服务5000余户,发放供热明白纸、供暖管家名片7万余份。

一流服务打造一流供热品牌,助力一流营商环境建设。剑指全国一流供热服务品牌,济南热力集团不断对服务模式、服务标准进行优化升级,编制完善《行风评议细则》《供暖管家手册》《达标供热实施方案》《供暖管家服务案例实操手册》,努力实现供暖服务精细化、高效化、全覆盖目标。怀揣万家温暖、繁星璀璨的美好愿景,热力人正一步一个脚印,把群众所期所盼变为现实,践行着“暖万家”的真挚承诺,助力我市加快建设“大强美富通”现代化国际大都市。



济南热力集团工作人员发放供暖明白卡。

### 百姓不跑腿 供暖业务在线办

12月8日,济南热力集团数控部经理丁鑫提前向记者展示新改版升级后的热力集团官方网站。打开网站首页就能看到“零跑腿”事项提示,点击进

入页面后,“零跑腿”服务内容以图标形式展现,清晰易懂。“24项‘零跑腿’事项正式上线后,涉及用户的主要供暖业务都能通过官方网站、微信公众号线上办理。为了让用户及时了解业务办理情况,我们还将以短信形式向用户告知相关进展。”