

济源市城市供热有限责任公司文件

济城热〔2021〕15号

济源市城市供热有限责任公司 优化营商环境专项方案

为深入贯彻省委、省政府关于加大营商环境改革力度的重要指示精神，全面落实济源示范区决策部署，打造全省最优营商环境，结合公司实际，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大及中央经济工作会议精神，以提高用户满意度和获得感为出发点和落脚点，通过进一步压缩时限、降低成本、减少环节、简化审批，加强协调、落实责任，切实提高用热报装效率和服务水平。

二、主要举措

(一) 明确政策，规范工作流程

公司先后出台《济源城市供热业务办理流程》、《济源城市供热社会服务承诺制度》、《客户服务部工作职责》等服务制度，《供热收费标准》按照济发改价管[2011]271号、[2014]247号文件执行。详细明确了济源城市供热事项的服务范围、用热报装的流程、时限和资费标准等信息，并要求各相关业务科室严格按照文件要求对用户所办理的用热事项进行服务。

(二) 推广应用互联网提供线上咨询、报装、查询、缴费、报修等服务

济源城市供热有限责任公司用户报装业务可在河南政务服务网、豫事办APP等移动端进行办理，用户可通过登录网站选择所办事项，查看办理流程、时限、材料等信息，也可通过客服电话（0391—6669901）进行业务办理及咨询。

济源市城市供热公司直管用户可通过微信生活缴费、支付宝、建行手机APP进行线上暖气费交纳及查询。

(三) 规范收费、主动服务

1、济源城市供热公司用热事项涉及的服务范围、服务标准、服务流程、办理时限、资费标准等信息均已在线上线下公开，没有强迫市场主体接收不合理服务条件，不存在以任何名义收取不合理费用现象。

2、济源城市供热公司客户服务部，主动上门受理用户报装及现场考察及验收，鼓励公用企事业单位为市场主体提供全程代

办服务。

3、济源城市供热公司将用热办理流程简化，市民之家综合服务窗口对申请人提交的材料进行初审，当场一次性告知补正的文件、材料；2个工作日内现场勘察组织许可人员对申请人提交的材料进行实地勘察；竣工验收组织许可人员对申请人的工程在竣工后3个工作日内对该项工程进行竣工验收，并将所有申报材料压减至一份《用热申请表》。

三、保障措施

(一) 转变思想观念

进一步加快转变思想观念，增强市场意识和主动服务意识，逐步对整体用热报装工作进行流程优化，为企业和群众提供更直接、更具体、更便利的服务，真心解决实际问题。

(二) 强化责任意识

将优化营商环境工作纳入公司干部职工考核评价体系工作中，各责任科室负责人为第一责任人，确定各科室1---2名专职人员，做到明确分工，责任到人，严格按照工作流程、要件、时限办理，确保措施贯彻落实。对违反环节、时限、要件的人员，对于不作为、慢作为、乱作为，为公司和群众办理事项设置障碍的人员，公司将进行严肃处理；对严重损害营商环境典型案例、导致公司营商环境考核不达标的科室，将追究相关人员责任。

(三) 加强宣传培训

通过新闻广播、官方网站、微信公众号等渠道，主动宣传优

化用热报装流程典型做法, 广泛推广线上用热申请渠道和各项用热便民措施, 积极营造良好舆论氛围, 进一步提升营商环境服务。

济源市城市供热有限责任公司

2021年7月7日

济源市城市供热有限责任公司

2021年7月7日印发
