

# 郑县玺硕热力有限公司文件

郑玺硕（2022）16号

签发人：李全喜

## 郑县玺硕热力有限公司关于进一步 推进“优化营商环境全面惠企助企”工作的 实施意见

公司各部门：

为深入贯彻落实《河南省优化营商环境优化提升专项方案》工作要求，进一步优化获得供热营商环境指标，按照县政府工作要求，结合我公司实际，现就进一步推进“优化营商环境、全面惠企助企”工作，持续优化用户供热报装办理流程制定如下实施意见：：

### 一、重点任务

围绕“优化营商环境，全面惠企助企”，设立全程“服务管家”，取消前置条件，提前预判企业用热意向，容缺受

— 1 —



理，“服务管家”全程负责，“服务管家”实现“三员合一”，既是服务员，又是协调员和回访员，主动上门服务，及时跟进回访，协调经营难题，让服务“多跑路”，使企业更安心。用户报装推行“五个零、一个一”，进一步强化“一站式”服务，并联推进，持续优化工商业用户供热报装办理流程，切实惠企助企。

## 二、主要举措

### (一)用户报装推行“五个零”

1.用户报装“零上门”。用户可通过河南政务服务网、用户无需前往营业厅上门报装，实现用户“零上门”。

2.用户报装“零跑腿”。进一步强化“一站式”服务，并联推进，用户报装全流程“服务管家”专人负责，一个环节到底，直接现场出方案供客户决策，一人全程跟踪，使用户报装供热服务再提速，省时更省心，实现用户“零跑腿”。

3.用热报装“零材料”。取消前置条件，推行容缺后补。从原有的“用户报装后公司受理”转变为“化整为零全面扫街，发现潜在用户即出方案”，节约用户时间，超前精准服务，实现用户“零材料”。

4.用热报装“零审批”。用热接入工程实施过程中，如需办理挖掘城市道路或砍伐城市林木等行政审批事项，由公司全程代办，实现用户“零审批”。

5.用热报装“零收费”。热源到用户用热建筑区划红线外，外线工程费用全减免，用热户无需缴纳费用，实现用户“零收费”。

(三)报装时限实行一个环节到底，“服务管家”全程负



责“服务管家”提前介入、免费技术指导，用户无需申报，一个环节到底，流程减至1个环节，专指“验收供热”。用户报装全流程由“服务管家”负责，组织设计、预算、施工、监理、合同签订联合会商，现场完成绘制草图、罗列材料清单、预算报价，用户确认方案，双方签订合同，立即组织施工进场，实现全流程无缝衔接，提升用户获得用热体验。

### 三、工作要求

(一)提高认识，强化责任。各有关责任单位要高度重视，密切配合，充分认识优化营商环境、加快用户发展对公司发展的长远意义，树立全局观念和大局意识，切实在规定的时限内，高标准、严要求及时完成各项工作。

(二)创新举措，提升质量。适应时代发展趋势，密切关注用户需求，要在强化“一站式服务”的基础上，不断总结经验，创新方法，细化流程，持续提升服务质量和水平。

(三)加强沟通，密切协作。公司相关单位和部门要树牢“忠诚企业、忠诚用户”思想意识，加强公司内部各环节的沟通协作，积极做好主动配合，保证用户发展整个流程协调高效运行。

