

与文明同行 窗口体验文明风 党报记者带市民代表 走进窗口单位 系列报道

开栏的话

窗口单位代表着城市的形象,最能反映城市的文明程度。随着创建全国文明城市典范城市持续推进,我市各窗口单位不断完善基础设施,提升人员素质,提高服务水平,从“外提颜值”与“内修气质”

等方面同步发力,全面提升城市文明程度,切实提高群众获得感。近日,市委文明办与厦门日报社联合组织开展窗口单位文明新风体验活动,党报记者带市民代表走进窗口单位,感受各单位浓厚

的文明创建氛围和更加精细化的便民服务措施。今日起,本报开设专栏,推出“与文明同行 窗口体验文明风——党报记者带市民代表走进窗口单位”系列报道,敬请关注。

电力服务小窗口 彰显城市大文明

本报记者带市民代表走进国网厦门供电公司观音山营业厅,现场体验各种便民服务

小窗口彰显大文明。窗口单位是一个城市的面面,窗口的服务水平状况能够展现一座城市的文明程度。市委文明办与厦门日报社联合组织开展窗口单位文明新风体验活动,本周三,本报记者和市民代表走进国网厦门供电公司观音山营业厅,感受优质、便捷、文明、温馨的电力服务。

本版文/ 本报记者 刘艳 本版图/ 本报记者 黄晓珍



▲在观音山营业厅,工作人员通过显示大屏向记者和市民代表介绍最新办电措施。

A 环境靓 各类分区一目了然 整体布局简洁明快

走进位于思明区台中路的供电公司观音山营业厅,市民代表、厦门城市职业学院职业教育研究院副院长李珊连连称赞:“这里的环境真不错。”

营业厅面积500多平方米,干净明亮的环境让人眼前一亮。整体布局简洁、明快,自助服务区、窗口服务区、洽谈区、展示区、休息区等一目了然,文明标语、公益广告、温馨提示随处可见;电力供应安全可靠、停电限电及时告知、快速抢修及时复电、计费政策公开透明等供电服务“十项承诺”在入口处的显示大屏滚动播放。

此外,营业厅内还设立了连心桥满意驿站。在这里,客户可以免费复印材料,给水杯续上热水,给手机充上电,坐下来歇歇脚。

“营业厅是供电公司服务企业群众的第一窗口,我们努力营造干净整洁、温馨舒适的窗口环境,以最好的状态等待客户莅临。”供电公司思明供电中心综合管理师蔡舒婷说。



C 效率高 线上办电高效便捷 推广使用智能设备

由于是工作日,当天在营业厅内办事的客户并不多。“几年前,营业厅内总是有满满的客户等待办理业务,现在现场办理业务的客户少了很多,等待区也很少有人等候。”谈起这些年的变化,林雪君这样介绍。

这个变化,得益于科技的赋能以及数字化的应用。记者在现场看到,营业厅的自助办理区设有两台e政务便民服务站、两台营业自助机以及6台平板电脑。客户可以通过这些智能设备线上办理业务,电力办理渠道更方便,也更多元化。

推出“阳光智慧”办电服务,引导客户体验线上办电;“办电e助手”展示全流程进展情况,客户可以足不出户,实现用电业务办理“一趟不用跑”;供电能力可视化平台,只要在营业厅输入地址搜索,定位到用电地点,便可一键生成最优供电方案……电力智能服务的新模式,不断压缩办电时间、流程,提高服务便利度。

“如果您忘记带证件也没关系,可以‘刷脸办’。”在e政务便民服务站,蔡舒婷介绍,供电公司创新电力与政务相结合的终端服务,实现网上国网与地方政务的有效融合,可以为客户提供“刷脸办”“一证办”等高频办电服务,如低压过户、峰谷电价变更、个人用电新装、电费发票打印、电力缴费等。不仅如此,电力便民服务还可以通过“e政务”实现跨省通办,解决企业、市民办电跨区域、远距离、多头跑的问题。

值得一提的是,营业厅还设立了“水电气网业务联办专窗”,客户仅需填报提交“一张表格”,即可联办水电气网报装和过户等业务,享受“一窗受理”“一链办理”的便民服务。

“我已经很多年没有到电力营业厅办理业务,这次走进观音山营业厅,跟我之前的印象很不一样,可以说颠覆了我的认知。”李珊说,如今的电力营业厅非常现代化,服务企业和市民的手段也更加多元化,市民和企业既可以到现场办理业务,也可以通过线上方式办理,非常便捷。



▼观音山营业厅自助服务区设有多种智能设备,方便客户办理业务。

B 态度优 办事群众倍感亲切 工作人员热情引导

“先生您好,请问需要办理什么业务?”“您好,这项业务您可以在自助机上完成,我们可以协助您办理。”营业厅工作人员林雪君在现场热情地引导着。贴心的问候、全程微笑的服务,让前来办事的群众倍感亲切。

林雪君是“90后”,在营业厅工作已经8年。“窗口服务是企业的形象展示,营业员就是优质服务的代言人。”工作中,她充分了解掌握各项业务知识及政策,用满腔热情和娴熟的业务能力为客户提供准确高效快捷的服务。长期与客户直接的服务交流,让她深刻感受到:“工作中站在客户的角度思考问题,不管遇上什么状况、问题有多棘手,总能取得客户的理解与信赖。”

有一次,营业厅突然来了很多老人办理业务。原来,由于拆迁,有5800多户居民需要办理电表销户,加在一起工作量十分庞大。“我们了解到很多老人都居住在湖滨一带的老城区,于是我们主动‘走出去’,每天安排人员在社区驻点提供服务,方便居民就近办理。”

“对窗口单位来说,人的文明素养尤为重要。”市民代表、海翼资产管理有限公司退休职工黄集群表示,窗口单位对待前来办事群众的态度,是心态、素质、文明的具体体现。“我长期与电力服务窗口打交道,工作人员热情周到的服务让我印象深刻,这次体验更加强了这种感受。”

“你用电,我用心。”据介绍,为进一步强化窗口人员的文明意识和服务意识,营业厅会不定期开展业务知识培训,同时积极邀请社会各界参与窗口服务建议工作,查摆短板、优化举措,确保各项服务落地落实、提档升级。

服务亮点

电力+政务营业厅

厦门供电公司创新电力与政务相结合的终端服务,实现网上国网与地方政务有效融合。通过率先贯通政务平台与供电业务系统,利用政务证照调用能力,为客户提供“刷脸办”“一证办”等高频办电服务。终端服务线上可调用8类电子证照,实现企业群众“无感办”、企业用户“一证办电”、居民刷脸“零证办电”,进而打造“15分钟电力便民服务区”。同时,电力便民服务还可以通过e政务实现跨省通办,在海南、广西、黑龙江、湖北、重庆、四川、河南、云南等9个省(直辖市、自治区)的37个地市办理厦门电力业务。

水电气网联办

国网厦门供电公司联合有关单位编制《厦门市用户水电气网协同报装申请表》,形成“一套标准、一套材料”。依托市政务信息共享平台,在线获取身份证、不动产权证、营业执照等证照信息,实现“免证办理、容缺受理”。线下,在湖滨南营业厅、观音山营业厅等设立“水电气网业务联办专窗”。线上,水电气网联办已在网上国网、i厦门、e政务上线。

记者手记

营业厅里的老花镜

国网厦门供电公司观音山营业厅内的连心桥满意驿站,引起了记者的注意。从外观设计来看,连心桥满意驿站有点咖啡厅的风格:简约大方的吧台,小巧精美的绿植,充电设备、矿泉水等物品整齐摆放,给人一种温馨宁静的感觉。

吧台的抽屉是便民服务箱,里面放着各种各样的物品,有针线,有创可贴、碘酒、棉签、藿香正气水等常用药品,甚至还有老花镜。“老年人大多视力不好,有时拿着发票要看很久,我们便准备了老花镜,解决老年人这个烦恼。”营业厅工作人员说。不少老人感慨,没想到现在供电公司连这样的小事也能想到,服务确实太周到了。

文明是细节,在每一个角落能找到。服务窗口更多一些文明“小切口”,便能做好服务这篇“大文章”。

>> 市民代表声音

主动对接企业 “开门接电”做法特别好

市民代表、厦门城市职业学院职业教育研究院副院长李珊:国网厦门供电公司观音山营业厅,不仅是市民、企业了解和办理电力业务的服务窗口,更是展示特区电力事业服务经济、服务社会的宣传窗口。观音山一带企业总部聚集,供电公司在此设立营业厅,可以近距离快速响应企业需求。透过这个窗口,我们可以感受到供电公司靠前服务的意识,也可以感受到特区日新月异的变化。

营业厅还有一个“开门接电”的做法特别好。园区企业正式入驻前,就主动对接客户,提供超前服务,办电过程“免资料、免申请、免等待”,让企业一入驻就立刻通电用电,完成由“企业等电”向“电等企业”转变。这种创新做法很不错,对项目落户、经济发展起到直接推动作用。

传统与创新并行 窗口服务考虑到老年人

市民代表、海翼资产管理有限公司退休职工黄集群:我是一名退休职工,对老年人来说,操作高科技、现代化的设备难度有点大。因此,这次我走进国网厦门供电公司观音山营业厅,特别关注一个点,营业厅如何为老人提供服务?我高兴地看到,营业厅坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,一方面为老年人提供专门的窗口服务,一方面在自助服务区提供协助服务,为老年人提供周全、贴心的服务。

文明是宏大的,又是具体的。营业窗口的优质服务,不断为城市谱写文明乐章。一个人的文明是综合素质的体现,同样,一个单位、一座城市的文明也是综合水平的体现。生活在厦门,我深刻地感受到,经济发展了,人们的素质提高了,城市也更有品位了。

>> 客户声音

这种服务效率 给我们很大帮助

中铁隧道股份有限公司经办人刘松亮:由于建设需要,项目要紧急申请办理用电。申请时,离计划送电的时间已经很近了。为了加快验收接收速度,缩短项目停电时间,客户经理给我们介绍了竣工检验环节的“云预验收”创新服务模式,同时将“云预验收”指导说明书及时提供给我们。我们提前拍摄设备的照片和视频,并上传到网上国网App办电e助手,客户经理指导我们建立“云预验收”微信群,同时紧密联系施工单位、生产厂家和相关验收人员,远程反馈验收情况和指导设备整改,确保新设备在竣工检验后一次性完成验收表接电。供电公司营业窗口这种服务意识、服务效率,给了我们很大的帮助。

在家就可线上办理 真的很方便

居民客户洪继能:跑了一趟电力营业厅,我家里的水电气网就能全部接通,不仅省去很多繁琐的手续,还可以节约时间成本,无需再跑用水、用气的营业厅,实在是太方便了。

以前开通水电气网涉及4个部门,得分开办理,每个窗口都要提交重复的材料,还不一定能全部办下来。现在电力营业厅增设水电气网联办窗口,实现一次申请同步报装,我们只需要填一张报表,就可以同时办理。更方便的是现在“水电气网”联办还在网上国网、i厦门、e政务上线,只要在家里就可以线上办理,真的很方便。