

让城市发展的“底气”越来越足

——随州中燃公司优化营商环境服务高质量发展纪实

随州日报全媒体记者 王松 通讯员 张宏

城市发展到哪里,天然气服务就到哪里,中燃人的安全坚守就到哪里,这是随州中燃人的庄严承诺,也是全体中燃人的服务理念。

近年来,随州中燃公司积极响应市委、市政府优化营商环境的工作部署,紧紧围绕“规范经营、优质服务”的主题,积极服务地方经济发展,着力提升服务标准和服务质量,压缩和优化用气报装流程,清理规范燃气收费项目,为随州城区燃气用户提供安全、便捷、稳定和价格合理的天然气服务。

提高效率 优化报装流程

公司着力提高工作效率,提升服务质量,进一步简化用气申请报装材料,压缩办理环节,优化审批流程。

优化用气报装服务。实现获得用气“310服务”,即最多3个环节(受理报装、踏勘签合同、验收通气),1件材料、零跑腿(网上受理)。简化报装申请材料,用户只需要填写一张用气报装申请表或在线填写申请表即可。依托省政务服务“一张网”“鄂汇办”APP以及中燃慧生活APP和微信小程序等平台,提供用气报装“不见面”服务,全面提升用户办事体验。继续优化中燃慧生活APP和微信小程序用气报装业务办理页面,简化页面,快速上手,增设专人每天接收用户需求信息,及时跟踪服务。

优化审批流程。简化办理环节,推动公司内部市场、工程、客服等部门之间联动,接到用户网上申请推送后,市场开发部按照优化后流程负责用户通气前所有联系工作。充分了解用户需求,及时传递内部,报装流程后续的供气方案确认、签订合同均由市场部派专人对接服务,无需用户外出办理。工程技术部根据实际工程量优化施工组织,确保按期保质完工并验收通气。同时,对外承诺并向社会公布用气报装办理时限。自正式受理用气报装申请后,城区普通小型商业用户安装通气时限压缩至15个工作日内,大型商业和工业用户安装通气时限压缩至38个工作日内。

公开时限承诺。对外公示公开《关于用户用气价格服务承诺》《关于用气报装服务承诺》,公开收费标准并张贴于公司一楼报装大厅和各营业厅显著位置,并通过网站、新闻媒体等多种途径进行广泛宣传,增加透明度,利于社会监督。



▲ 客户赠送锦旗

虚心纳谏 促进流程优化

2019年5月,中燃公司邀请市政府各级职能部门、市人大、市政协等监管部门调研燃气经营工作,以提升用户体验为突破口,认真细致地对燃气报装、收费合理性透明度、施工安装合规性、点火开通时效性、客户服务质量、安全生产运营、经营管理等进行调查和座谈,深入分析现时期燃气工作存在的问题和短板,讨论改进服务、提升用户体验的各种做法,充分结合我市现状,立足实际,提出具有针对性、操作性的对策建议,对委员及相关部门提出的意见和建议,公司对照制定服务提升工作目标,明确工作举措,针对问题和意见进行专项整改,逐一调整公司内部流程,并在2019年6月31日前完成了达标。

2019年11月27日,中燃公司召开了全市重点工业用户座谈会。会议邀请了随州市14家重点工业企业的代表参加,市发改委、市住建局、中石油随州分输站相关领导参加了会议。会议就预防2019年迎峰度冬保供供气,应对极端气候天气和突发状况,储气调峰能力的介绍,保证2019年冬季100%安全平稳供气,听取重点工业用户相关意见和建议,进行了深入的交流。中燃公司重点介绍了天然气定价规则,以及随州市执行的价格滚动结算机制,让用户了解气源组成、气价组成,明白放心使用天然气。同时,为了满足民生用气保障及工商业企业生产需求,自筹资金组织参加上游冬季网上高价竞拍额外气量1004万方,以更高政治站位,以服务随州社会经济发展为重,2019年以来执行淡季一种价格,没有执行上游冬季顺价上涨销售政策,不计得失,不惜代价100%全力安全保供,取得了各类用户的理解和支持。

规范服务 提升服务质量

中燃公司加强员工教育培训,严格遵守国家《燃气服务导则》,提升燃气供应服务规范化、标准化水平,不断增强品牌意识、服务意识,员工服务质量明显提高。

加强营业厅窗口建设,不断提升用户服务质量和效能,积极申请资金对市区两营业厅服务窗口硬件环境进行了整体装修、改造升级,改造后的营业厅不仅增加了服务窗口,还进一步公开服务标准、制度,积极开展服务示范窗口创建工作,提供一流服务和体验。营业厅通过规范服务行为,规范增值行为,一次告知并公开燃气报装收费标准和服务标准,用户满意度明显提升。加强监督力度,客服热线对用户咨询、投诉及问题处理形成闭环管理,对安装维修做到100%回访,各营业厅设立用户意见收集登记处,对收费不开票、乱收费的人员严惩不

贷。对客户有关供气业务投诉或反映工作等问题,承诺10个工作日内调查、处理完毕,并给予用户答复,将优质服务变成一种常态。

公司进一步压实主体责任,建立周例会会议制度,每周结合考核评价标准,加强工作的组织协调、督促检查,配合联动,形成工作合力。对工、商企业和市民反映的问题,迅速核实情况、及时彻底整改、反馈整改结果。同时,严明工作纪律,对公司内部提升服务工作不配合、问题整改落实不力、影响工、商企业获得用气的情况,严肃追究问责。

一条条贯通到家家户户的燃气管道,一朵朵熊熊燃烧的蓝色火苗,一次次生活用气的方便快捷……这背后,是随州中燃挑灯夜战、全年无休的坚守,彰显着随州中燃“以客户为中心”的责任担当。



▲ 主动上门服务黄鹤楼酒业,对接该用户设计、施工方案



▲ 为加快吾悦广场施工进度,中燃派出设计、施工人员冒雨规划定位部署燃气管位

温馨提示

冬季来临,气温骤降,许多用户会把门窗紧闭。由于空气的不流通极易引发燃气事故,直接危及生命、财产安全。为了您安全使用管道燃气,请注意以下事项:

1. 使用管道燃气时,应注意通风换气,且人不得远离,做到“人离火灭”,以防引发事故。
2. 请不要擅自拆除、改装、移动、包装燃气设施、设备。
3. 客服电话(受理、咨询、投诉):95007/0722-3319777 抢修电话:0722-3583977

随州市国有建设用地使用权网上挂牌出让公告

根据相关法律法规的规定,经随州市人民政府批准,随州市自然资源和规划局决定在随州市自然资源和规划局网上交易系统 <http://223.75.160.196:9000/> 以网上挂牌方式出让2宗国有建设用地使用权,现将有关事项公告如下:

一、挂牌出让地块的基本情况和主要规划指标要求(见表一):

二、挂牌出让地块的“标准地”控制指标

1、随州市G(2020)06号地块“标准地”控制指标(见表二)

2、随州市G(2020)15号地块“标准地”控制指标(见表三)

备注:以上地块公示面积均以实测为准,公告的指标最终以相关部门审批的文件为准。

三、竞买人按以下要求参与竞买:

- 1、中华人民共和国境内外的企业法人、自然人和其他组织,但法律法规对申请人另有限制的除外。此次网上挂牌出让不接受除网上竞买申请外的其他形式的申请。网上挂牌交易结束后,竞买人应当在3个工作日内向市国土资源局交易中心提交营业执照、法定代表人身份证明文件等有关资料原件,经审查符合竞买资格条件的,由公共资源交易中心开具《成交登记表》、市土地收购储备中心与竞得人签订《成交确认书》。如经审查,竞得人不符合本公告、出让规则等文件规定,其竞买行为无效,竞买保证金不予退还。
- 2、申请人竞得土地后拟成立新公司进行开发的,提交竞买申请时,在《竞买申请书》中明确新公司的法人代表、出资构成、成立时间等内容,新成立公司的绝对控股股东必须为竞买人。出让人可以根据招标采购挂牌出让结果

果,先与竞得人签订《国有土地使用权出让合同》,在竞得人按约定办理完新公司注册登记手续后,再与新公司签订《国有土地使用权出让合同变更协议》;也可按约定直接与新公司签订《国有土地使用权出让合同》。

3、竞买前请认真阅读《随州市国有建设用地使用权网上挂牌出让规则》、《随州市自然资源和规划局网上挂牌出让系统用户操作说明》等文件。

4、竞买人可登录随州市自然资源和规划局网上交易系统(<http://223.75.160.196:9000/>)查询或下载本次挂牌出让地块的详细资料及相关文件。

5、竞买人须持相关证件来中心前期办理数字证书ukey,并使用数字证书进入交易系统填写相关信息,竞买人填写的信息必须真实、准确、完整。

6、竞买人须持数字证书与指定银行(随州市农行)签约。竞买保证金必须按时足额汇入签约的账户(具体事宜可咨询工作人员)。

保证金账号: 783401040007885+子账号;

开户单位:随州高新技术产业园区财政局国库科;

开户行:随州农行丰汇支行;

四、本次挂牌出让地块按照“不低于起始价且价高者得”的原则确定竞得人。

五、特别说明:

- 1、凡存在伪造公文骗取用地手续和非法倒卖土地等犯罪行为、非法转让土地使用权等违法行为、因企业原因造成土地闲置一年以上、违背出让合同约定条件开发利用、擅自改变保障性安居工程用地用途商品房开发、拖欠土地出让金等情形之一的企业,在违法违规

违约行为处理完毕之前,该企业(包括其控股股东及其控股股东新设企业)不能参加本次出让活动。

2、土地出让价款按照出让合同的约定付清。

3、竞得人逾期或拒绝签订书面《国有建设用地使用权网上挂牌出让成交确认书》、《国有建设用地使用权出让合同》,不按时支付土地出让价款等税费的,应承担违约责任,随州市自然资源和规划局可确认其竞得结果无效,竞买保证金不予退还。

4、违约人将被纳入不诚信用户名单,予以公示。不诚信用户不得参加随州市任何国有建设用地使用权出让活动。

六、时间要求:

1、本次国有建设用地使用权挂牌出让公告时间为2020年11月26日至2020年12月15日;挂牌时间为:2020年12月16日10时至2020年12月29日10时;

2、报名开始时间及保证金交纳截止时间为:2020年12月16日10时起至2020年12月25日16时止;

3、报价期限截止前5分钟,系统开始限时竞价,如有竞买人愿意继续竞价的,按限时竞价规则由系统自动确认是否成交。

七、如果在使用网上挂牌交易系统过程中遇到疑难问题,请联系以下工作人员。

联系地址:随州市土地收购储备中心(市国土资源局)

联系人:孔松 联系电话:0722-3315103

随州市自然资源和规划局
2020年11月26日

编号	土地位置	出让面积(m ²)	土地用途	出让年限(年)	规划指标要求			竞买保证金(万元)	挂牌起始价(万元)
					容积率	建筑密度	绿地率		
随州市G(2020)06号	高新区裕民社区	26700	工业用地	50	≥1.0	≥40%	≤15%	100	500
随州市G(2020)15号	高新区裕民社区	25000	工业用地	50	≥1.0	≥40%	≤15%	94	468

表2

序号	控制指标名称	控制指标
1	单位能耗(吨标煤/万元)	<0.16
2	投资强度(万元/亩)	100
3	亩平税收指标(万元/亩)	10
4	规划容积率	≥1.0
5	规划建筑系数	≥40%
6	规划建筑面积	≥26700平方米
7	环境质量标准	《环境空气质量标准》GB3095-2012及其修改单二级标准;《地表水环境质量标准》GB3838-2002Ⅲ类水水质标准;《地下水质量标准》GB14848-2017Ⅲ类水标准;《声环境质量标准》(GB3096-2008)3类标准,项目临主要交通干道侧声环境质量应满足4a类标准;《一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准》GB18599-2001;《危险废物贮存污染控制标准》GB18597-2001
8	污染物排放标准	《污水综合排放标准》GB8978-1996表4三级标准;《大气污染物综合排放标准》GB16297-1996表2二级和无组织排放监控点标准限值;《恶臭污染物排放标准》GB14554-93;《锅炉大气污染物排放标准》GB13271-2014表2排放限值;施工期噪声,执行《建筑施工场界环境噪声排放标准》GB12523-2011;营运期厂界噪声,项目临主要交通干道侧厂界噪声执行《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB12348-2008)4类标准,其余区域执行3类标准;项目如有行业排放标准的应执行行业排放标准
9	主要污染物总量控制指标(吨/年)	化学需氧量:0.5;氨氮:0.48 二氧化硫:0.5;氮氧化物:0.1
10	消防	先建后验
11	建筑工程许可	先建后验
12	建筑工程质量	先建后验
13	安全生产准入条件	1、不能涉及涉爆、危险化学品项目;2、新建工程项目的安全设施,必须与主体工程同时设计,同时施工,同时投入生产和使用。安全设施投资应当纳入建设项目概算。

表3

序号	控制指标名称	控制指标
1	单位能耗(吨标煤/万元)	<0.32
2	投资强度(万元/亩)	100
3	亩平税收指标(万元/亩)	6
4	规划容积率	≥1.0
5	规划建筑系数	≥40%
6	规划建筑面积	≥25000平方米
7	环境质量标准	《环境空气质量标准》GB3095-2012及其修改单二级标准;《地表水环境质量标准》GB3838-2002Ⅲ类水水质标准;《地下水质量标准》GB14848-2017Ⅲ类水标准;《声环境质量标准》(GB3096-2008)3类标准,项目临主要交通干道侧声环境质量应满足4a类标准;《一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准》GB18599-2001;《危险废物贮存污染控制标准》GB18597-2001
8	污染物排放标准	《污水综合排放标准》GB8978-1996表4三级标准;《大气污染物综合排放标准》GB16297-1996表2二级和无组织排放监控点标准限值;《恶臭污染物排放标准》GB14554-93;《锅炉大气污染物排放标准》GB13271-2014表2排放限值;施工期噪声,执行《建筑施工场界环境噪声排放标准》GB12523-2011;营运期厂界噪声,项目临主要交通干道侧厂界噪声执行《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB12348-2008)4类标准,其余区域执行3类标准;项目如有行业排放标准的应执行行业排放标准
9	主要污染物总量控制指标(吨/年)	化学需氧量:0.5;氨氮:0.1 二氧化硫:0.5;氮氧化物:0.1
10	消防	先建后验
11	建筑工程许可	先建后验
12	建筑工程质量	先建后验
13	安全生产准入条件	1、不能涉及涉爆、危险化学品项目;2、新建工程项目的安全设施,必须与主体工程同时设计,同时施工,同时投入生产和使用。安全设施投资应当纳入建设项目概算。