



民生调查

本报记者 罗水元

不擅长用智能手机的人们,还在为水、电、气线下缴费难发愁吗?岁末年初,记者调查发现,这一难题经“一网通办”资源集成多方智慧后,已在“一站式”缴费帮办服务中破解。目前,“一站式”缴费帮办服务不但覆盖了全市220个供水、电力、燃气营业网点,还延伸到了部分居民“家门口”的居委会、“数字小屋”等处。

现场调查中,记者同时发现了一些值得改进的小细节,如果有关设备功能和服务事项进一步完善,市民“一站式”缴费将获得更高质量的体验。

水务营业网点>>> 电费、燃气费这里也能交

“这里可以交电费吗?”日前,记者暗访瞿溪路905号的上海城投水务瞿溪路营业厅,一窗口前的营业员给出了肯定回答:这里虽然是水务营业网点,但电费和燃气费都可以帮办缴纳。

说完,一工作人员一边在窗口前的电脑上打开“一网通办”界面,一边询问缴电费的户号。按页面提示逐步操作后,通过智能手机微信或支付宝付款缴费。接过记者手机后,工作人员进一步介绍,除了帮忙通过窗口电脑操作缴费外,还可以帮忙直接在用户手机上,通过“随申办”App或小程序操作缴费事宜。如此帮办“一站式”缴费后,附

近老年居民就不用再去南车站路近斜土路的电力营业厅缴电费了。现场一位受益于“一站式”缴费帮办服务的老年居民,一连说了好几次“感谢”。

类似帮办服务,记者在浦东大道840号上海浦东威立雅自来水有限公司客户服务中心也遇到了——这里在窗口柜台边,专门布置了一个贴有“水电气帮办业务”标识的工作间,一台专用电脑边的墙上,贴出了详细的操作流程与步骤。现场工作人员告诉记者,绝大多数用户现在都是线上缴纳水费,线下前往这里缴费的用户已很少,基本为老年人,帮办后,他们都满意而归。

电力营业网点>>> 专门研制“一站式”服务机

在控江路1080号国网上海市供电公司营业网点,记者询问缴水费事宜时,一个营业员除了支招通过智能手机“随申办”缴费外,还指向了自助缴费区。

那里放了一台有着“国家电网”标识的自助服务机。触摸屏一点开,显示自助缴费页面。进一步点击,有“电费”“水费”“燃气费”“电、水、气联合账单费”等功能键。“除了电费外,水费、燃气费也可以在这里缴。用户如果不知道如何操作,我们可以帮忙操作。”工作人员介绍,自助服务机是国网公司为方便用户“一站式”缴费而专门研制的,她边说边点开了一个页面:“你看,机器上还有‘材料扫描区’‘银行卡入口’与‘凭条出口’等功能区,通过这些功能区,不但可以快速扫描用户账单信息,也可以扫描支付宝和微信支付码,快速缴费——如果用户习惯用银行卡付款,现场插银行卡也可以缴费的,缴完费后可以根据用户意愿决定是否打出缴费凭条。”

共和新路2511号的国网上海市北供电公司营业厅,更是专门开辟了

两个“一站式”自助缴费专区,每个专区内各有至少两台贴有“国家电网”标识的自助服务机。门口工作人员一听说记者询问水费和燃气费缴纳事宜,就指向了自助缴费专区,并主动询问是否需要帮忙。

这两个自助缴费专区,分别位于营业大厅两个不同点位,每台自助服务机边均有半封闭式隔挡,并配有时尚现代的装修,其中一个自助缴费专区还有开向街面的大门。“这个专区一年365天24小时开放,营业大厅下班后,用户也可以在这里缴费。”工作人员介绍,下班后,隐藏在吊顶的“卷墙”放下来,这里成了一个独立的房间。根据机器上公示的渠道服务电话,用户也可以进一步得到帮办服务。

现场工作人员告诉记者,这两个自助缴费专区设立以来,不只是解决了一些老年人的缴费难题,还满足了一些不用支付宝或微信的年轻人缴费需求。前来缴费的老年人偶有不太会操作的现象,但在帮助下,都能如愿缴费,并有良好的体验感。

燃气营业网点>>> 双屏可切换“吞”证可速退

记者前往闻喜路1189号与虹漕路18号的上海燃气营业网点时发现,二者都放置了标识为“上海燃气”的自助服务机,也提供帮办服务。通过扫码或账户登录方式,就可以进入“一网通办”页面自助缴纳水费和电费。机器除了设置“身份证扫描”“IC卡入口”“二维码/条码”等功能区外,还有一个“长按三秒强制退证”的红色按钮。机器屏幕可横向、竖向切换。

据介绍,这些都是为老年用户量身定制的。如“长按三秒强制退证”的红色按钮,就考虑到了老年用户思维缓慢甚至“卡顿”的现象,一旦老年用户身份证被机器吞进

去,长按这个红色按钮三秒钟就可以退出来。而双屏的设置,则方便因坐轮椅等原因看不清横向屏幕的老年人,在工作人员帮办时,通过竖向屏同步查看操作过程和缴费信息。

虹漕路18号的上海燃气营业网点的一位工作人员说,自助服务机设置后,一些原本只来这里缴纳燃气费的用户,就将水费和电费一并缴掉了。“在这里‘一站式’缴费后,他们就不用再拿着水费和电费账单跑去供水和供电公司的营业网点了。比如,交电费就不用再去南丹路的市南供电公司营业网点缴费了,既省了交通费,也节约时间。”

线下水电气缴费怎样才能更加省时省力?

从营业点向家门口延伸 「一站式」缴费



■ 成福鑫老人在家门口享受“一站式”缴费帮办服务 受访对象 供图

覆盖220个营业网点

“居民生活离不开水、电、气,网上缴费系统方便了年轻人,却让一些不太会使用智能手机的老年人犯了难。”来自上海市住房和城乡建设管理委员会的信息显示,市建设交通工作党委在主题教育调研中曾发现,不少老年市民仍习惯在就近的线下缴费网点缴纳水电气费用,但由于线下网点数量有限、窗口服务功能单一且缺乏集成,老年市民线下缴费依旧面临排队等候、“多头跑”等情况。

为更好发挥“一网通办”资源集成作用,提升供水、电力、燃气营业网点便民服务质效,更大程度上方便市民尤其是老年市民线下“一站式”缴费,市建设交通工作党委联合市经信工作党委、市水务局、上海电力、上海燃气、上海城投等相关政府行业管理部门和公用事业经营企业,共同研究推进线下营业网点便民缴费服务,推动各营业网点实现上网缴纳水电气费用的硬件设备全覆盖,并将“为不会上网缴费的市民尤其是老年市民提供帮办缴费”列为营业厅的工作规范,形成为民服务的长效机制。目前,上海供水、电力、燃气共计220个营业网点均已完成水电气缴费“一网通办”设备配备,并为有需要的市民提供水电气费用缴纳、阶梯水电气“一户多人口”、水电气“联办过户”业务申请等帮办服务。

今后,上海市民只需就近前往供水、电力、燃气任何一家营业网点,就能完成水、电、燃气“一网通办”一站式缴费等业务办理。

家门口24小时缴费

调查发现,“一站式”缴费已不只是出现在供水、供电与燃气营业网点,还延伸到了更多地方。

国网上海市区供电公司有关工作人员告诉记者,自助服务机除放在营业网点外,还放到了九江路

128号4楼的黄浦区政务服务中心,机器的功能除了自助缴费外,还有过户、增容等功能。

而在静安区汾西路261弄以及临汾路375弄、380弄居民小区,记者也都看到了功能差不多的自助服务机,并有醒目提示:公共事业缴费终端。这些自助服务机有的放在小区居委会门口,有的放在小区24小时不打烊“数字小屋”里。汾西路261弄居委会门口,帮忙操作自助服务机的工作人员的衣服上还印着一行醒目的字:“当好群众的‘临小二’。”根据标注显示,这些自助服务机是国网上海市北供电公司与社区共建时捐赠的。国网上海市北供电公司和临汾路街道办事处在共建中发现社区老人比较多,有线下缴费“刚需”后,就将自助服务机跨前一步放到了居民“家门口”。为便于帮助社区老年人在“家门口”顺利缴纳水电气费,国网上海市北供电公司还专门对街道和居委会的工作人员进行了培训。

“现在缴费方便多了。”对于设在家门口的“一站式”自助服务机,临汾路380弄80岁居民成福鑫赞不绝口。他告诉记者,以往要跑到岭南路邮政网点等处缴水电气费用,由于年龄大,还是四级肢体残疾人,很不方便;而自助服务机就设在他所在楼房下面的24小时不打烊“数字小屋”里,坐个电梯下来就到,触摸屏上字体大看得清,社区工作人员帮办一两次后就能应用自如了。“2024年1月3日,我在自助机上缴费操作,仅一分钟就把电费缴掉了。”成福鑫说。

个别网点不收纸币

不过,记者调查中也发现,“一站式”帮办缴费服务质量仍有进一步提升空间。如在个别营业网点,记者发现因为有的窗口工作人员还不知道水、电、气“一站式”帮办服务,被以没有相关帮办服务为由“劝返”了。而有的营业网点工作人员热情提供“一站式”缴费帮办服务时,因软件系统不畅通或硬件设备损坏,缴费效率和用户满意度打了折扣。同时,因设备设置等原因,营业网点提供“一站式”缴费帮办服务时,基本上都不收纸币——有的网点机器即使有收纸币的功能,也被封住了。此外,通过微信、支付宝收费后因不出具盖戳印的收款凭据,影响了一些习惯于线下缴费的老年用户的“缴费获得感”。

调查中,也有市民表示,到营业网点“一站式”缴费时,如果都能直接在窗口进行,感受会更好。不过,据记者了解,这要多个部门“打通”有关壁垒,并非易事。

向市民演示如何使用自助服务机 虹漕路十八号上海燃气营业网点内,工作人员

罗水元 摄

