

# 线上一键申请 线下当天报价

## 上海燃气“021”营商服务体系让非居客户少跑腿

### 烟火气 中探营商

#### 速度有多快?

周先生的光头面馆开在嘉定区嘉行公路。他是第一次为自家面馆申请开通管道天然气,以前听说提交申请、上门踏勘、等待报价每个步骤都需要一定时间,就做好了“打持久战”的准备。眼看高温天一日接着一日,跑去营业厅着实不便,他尝试通过“上海燃气”微客服详细了解相关流程,并在线上提交申请。

出人意料的是,线上申请通过的当天,上海燃气旗下市北公司项目经理小龚就找上门来踏勘了。原来,周先生在“上海燃气”提交的申请材料,在后台第一时间传到了小龚的手中。

小龚在面馆踏勘,完成现场条件审核,当场确认了管道材质、口径、长度等设计参数,并一一录入上海燃气移动综合业务手机端。很快,一份包含排管、报警器安装等在约15000元的预算报价单就出来了。周先生签完字付好款,小龚马上着手安排专业人员上门施工。周先生激动地说:“我在线

021,是上海人都熟悉的区号;如今,嘉定区光头面馆的老板周先生对这个数字更添一份亲切感——得益于上海燃气在非居用气接入领域推出的“021”营商服务体系,今夏酷暑天里,他足不出户一键申请燃气接入,由工作人员上门踏勘并当场报价,实实在在体验了一回“让数据多跑路,群众少跑腿”。



上海燃气工作人员在现场录入踏勘数据并生成报价

申请不到一天,相关合同就已出炉,施工也被提上日程。这样的效率,大大超出了我的预期。”

#### “021”是什么?

今年,上海燃气制定发布了《进一步优化燃气接入营商环境工作实施方案(2024版)》,在非居用气接入领域用心打造“021”营商服务体系。

其中,“0延迟综合报价”是上海燃气引入综合清单计价的报价新模式,把项目里涉及的人工、材

料、机械等费用综合起来,根据管线长度、零件数量等形成最终报价,将面向标准型及部分小型非标准型非居客户的排管设计和报价程序,从以往的“串联处理”改为“并联处理”。客户通过手机“微客服”平台或“一网通办”提交开户材料后,上海燃气为排管设计进行的现场踏勘程序就会与综合单价程序同步响应,在踏勘现场的同时进行排管方案设计,并将管道长度、阀门数量、燃气器具设备数量等数据输入系统实时报价,完成

从设计委托、施工委托到开工申请的全流程,不仅缩短了设计时间、减少了非居客户等待时间,还让非居客户获得更为清晰、透明的费用信息。

“2个渠道线上线下融合并进,快速办理业务”,指的是上海燃气在保留营业柜面与燃气热线等传统渠道受理业务的同时,积极推广一网通办、微客服等线上渠道,确保客户申请及时获得响应。

“1支智慧燃气管家团队提供项目全周期服务”,则是指上海燃

气组建的一支以项目经理为核心,融合设计、施工、运维等多方面专业人才的智慧燃气管家团队,为客户提供从前期咨询、工程施工到后期运维的全周期服务。

#### 哪些能适用?

根据营商环境工作实施方案规定,小型非标准型非居客户在满足一定条件的情况下,比如安装场所所有户外站桩立管或室内空气源管,客户装修方案已确认或装修完毕,灶具品牌、型号及位置确定等,就能体验“021”营商服务体系带来的便捷服务。周先生的面馆正是因为现场已预留燃气立管接入条件,且两台设备的用气量约为9立方米/小时,所以被纳入了“0延迟综合报价”的适用范围。

为进一步提升非居客户的燃气接入体验,上海燃气将根据实际情况不断完善“021”营商服务体系。“我们的微客服非居接入2.0版已经上线,客户只需输入文字或点击系统预设的业务咨询选项,即可快速办理业务。”上海燃气相关负责人告诉记者,从咨询模式向业务受理模式转型后,不仅服务效率得到提升,客户体验也变得更加丰富。

本报记者 罗水元

# 饭店关停,老板为何转忧为喜?

## 徐汇区生态环境局执法后帮助经营者解决后顾之忧

小何从重庆来上海创业开饭店已有近10年,一直在漕宝路上经营,且生意不错。去年下半年,他被徐汇区生态环境局执法大队执法人员上门告知,自己的饭店虽然位于商住综合楼里,却存在缺少烟道且与居住层相邻的问题,因此属于餐饮服务项目禁设区域。当时,小何感觉“好像晴天霹雳一样,着急得整夜睡不着觉”。然而,几个月后,他不仅转忧为喜,还感谢执法人员帮助自己解决了后顾之

忧。这究竟是怎么回事呢?

去年,小何开在漕宝路上的饭店天天遭到邻居投诉“油烟扰民”。那段时间,民警、消防、街道城管、市场监管、生态环境等部门的执法人员频频登门,让小何颇感头痛。其间,徐汇区生态环境局执法大队也关注到了这家饭店的情况。2016年1月1日起施行的《大气污染防治法》规定,禁止在居民住宅楼、未配套设立专用烟道的商住综合楼以及商住综合楼内与居

住层相邻的商业楼层内新建、改建、扩建产生油烟、异味、废气的餐饮服务项目。该局排摸到全区有120余家餐饮店在此类禁设范围内,应当整改或关停并处罚款,其中就有小何的饭店。

在小何的饭店里,执法人员向他说明了法律规定和违法后果,要求其关停饭店并处罚金1.45万元,同时主动为他考虑实际问题,与田林街道对接,帮他另觅新址,还与房东沟通,劝说房东将押金退还给

小何。之后,小何由于积极配合执法,根据首次免罚的规定,被免除罚金。

去年11月,饭店关门后,小何开始找新铺位。吃一堑长一智,他与执法人员保持联系,经常将选中的铺位照片发给他们,咨询是否合规,而执法人员也会抽空帮他上门把关。小何说,自己渐渐成了半个“环保专家”,去看新铺位时,一眼就能看出有没有专用烟道。

经过一段时间的比较,今年4

月,小何的新店开张了,生意相当不错,再也没有了天天被投诉的烦恼。这让他颇有“因祸得福”之感。最近,他准备再开一家新店。他说,这回我知道选铺位首先要考虑生态环境问题了,“回头看看,这段经历也挺珍贵的,起码我以后再也不会被中介忽悠了”。

小何的转变令执法人员也颇感欣慰。徐汇区生态环境局局长肖慧奇表示,针对“负面清单”上120余家处于禁设区域的餐饮场所,他们将通过“一店一方案”予以处理,例如将重餐饮调整为轻餐饮或转变为水果店等其他业态,从源头上合理布局,还净于民,打造美丽宜居的生活环境。

本报记者 孙云

# “门到门”一站直达学校

## 上海“高校迎新返校定制专线”开行

本报讯(记者任天宝)上周末,上海“高校迎新返校定制专线”正式开行,可一站直达学校,让高校学子的返校之路更加便捷。

前天14时15分,在虹桥长途汽车站,一辆开往松江大学城方向的定制专线即将发车,排队的返校学生通过手机上的“随申行”小程序,让工作人员一一验票。来自华东政法大学的张同学坦言:“今年春节回来就坐过专线,比乘地铁用时短,比打车便宜,还可以直达宿舍楼门口。这次看到暑假专线推出,我立马预订了。”“从虹桥去临港,坐地铁要花近3个小时,而专线可以直达,省去一半时间。”正在候车的上海海事大学的畅同学表示。

为进一步满足暑期高校学生返校出行需求,上海市交通委联合市

教委指导上海“出行即服务”(MaaS)平台“随申行”开展“高校迎新返校定制专线”服务,开设由虹桥枢纽、上海站、浦东机场三大枢纽始发前往曹路、奉贤、临港、闵行、松江大学城等的10条线路,覆盖21所高校校区,部分站点停至大学宿舍楼下,提供一站式、“门到门”的定制客运服务。上车点均设置在枢纽站室内,可免除天气或其他因素影响,学生搭乘高铁、飞机到达后只需步行十多分钟。

据悉,本次“高校迎新返校定制专线”将持续至9月19日,新增浦东机场、上海站等重点枢纽服务点位,并根据调研情况增设曹路大学城专线。学生可登录“随申行”App或微信小程序,进入“随申巴士”板块预订。

# 停一停、等一等 交通安全“让”出来

方翔



### 今日论语

昨天,上海浦东警方通报一起交通事故:一辆集卡车直行路口时,为避让左转车辆,向右打方向导致侧翻,压到一辆途经小客车,小客车内5人经送医抢救无效死亡。目前,这起事故还在调查中,各方责任尚不清楚。但就目前警方通报的情况来看,事故起因是为了在路口“避让左转车辆”。

车辆行驶到路口时提前减速,这是每名驾驶员都应知道的常识。然而,一些驾驶员遇到信号灯交替时,往往因为“抢”灯、“抢”行,酿成交通事故。今年5

月1日中午,杨浦区宁国路杭州路口发生一起搅拌车与轿车相撞事故,地面留下长距离刹车拖印,轿车严重受损,所幸事故中无人伤亡。路口停止线,是防范交通风险的重要标线,停止线一旦遭“逾越”,规则遭破坏,交通风险就陡增。

不仅驾驶员可能“抢”出祸端,行人闯红灯过马路也有可能犯交通肇事罪。近日,普陀区人民法院审理了一起因行人闯红灯过马路致骑车人摔倒进而被轿车碾压致死的案件,最终行人因交通肇事罪被判有期徒刑2年6个月。无论是机动车、非机动车,还是行人,过路口时都不要心存

侥幸,别拿“安全”换“时间”。

路口停止线不该成为争分夺秒的“穿越线”,而应是交通法规的“高压线”。交警部门应加强执法及日常宣传,全面提升人们的文明守法出行意识,习惯在路口停一停、等一等。有一些路口,人们在未察觉的情况下容易发生“抢”灯、“抢”行行为,交警部门可以通过优化这些路口的交通信号等方式,有效提升路口安全性。

“抢”易惹祸,“让”可平安。在当今繁忙的城市交通环境中,路口秩序尤为重要。每一名交通参与者都应遵守交通规则,共同构筑安全有序的道路交通环境。