

国网合肥供电公司“两个提升”系列报道之一

严抓管理促服务 提高客户满意度



志愿者服务队深入居民小区,倾听客户需求

客户是企业生存和发展的土壤,客户满意是我们服务的责任和追求。近年来,国网合肥供电公司不断创新服务方式,增加便民服务举措,努力彰显供电企业社会责任,赢得了电力客户广泛赞誉,连续五年被评为“合肥市行风评议先进单位”。

今年,国网合肥供电公司职代会提出了旨在提升客户满意度的年度和三年期目标,明确要实现95598工单数量尤其是投诉工单量大幅缩减,不断提高客户满意度,最终实现供电服务各项指标省内领先,国家电网系统大供企业进入中等以上行列的总体目标。

追根溯源,创新管理机制

优质服务需要职责清晰、高效运转的管理体系来支撑,向管理要服务、要效率。年初公司打破原有的“管理服务和监督服务”归口同一部门的管理模式,将客户投诉监督管理职能由营销部调整至监察部(纪委办公室),强化了第三方的服务监督和量化考核,更客观、更真实的对服务质量进行评价,提出整改意见,改进服务行为。

监察部和业务管理部门,被提高客户满意度这一根绳子紧紧拴在了一起,一方行使着服务监督职责,一方落实着服务主体责

任,管理上相互有了制约、有了促进,进而催生出更高效的管理和更优质的服务。

全程监督,督办问题整改

优质服务需要敢于纠错、勇于指正的监督体系来保障,向监督要问题、要建议。公司建立了定期分析和通报工作制度,采取日跟踪、周分析、月通报等形式,不单单对于查摆出来的表面问题督促改进,更重要的是透过现象剖析深层次原因,提出优化管理流程的建议,探索客户满意度提升的有效途径。

公司对95598工单办理质量进行实时跟踪监督分析,不放过退回工单、超时工单、回访不满意等任何一张“问题工单”。了解核查服务质量、客服态度,摸清频繁停电真实情况和原因,防止工单办理和分析中避重就轻、隐瞒问题等情况,并从管理机制、流程运转、服务规范等角度提出整改的意见和建议,要求业务主管部门动态更新上门服务、供电抢修服务、供电服务咨询答复等标准和规范,业务单位严格执行到位。通过协同监督、效能监察的方式,向责任单位下达整改通知书,跟踪督办整改结果。责任单位依据整改通知在规定时间内完成整改。监察部对整改结果进行监督评价,并在公司监督整改工作例会中予以通报。

奖惩并重,层层落实责任

优质服务需要奖惩并重、易于操作的考核体系来支持,向考核要责任、要执行

力。为完成年度和三年期目标任务,公司将有关指标进行了分解,明确到各责任部门,并制定具体的考核奖惩细则,重奖重罚,以“零容忍”的态度对待服务责任事件,让那些甘于奉献、勇创业绩的单位和员工体现价值。

公司将该项工作纳入了月度绩效考核,重点考核有责任的“问题工单”、突出典型服务问题,以及整改落实情况。同时,针对年度指标完成结果,设立年度专项奖励资金,对完成全年指标的单位、表现突出个人予以奖励。对未完成指标结果的纳入年度业绩考核,按规定给予考核扣分及相关处置。通过加大考核力度,从制度上、行为上、管理上查找缺失和漏洞,促进问题整改和满意度提升。

对于业务类、服务类投诉工单,建立了营销部、监察部、人事部三方约谈机制,管理、监督、考核三个体系形成合力,齐抓共管,成效显著。今年一季度,据初步统计,公司95598工单总量下降34.61%,季度出色完成了年度下降20%目标任务;客户投诉工单下降28.50%,投诉工单虽然降幅明显,但距年度目标仍有一定差距;客户回访满意率提升至98.77%,高出年度目标0.57个百分点。

客户满意度提升工程是一项全局性、系统性和长期性工作,需要该公司各部门、各单位通力协作,在管理体制、工作流程上不断改进和创新,痛下决心并持之以恒,努力实现客户满意度提升目标。 牟松杰

合肥市包河国税局 优化纳税服务 利企亲商便民

为进一步规范纳税服务工作,不断提高工作效率,合肥市包河区国税局遵循“最大限度规范税务人,最大限度服务纳税人”的理念和“流程更优、环节更简、耗时更短、效果更佳”的原则,采取五项举措优化纳税服务,加强效能建设,促进便民办税提速增效,做到利企亲商便民。

严格“规范办理”,以两个规范的推行为契机,规范权力运行。2015年3月1日以来,包河国税局全面执行《全国县级税务机关纳税服务规范(2.0版)》,对各项纳税服务事项的依据、条件、数量、程序、期限以及需要提交的材料,进一步进行了全面规范,限制了自由裁量权。2015年3月,根据《出口退(免)税管理工作规范(1.0版)》的要求,包河国税局快速充实调整人员配备,积极做好工作承接。在规范办理的同时,开展“便民办税春风行动”,推行首问负责制、预约服务和延时服务等服务措施,坚持纳税人的需求导向,建立完善审批事项回访制度,落实服务标准化,完善自助办税服务设施,成为具有鲜明税务特色的服务品牌,纳税人满意度不断提高。

推行“一窗受理”,做到大厅之外无审批、大厅之内快审批。包河

国税局推行综合性窗口,所有涉税业务都通过办税服务厅窗口统一受理,并且绝大部分业务都可以在同一个综合服务类窗口办理完毕。真正做到审批事项“厅进厅出”,确保“大厅之外无审批、大厅之内快审批”。2015年3月,一般纳税人认定事项下放到区局后,仅当月就认定一般纳税人76户,2015年第一季度共审核办理政策性退税22户次,审批增值税退税548.23万元;有力地促进了地方经济发展。

实行“限时办理”,促使办税环节再压缩、办税时限再压缩。落实办税服务规范,对规范中明确的9类52项194个服务事项减少环节,简化流程。如生产企业出口退税核准时间大幅缩减,直接有利于企业提前获取退税款项,提高资金周转效率,解决服务“最后一公里”。优化流程后,辖区纳税人报送资料和办税环节最大程度简化,纳税人到税务机关办税次数减少47%,即办事项达73%,办税时间平均缩减34%。2015年1-3月份,共办理出口退税18815万元,较去年同期增长了0.72%。一类生产型企业出口退税款到账时间缩短到2个工作日办结,加快了企业资金周转率。

坚持“透明办理”,落实权力和责任清单、一机双屏免填单。阳光是最好的防腐剂,包河国税局在服务大厅按照上级公布的权力清单和责任清单,及时发布涉税相关信息,畅通纳税人与税务部门之间的沟通渠道,使纳税人能第一时间了解掌握涉税事项标准、时限、办结等情况。积极简并涉税报表,扩大通用文书报表使用范围,规范涉税文书报表格式,推行“免填单”服务。2015年3月上线使用纳税服务智能管理系统,通过一机双屏让纳税人清楚知晓办理情况。2014年全年新办税务登记8485户、受理各类文书约8300户次、代开发票约11000份、验旧更换发票约73000户次,全部实行免填单服务。

推行“网上办理”,实现多元办税网络化、办税平台一体化。利用互联网,拓展一体化办税平台,完善税务查询、办税公开、网上办税(申报、认证、报税、缴款)等功能,并进一步完善在线咨询服务等,能让纳税人足不出户就能办理相关涉税事宜。2014年度网上申报14万8千余户次,网上申报比率超过94%;网上或自助设备端认证近100万4千份,远程认证率接近99%。朱江琳 郑瑞娟

安徽省效能建设 建设成果系列展示

合肥市瑶海区房屋办证交易中心 实行“工作日延时一小时服务”

随着新站综合实验区、肥东县部分区域的房屋登记调整到瑶海房屋办证交易中心办理以来,业务量不断增加,特别是2015年初,合肥市房产局为方便群众办理房屋登记,将整个新站综合实验区域内的房屋所有权转移登记划转到中心办理,其中存量房(二手房)交易显得异常活跃。目前,瑶海中心房屋登记范围达到274平方公里。

为保质保量做好存量房登记,中心在人员相对少的情况下,结合朝九晚五工作时间,不定期实行下班后“延时一小时服务”的便民举措。主要办理存量房所有权转移登记。根据每天群众的申请、取号户数以及下班前一小时的业务办理进度酌情把握“延时一小时服务”时间,并根据“延时一小时服务”工作量安排人员办理。4月17日“延时一小时服务”推行当天,办理存量房等所有权转移登记20户,不仅提高了工作效能,更体现了从实际出发谋划工作的负责态度,同时得到了群众认可。

近年来,作为荣获“全国青年文明号”的窗口单位,中心在贯彻群众路线、密切联系群众方面有了一些具体的做法。如:咨询窗口每天提前10分钟到岗负责咨询和取号,并印刷各类房屋登记指南放置在咨询窗口。又如:中心在2014年初公开向社会承诺房屋登记“预约上门服务”,服务对象主要是老人、残疾人、住院病人及行动不便的特殊群体。

目前,瑶海房屋办证交易中心正在努力建设窗口单位向科学化、规范化、法制化的根本转变和运行机制,做到权责一致、执行顺畅。实现运行机制和管理方式向规范有序、公开透明、便民高效的根本转变,为建设人民满意的窗口单位打好基础。 陈明