



# 信阳富地燃气有限公司

XINYANG FORTUNE GAS CO., LTD.

信富地通知[2023]42号

## 信阳富地燃气有限公司

### 关于调整优化营商环境工作专班成员及分工的通知

公司各部门、单位：

为贯彻落实国家、省市优化营商环境文件及全市优化营商环境工作会议指示精神要求，2022年，信阳富地燃气公司成立了优化营商环境工作专班，形成一把手牵头、各部门通力配合的优化营商环境工作组织，由于公司组织架构变动，经公司研究决定，现重新对成员进行任命，人员及职责分工通知如下：

#### 一、组织架构

总指挥：张明（支部书记、总经理）

组长：周雪（工会主席、副总经理）

副组长：周晔（副总经理）

王庆菊（副总经理）

杨鹤岭（市场总监）

郭金歌（安全总监）

金吉娟（客服总监）

组员：白晓其（工程部经理）、陈仁（运营部经理）、杨华瑞（客户服务部经理）、高磊（财务部经理）、陶克林（明港办事处负责人）、李守信（羊山办事处负责人）刘新（浞河办事处负责人）、王贵远（平桥办事处负责人）

督查员：李晓莉（经理助理）

联络员：李梦溪（经理助理）

领导小组下设办公室，办公室成员：沈星（客服部经理助理）、刘柄楠（安监部经理助理）、靳娟（市场主管）、卢志建（运营主管）、李妍琦（气源气价主管）、孔垂月（政务中心燃气窗口首席代表）、袁庆梅（工程部填报员）、吴莉莉（财务部填报员）

## 二、工作职责

**（一）总指挥（支部书记、总经理）：**负责全面统筹信阳富地优化营商环境工作，安排部署工作方向并对成果进行检验。将优化营商环境工作作为“一把手”工程，督促指导班子成员抓好分管领域营商环境建设。

**（二）组长（支部纪检委员、工会主席、副总经理）：**分管整体营商环境工作的安排部署，对外与各级部门保持沟通联络，对内督导工作落实情况。

**（三）副组长（副总经理）：**负责所分管业务部门的营

商环境优化和服务提升工作，按分管业务细分如下：

1. 其中王庆菊负责统筹规范收费、气源气价相关工作；
2. 周晔负责统筹运营管理、燃气调度、提升燃气可靠性相关工作；
3. 杨鹤岭负责统筹燃气报装、市场开发、项目建设保障相关工作；
4. 郭金歌负责统筹安全监察工作；
5. 金吉娟负责统筹客户服务相关工作。

**（四）组员（各责任部门负责人）：**由各部门负责人担任，主要负责带领本模块员工不断提升服务水平，树立服务意识和大局意识，同时加强部门融合沟通，进一步提升工作效率。各部门职责细化如下：

**市场开发部：**

1. 负责用气报装全流程的衔接，建立报装用户全流程信息工单，各类报装业务相关政策的制定、流程图的制定；
2. 负责提前对接用户用气需求，建立一企一群，提供上门服务；
3. 负责处理用户报装需求，一次性告知用户报装须知、优惠政策、容缺受理政策等事项；
4. 对信阳市重点项目提供各项燃气要素保障。

**工程管理部：**

1. 在提前获取用户报装需求后提前进行现场踏勘、提前建设外线工程，负责提前在项目建设阶段同步进行管线铺设；
2. 负责帮办代办工程施工过程中各类行政审批手续；
3. 与设计、监理、施工等第三方服务机构建立协调协同机制；
4. 细化工程验收标准和程序且向用户公开，开展工程验收实现“一站式”受理；
5. 对接用户个性化需求，按照安全标准设计图纸，提供最优设计方案。
6. 对接各行政审批单位。

#### **客户服务部：**

1. 负责受理各平台线上报装流程并及时流转，与市场工程保持联动，提供审批截图及其他全流程佐证；
2. 执行行政审批中心相关工作安排；
3. 服务流程、办事承诺、服务事项、收费标准、政策文件等的公开公示；
4. 线上缴费办事平台的对接和维护；
5. 负责用户的回访、走访，定期进行满意度调查等工作；
6. 对接政务服务中心及业务受理审批流程的建设和优化单位。

#### **气源气价小组：**

1. 负责气源建设、气价政策文件的公示以及调价前的宣传公示；

2. 对接发改委、价管等职能部门。

#### **财务管理部：**

1. 每年6月底前向本地价格主管部门提供上一年度生产经营及成本情况，并通过门户网站公布供气业务收入、成本、具体执行价格等相关信息；

2. 对接市场监管局、发改委等价格管理部门。

#### **生产运营部：**

负责智慧燃气信息化平台的建设、运营和维护，提升供气可靠性。

#### **安全监察部：**

负责公司整体安全用气工作的统筹，提升安全供气水平。

#### **明港办事处、羊山办事处、浉河办事处、平桥办事处：**

负责所辖片区用户的服务、走访，及时响应、解决用户诉求。

**（五）督查员：**主要负责快速妥善安排处置各类投诉，定期组织优化营商环境及服务大检查，对营商环境工作进行督办。

**（六）联络员：**负责各类营商环境相关文件、会议精神的上传下达以及各种材料的起草和报送，同时，沟通联络各

部门负责人，层层压实责任，确保整改工作落到实处。

**（七）办公室成员：**主要负责营商环境评价工作的佐证收集和填报，传达和执行上级部门和公司内部营商环境工作安排，拟写本模块营商环境材料，及时反馈工作进展及整改落实等情况。

### 三、工作要求

**（一）负责人审核制。**各部门负责人参与营商环境材料的审核、问题的梳理、规则的制定以及服务创新工作的部署安排。各部门提交的材料需做到应报尽报，经部门负责人签字确认后再反馈至综合部汇总。

**（二）部门协同制。**营商环境考评内容是一项全流程、全周期工作，需要各部门相互配合，严格落实各项工作安排。

**（三）模块负责制。**省市组织的营商环境评价和考核工作按照考评内容划分责任至各模块（部门），各模块对本模块工作负责，若因工作纰漏、工作延误怠工等情况造成文件未能按时报送或影响考评成绩，将对本模块填报人员和部门负责人进行追责。

**（四）办公室成员责任制。**营商环境工作小组办公室成员（营商环境填报员）是各部门营商环境工作的牵头人，负责各项营商环境工作的落实和传达，必要时需脱岗工作，各部门要全力配合，给与工作支持。

（五）定期会议制。营商环境工作小组每月召开营商环境专题工作会议，传达省市重点工作指示、协调解决营商环境工作中存在的问题并进行相关工作部署，确保公司整体优化营商环境工作稳步提升。

原信富地燃发[2022]36号文件作废，以此文件为标准。

  
信富地燃气有限公司  
2023年12月3日

发：信阳富地各部门、单位。

---

信阳富地燃气有限公司

2022年10月13日印发

---