



小微企业只要有使用燃气的需求，只需拨打96777或登录北京燃气官网、北京燃气APP就能提出申请，无需往返业务网点，北京燃气将免费为符合要求的小微企业安装燃气，平均接气时间不超过4个工作日。这便是近两年北京燃气集团推出的“小微工程”服务模式。“小微工程”作为新发展用户工程的重要服务模式，自实施以来就广受好评，通过不断改进和提升服务品质，扩大便民利商服务范围，让优惠政策惠及更多企业，助力北京市营商环境优化。

## 北京燃气“小微工程”优化营商环境贴心服务小微企业

# 从“1.0”到“2.0+”

□本报记者 赵思远

### “小微工程”1.0服务模式 省成本省时间 上门服务“一条龙”

2018年，北京市政府提出“进一步优化北京市营商环境”的工作要求，并且出台《北京市工程建设项目审批制度改革试点实施方案》。2018年12月17日，北京燃气集团出台“小微工程”1.0服务模式，针对高峰小时用气量不大于32立方米，且气源接自建筑物内现状燃气管道的新发展商服用户，可提供燃气接入“零上门、零审批、零投资”的“三零”服务，小微用户不需要投入任何费用，即可实现接气，平均接气时间原则上不超过4个工作日。

去年2月22日，张先生申请报装燃气，北京燃气集团的工作人员当天就与张先生预约了安装时间，第二天工作人员就上门了，到了2月25日，现场施工部分就已经完成了。“以前怎么也得一个月的时间才能完成。”张先生以前也曾经申报过燃气业务，但施工需要自己找专业公司实施，从选择到完工至少一个月时间。“最关键的是，燃气集团不仅装得快，除灶具以外的阀

门、燃气表、管线等费用全免，以前找施工公司，至少七八万元。”这是让张先生最高兴的地方。“当时我计划至少拿出一个月的时间来接燃气，没想到4天就搞定了。”北京市朝阳区三里屯南里甲34号餐厅负责人张先生说起“小微工程”时，难掩兴奋之情。“小微工程”不仅为他节省了开业前的等待时间，还省下了数万元接气费用。

“小微工程”服务模式出台前，小微企业接通天然气由企业自主投资。由于施工单位水平参差不齐，容易造成工程费用高、流程繁琐、工期长等不良用户体验。北京燃气集团在全国燃气行业内率先推出的“小微工程”1.0服务模式，以小微企业为切入点，加大改革力度，对小微企业燃气工程进行投资，简化工作流程、压缩工作时限、提高服务效率，全方位提高服务质量，让商户实实在在地享受到了节约成本、节省时间、精简流程，受到了广大商户的欢迎与支持。

### “小微工程”2.0、2.0+服务模式 职工服务标准提升 企业商户双受益

北京燃气集团相关负责人表示，“小微工程”服务模式推出的意义不仅让小微企业直接受益，还有效提升了职工主动服务意识及服务标准的形成，同时也为北京市优化营商环境做出贡献。

2019年，北京燃气集团为持续提升服务品质，提高北京燃气品牌影响力，深入挖掘市场潜力，拓展“小微工程”服务范围，同年8月1日北京燃气集团出台“小微工程”2.0服务模式，服务范围从户内工程扩大至气源接自现状低压管网，管径不大于100毫米，长度不超过200米的新发展商服用户，另外，户内工程不在限制燃气表流量，涵盖了G4到G100共8种规格的燃气表

型，让更多用户享受燃气接入快速高效的优惠举措。

今年4月，在市城市管理委、市规划自然资源委的主导下，出台了燃气简易低风险工程“三零”服务和相应的非禁免批等改革政策，进一步降低燃气接入成本，扩大社会受益面。北京燃气集团根据《关于免除低压燃气和供排水“三零服务”项目行政审批的通知》，进一步扩大“小微工程”服务范围，推出了“小微工程”2.0+。升级后的“小微工程”进一步优化了营商环境，扩大了社会受益面。截至今年6月30日，北京燃气集团累计完成“小微工程”1956个，累计为用户节约投资约1.74亿元。

### 提质增效 便民利民 ——“小微工程”一线服务纪实

“小微工程”从用户包装到验收通气，北京市煤气热力工程设计院的广大一线设计人员不分

昼夜地制定方案，不辞劳苦地现场踏勘，换来了“小微工程”的提质增效、便民利民。“小微工

程”在优化营商环境的同时，还锻造了一支专业过硬、服务主动、不断进步的产业工人队伍。

### 标准化指定图集 全方位协调沟通

看看窗外，已是茫茫夜色、灯火通明。

流程优化、保质保量、服务到位……随着被越来越多的商户认可，“小微工程”的任务量也逐渐迎来了高峰。虽然不像别的设计人员一样要去现场踏勘，周晓静却肩负着同样重要的职责，她是与现场设计人员协调工作、与施工单位沟通流程、时刻收集客户意见的“总后方”。看图画图的日日夜夜过去了，迎来的是一串又一串的电话铃声。一天下来，周晓静常常是打电话

打得口干舌燥，却顾不上喝水。她说，更辛苦的是现场踏勘的设计人员，“小微工程”的任务量大，同时要求服务时间、服务质量和效率，她常常能从这些设计人员眼中看出一丝疲惫。所以，每次通电话，面对设计人员和施工单位的抱怨，她常常春风化雨地安慰对方，并尽最大努力将工作协调到位。挂电话前，她也常会和对方说声“辛苦了”“注意安全”，让电话那头、身在现场的工作人员心生慰藉、倍感温暖。

### 踏破铁鞋不叫苦 安全隐患不漏查

客户良好的反馈来源于高效的工作和优质的服务。作为每天往返于工程现场的设计人员，王夏和岳超把专业的服务和暖心之举送给用户，把问题和难点留给了自己。

王夏负责通州区的“小微工程”业务。从一个现场到另一个现场，和施工人员进行施工沟通，向用户答疑解惑……王夏磨破了嘴皮，绞尽了脑汁，足迹遍布了整个

通州。“小微工程”要求工作人员24小时内必须响应，48小时内必须上门，需要上门的客户数量众多、时间较为集中，为工作带来了不小的难度。王夏曾经一天接连看了8个“小微工程”的现场。随着越来越多的商户申请“小微工程”，王夏和同事们的的工作量不断增加，休息时间愈发减少，周末更是成为了奢望，家里腾不出人照顾孩子，她索性带着孩子一起去

看现场。她能够怀揣两部手机，在查管网与沟通工作间切换自如；能够忍着厨房的油烟味，让视线遍及现场的每个角落，筛查出可能存在的隐患；能够在马不停蹄地奔波了无数个现场后，来到新现场，还能迅速结合现场制定出设计方案，并给予用户真诚的笑容。在孩子眼里，自己的妈妈就是一部收集了无数图纸的“百科全书”，宛若一名“全能战士”。

### 服务暖心客户安心 一户一策印证初心

为了优化营商环境，“小微工程”从用户需求出发，制定人性化方案，提供个性化服务，实现了“按需施策”“一户一策”。

“小微工程”1.0模式推行期间，有一家商户想要享受“小微工程”带来的各项便利，却苦于这项数据不达标。岳超和同事便多次踏勘现场，给予了这家商户强大的技术支持，最终让这家商户顺利踏上了“小微工程”的“直通车”。历经了多个现场的

“摸爬滚打”之后，岳超意识到，作为一名设计人员，想要得到用户的肯定，除了拥有过硬的业务本领，更要具备良好的沟通协调能力和沟通能力。有时到达现场时，商户已经停工几天，迫切想把煤气罐换成炉子。她便要在成为方案设计师的同时，成为用户情绪的安抚者。一家商户进行“小微工程”施工，需要从现状的燃气管再新分出一条支线。很多已经在使用天然气的用户担心这样会造成气

量减小、灶具点不着火，岳超便挨家挨户地走访，发放“安心贴”，告知对方施工过程中将调节运营气压，保证“小微工程”实施后所有的用户都能稳定供气。

岳超坦言，小微商户对资金成本等问题往往比较敏感，如今无需支付设计费、工程费等，不仅优化了营商环境，更能让煤热院设计人员的专业能力得到用户的关注和认可。