

## 济南热电：电子合同助力“互联网+供热”

注：本文为法大大“解密企业数字化转型秘籍”系列访谈视频《数智大咖谈》第5期：《济南热电：电子合同助力“互联网+供热”》的镜像文字稿。发言人：济南热电有限公司董事长许宝星、济南热电有限公司客服部部长苏巍。

济南热电有限公司始建于1983年，是济南能源集团的全资子公司，也是济南市最早的热电联产供热公司。公司信息化建设一直走在全国供热行业前列，在建设智慧供热生产调度系统、客户服务系统的基础上互联互通，积极推动全产业链上的业务、财务一体化建设，助力企业流程再造。

### 电子合同助力“互联网+供热”创新

供热是民生行业，关系着千家万户。在“互联网+”的热潮下，公司率先建设线上服务，让信息多跑路、群众少跑腿。我们去年推出的“温温暖暖”APP可以让百姓足不出户完成所有相关业务，其中包括法大大电子合同签署业务。

济南热电有限公司在2018年8月上线法大大电子合同，用户可以在济南热电有限公司官网、APP和微信小程序上签署电子合同，像新用户供暖开户和供热协议这些文件，都可以通过电子合同的方式进行签署。

### 数字化签约赋能“供热为民”

相比于需要线下面签、容易遗失损毁的纸质合同，电子合同可以在线签署、方便管理，最重要的是实现了用户自助办理功能，极大节省了居民用户的时间和精力。

通过电子合同这种数字化的签约方式，济南热电有限公司把“服务于民”、“方便于民”、让用户“零跑腿”的服务落到了实处。不少居民朋友反映：“自从济南热电有限公司开通了电子合同服务，我们不用出门就能签好协议，有时候想看合同也可以直接在手机上看，不仅操作方便，效率还很高。”

### 携手法大大

#### 推动线上线下业务深度融合

今年截止目前，济南热电有限公司已经签署了近万份电子合同。从电子合同上线以来，公司一共签署了十几万份电子合同，为数万名用户提供了便捷高效的签约服务。

济南热电有限公司在推行电子合同的初期，其实遇到过不少困难。比如，一些年纪偏大的用户对电子合同这样的新鲜事物比较难理解、不会操作、担心法律效力、信息安全等等，都是他们常见的顾虑点。

在这个过程中我们做了很多沟通的工作，安排工作人员走进社区现场讲解，手把手教用户一步一步操作，针对他们担心或者顾虑的问题一一做出详细的解答，从而消除他们的疑虑。慢慢的，用户对电子合同有了更清晰的认识，对这种新的签约形式的接受度也明显提高。

信息化建设永远在路上。下一步，我们将和法大大等优秀数字化企业一起，借助人工智能、“互联网+”积极推进线上线下业务的深度融合，满足居民用户的多维需求。

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/164749.html>