



文明服务如沐春风

合肥燃气集团打造星级服务窗口

不小心受伤，有医药箱随时待命；抱孩子累，婴儿车送上；带宠物无处可放，寄养笼都为你准备好了……不要以为这是到了哪个星级酒店的大堂，它们只是合肥燃气集团的营业大厅，也是一个个服务窗口，这种感觉很如沐春风，有木有？

多年来，合肥燃气集团始终将“首要责任对用户负责、第二责任对员工负责、第三责任对社会负责”的“三大责任”理念融入到企业发展、安全保障、服务提升、文明创建工作中，打造星级服务窗口单位。企业先后荣获全国文明单位、全国模范劳动关系和谐企业、全国优质服务品牌文化奖、全国精神文明创建工作先进单位、全国建设系统企业文化建设先进单位、全国住房和城乡建设系统思想政治工作先进单位、全国住房和城乡建设系统创建文明行业示范点等18项国家级重大荣誉。集团先后涌现徐辉、吴雄飞等2位全国劳动模范和游传琴等3位中国好人。连续四年在合肥市窗口行业行风评议中名列第一。

■ 张世伟 沈娟娟



服务窗口坚持微笑服务、文明服务



蓝焰热线65133333 24小时真诚服务

文明窗口，送上拂面春风

“您好，请问您需要办理什么业务？”走进位于合作化南路的燃气大厦营业厅，一张笑脸迎面而来，这是营业厅的引导员，也是用户收到燃气集团的“第一张名片”。为了更好地服务用户，燃气集团在包括营业厅在内的10个服务窗口都安排了引导员。

“燃气集团营业厅是一个综合性服务窗口，过户、缴费、恢复等燃气相关的业务都可以一厅办。”“按照我省的行业标准算，用户等候时间一般不超过10分钟，目前我们实际上平均等候时间在3至5分钟。”“大厅现有18名员工，每天接待用户、办理业务200余户，宁愿自己麻烦百遍，不让用户麻烦一遍。”“以往市民需要自行复印各种证件，现在每个窗口都设有扫描仪，扫描就能办理；如果带着婴儿去办理业务，会有人贴心地送上婴儿车；带着宠物不方便，可以放进专门的寄养笼子……”营业厅相关负责人说。

据悉，燃气集团所有服务窗口在显著位置展示“一站式”服务流程、服务承诺和收费依据，服务窗口标准配置了业务服务指示牌、客户休息区、意见簿、意见箱、应急医药箱、“1米等候线”、志愿服务台和无障碍通道等，收到用户意见和投诉24小时内联系并处理，对处理期限内不能解决的投诉，向用户说明原因并确定答复时间，做到意见、投诉处理全程记录，实施规范化服务。

站在营业厅，放眼望去，电视、宣传牌、招贴画……显著位置到处刊播着社会主义核心价值观、志愿服务、诚信教育、保



铸铁管网改造 消除隐患惠民利民



“冬季安全进万家”走进社区开展安全宣传

护未成年人、深化文明城市创建工作等“讲文明 树新风”公益广告。

燃气集团在窗口实施的规范、增值、差异化、文明服务，让用户办上了顺心事、用上了放心气，如沐春风！

“五星服务”，打造行业标杆

“服务有标准，但顾客满意却是一种没有标准的相对主观感受。”合肥燃气集团相关负责人表示。为提升集团公司服务水平，打造受人尊敬的标杆燃气企业，合肥燃气集团着眼于全行业，正式引入五星级燃气服务认证体系，并成功成为全国试点单位之一。日前，经中国城市燃气协会与中国建筑科学研究院认证中心审查，同意向中国建筑科学研究院认证中心推荐合肥燃气审批注册为五星级燃气服务认证企业。

在服务工作上能够受到用户、专家、社会各界的认可，得益于燃气集团多年来在提供优质服务和高效保障上的坚持。

2008年，燃气集团率先在华东地区前瞻性地建设了LNG工程，大大增强了天然气应急调峰能力。2011年，又自筹资金，将“川气”成功引入合肥，让市民享受到“西气”和“川气”的双气源保障。2014年，更进一步加大投资，加速推进绕城高压管网工程、北部应急LNG气源工程等重点工程的建设。2015~2016年，又快速推进环巢湖高压管网工程、合肥都市经济圈工程项目等建设，使得合肥城市的燃气供应能力得到进一步的提升和保障。

安全是最大的服务效益。为保障安

全，合肥燃气调度中心对全市燃气管网安全运行情况进行24小时监控，对突发状况第一时间进行调度处理；面对各种突发事故，燃气抢险形成网络化，接到抢险30分钟到达现场，保证抢险效率；为消除地下管网老化带来的漏气隐患，合肥燃气从2015年开始由企业出资启动了铸铁管网改造工程，截至目前，共完成总长度148公里，惠及52000余用户，在解决老城区道路及老旧小区漏水和堵问题上成效显著；为预防和减少户内爆燃事故，2016年加速推广使用不锈钢波纹管，且以微利保本为原则，主动下调波纹管售价，彰显企业对用户安全的重视及惠民服务的决心；“冬季安全进万家”、“安全文明进社区”、“燃气服务六进”（进社区、进企业、进机关、进学校、进菜场、进商场）等志愿活动也定期开展；与合肥电视台等媒体合作播出《燃气安全宣传大课堂》等节目，切实增强用户安全用气常识。

在多年的服务实践过程中，燃气集团逐步形成了用户服务的“五个一”服务模式，即蓝焰热线实现“一线通”服务、燃气新装实现“一站式”服务、燃气业务实现“一厅办”服务、便民信息实现“一网连”服务、燃气服务30分实现“一波牵”服务，努力让更多的百姓享受到燃气集团的优质和诚信服务。

除此之外，“首接责任制”让服务不推诿；“流动营业车”走进偏远小区为用户提供燃气缴费、IC卡充值、民用入户、过户等相关便利服务；配合推进老旧小区改造让13万余户居民用上天然气；上门服务过程中为用户随手拎走垃圾、为老人烧点开水、为用户修一下水管等“增值”小举动都受到了广大用户的肯定和赞扬……

