

用户服务消息

创新服务举措 服务水平跃上新台阶



2010年以来，秦皇岛市燃气总公司在继续坚持党团员义务包户、聘请社会义务监督员、义务下小区服务等做法的基础上，推出四项服务新举措：一是推出“平安使者服务队”便

民服务，各分公司结合工作实际，开展内容丰富、各具特色的服务活动。营业管理分公司、北戴河公司、山海关液化气分公司、压缩天然气分公司、秦皇岛市液化石油气公司、执法

大队平安使者服务分队分别开展了“送安全进社区”、“阳光系列活动”、“免费擦拭钢瓶”、“奉献爱心、义工行动”、下小区义务服务、“送安全知识到工地”等活动，取得了很好的效果。二是推出热水器销售安装一条龙服务，方便了用户。三是推出“五零”服务，即服务受理零推脱；服务方式零距离；服务事项零积压；服务质量零差错；服务标准零投诉，使服务更贴近用户。四是推出特殊服务，对重点用户提供特殊服务。在今年春节前，东华里小区部分居民迫切要求春节前通气，在公司领导班子的协调下，工程公司和营业管理分公司协同作战，边施工、边验收、边点火，仅用5天时间就完成了70余户的燃气设施安装和点火，赢得了小区居民的一致称赞。（王金华）

蓝焰情暖鸢都 新举措提升服务

为给广大燃气客户提供更加优质、高效、专业的服务，树立潍坊港华良好的品牌形象，不断提高公司的知名度和美誉度，潍坊港华公司于2010年推出“蓝焰情暖鸢都”服务新举措。服务新举措发布会于2010年5月20日在北宫万家福广场隆重举行，潍坊市市政服务监管中

心领导以及潍坊港华多位公司领导出席发布会，来自5个社区的90余名燃气客户也参加了此次活动。

发布会上，潍坊港华总经理向社区居民公布了5项新举措的具体内容：后挂燃气表服务、预约维修24h内服务、安全燃气具普及及优惠服务、网上便捷服务、社区燃气使

者服务。

潍坊港华成立以来，以客为尊，以提供专业、高效、优质的服务为己任。几年来，已先后向社会推出20余项服务新举措，树立了良好的服务品牌和企业形象，得到了社会各界的肯定，满意度不断提升。

（丁东方 王洪霞）