

山东济华燃气公司真心为民排忧解难 优质服务共筑和谐

2011年10月26日，济南市南辛庄东街12号院的两位老人来到山东济华燃气公司，将题有“为民所想办实事，群众激情谢济华”的一面锦旗送到了公司董事长、党委书记国爱文的手中，对公司领导及工作人员尽心竭力、成功解决该小区通气难的问题表示衷心感谢。

位于南辛庄东街12号院的汽车配件厂宿舍与省劳动技术学校本

是两个相邻单位，因铺设天然气管道双方意见不统一，导致前者院内2栋楼的用户使用不上优质能源天然气，只能干着急，居民意见很大。公司领导在得知这个消息后，本着“民生为先，服务为本”的工作理念，立即责成设计室、工程管理、服务监督等部门多次前往现场勘查协调。经过再三沟通、反复工作，三方终于达成协议，完成了居



民多年来的夙愿。为此，该小区居民对公司领导和工作人员热忱服务、认真为民的工作态度表示由衷的感谢，并送上锦旗表达谢意。

2011年以来，山东济华燃气公司按照市委、市政府的部署要求深入开展“深入基层、服务群众”主题活动，不断强化服务意识，转变服务理念，创新服务模式，扎扎实实为市民、用户解难题、办实事，努力提高群众满意度。

公司在去年为市民办理16件实事的基础上，坚持以优质服务和科技提升为重点，以全面贯彻落实市市政公用事业局“十大惠民工程”和“五个一活动”为平台，不断改进工作举措，着力在全面提升公共服务水平、加快消除老城区管道供气盲点、解决市区背街小巷和弱势群体的通气难问题上下功夫，并取得了积极的工作成效。锦旗上的14个字即是对公司近年来真心为民排忧解难、优质服务共筑和谐的最高褒奖。

(王 艺)

邯郸市煤气公司网站实现全面优化升级

今后，邯郸市民通过登陆邯郸市煤气公司网站，点击客户服务系统中的气费查询功能，输入户号，即可直接进行气费自助查询，此举填补了河北省燃气行业燃气费网上查询的空白，给百姓的日常生活提供了实实在在的便利，也标志着燃气服务信息化水平的提高。据市煤气公司工作人员介绍，优化升级后的网站内容丰富、信息完备、可视性强，域名全称为：www.handangas.com，共分公司概况、新闻中心、企业文化、政策法规、客户服务等7大板块，用户可了解到最新的公司资讯和行业动态，并可掌握服务网点分布、安全用气常识、停气通知等相关信息，其设计指标、运行参数和技术标准均达到河北省同行业领先水平。

2011年以来，邯郸市煤气公司紧紧围绕城镇面貌“三年上水平”和优质服务提升保障水平的工作要求，信守“供气、为民、安全、高效”的企业精神，立足实际，深挖潜力，以增强全员服务意识和服务水平为切入点，以为燃气用户提供优质高效的服务为目标，积极创新服务方式，全力拓宽服务领域，在全力做好供气保障工作的同时，注重软件设施建设和人员素质的提高，在燃气服务热线的基础上，呼叫中心系统和客户满意服务管理系统相继投入使用，标准化营业收费大厅也正在紧张建设中，届时，公司的办事效率和服务水平将得到有力提升，供气保障水平将得到进一步增强。

(郭伟 方志辉)