



北京市启动燃气社区服务中心 全面满足用户服务需求

2012年7月5日,北京市第一家燃气社区服务中心——亦庄旗舰体验店,正式启动运营。这是2012年北京市燃气集团利用燃气社区协作网,将设在全市的燃气5S店与社区对接,延伸了原5S店的服务功能,倾力打造的全新服务平台。新建燃气社区服务中心(5S店),进一步整合了服务资源,统一规范了服务窗口形象。

燃气亦庄社区服务中心位于燃气四分公司服务的经济技术开发区内,四分公司充分利用现有门店资源,加强与各个行政区域管理委员会的联系,建设运营了北京第一家标志性旗舰体验店。

截止到2012年5月底,服务居民用户45 950户,非居民用户501户。

以引领节能、环保、时尚、健康的燃气服务理念为主题,设计了“全方位、全流程、个性化、一站式”体验:一层包括窗口服务、展示体验和交流休闲3块区域。窗口服务区主要负责用户接待、业务办理、信息咨询和燃气缴费等全部燃气服务项目;在展示体验区,所有燃气相关设备有实体展示,您可以在这里实际动手操作,燃气专业人员将对您进行“一对一”示范讲解,并通过有趣、互动的宣传方式了解燃气知识,直观感受到新时代美好的厨房生活,让您通过燃气爱上厨房。通过厨房原貌展示、环保创意厨房用具展示、燃气表和胶管实物展示,灶具火焰试火展示,卡通图示在关键点位上的安全提示等

等,让客户享受一目了然,身临其境的体验式服务;交流休闲区是对于展示体验区的延展,用户在体验各种燃气服务后,在这里享受到放松、休闲、舒适、惬意的环境,进一步学习接触燃气相关安全知识和健康环保小常识。二层办公区是以客户服务管理中心,统筹业务开展、保障功能落实。

同时,与亦庄旗舰体验店同步建设的南苑社区标准店也开始运营。南苑社区标准店前身是四分公司营业收费二所南苑收费站,服务覆盖东起凉水河,西至大兴西红门,南起瀛海,北至南四环,覆盖社区106个,服务居民用户113 371户,非居民用户501户。

据悉,2009年底燃气集团在全市范围内建设运营20家具有燃气产品销售、零配件销售、燃气服务、信息咨询和安全服务5项功能的5S店。2012年为进一步延伸和拓展5S店服务功能,依托已建的1 700多家社区协作网这一资源优势,根据北京市多部门联发的《关于将燃气安全管理与服务纳入社区管理和服务内容若干意见》的目标要求,着力把燃气安全管理与服务纳入到城市的基本单元——社区,将社区作为服务百姓的终端,建立起系统化、规范化、专业化、社会化的燃气安全及服务体系。承载着探索新型营销模式、完善服务渠道,延伸燃气产业外延服务、展示企业形象、打造燃气品牌目标的燃气社区



服务中心(5S店)由此诞生。

社区服务中心将实现燃气缴费、燃气业务、燃气宣传与培训、燃气产业链相关业务4大类16项功能。您可在柜台办理各类燃气缴费业务,24h自助缴费设置北京银行、建设银行、缴费易3套设备,全方位覆盖所有燃气客户;卡表客户可在中心办理开卡,领卡,如果您的燃气卡不慎丢失,也能在这里补卡;您可以通过社区服务中心进行所有燃气业务咨询,燃气报修、预约巡检,燃气管线的拆、改、迁、装也能为您快速受理;社区服务中心将承担燃气安全大讲堂职责,定期为社区培训安全员,组织生动有趣的活动,普及燃气安全知识,对燃气相关高新技术应用进行宣传;燃气行业相关人员可以在社区服务中心进行行业资讯交流;如果您需要购买燃气终端产品,社区服务中心一应俱全,各类燃气灶具、热水器、抽油烟机、燃气切断阀、金属软管等燃气产业链相关产品,方便您的选购;同时,您还可以在这里选择燃气保险,为家人送上一份安心。

(徐春芳)