

费均可同时交纳，极大的方便了客户。

(2) 对燃气企业而言，一方面，丰富了气费回收渠道，为气费资金及时回收提供可靠保障，成为了燃气企业气费回收的一个重要渠道；另一方面，多种缴费方式对缴费人群的分流效果显著，大大减轻了燃气营业厅收费工作量，有利于人力资源重新调配、利用，降低人力资源成本。

## 6 问题的提出

长期以来，燃气营业厅设置以收费为主、业务办理为辅。通过几年的实施与大力推广，第三方代收分流了很大一批客户，月均收费量甚至达到燃气企业收费总额的40%~45%。在极大方便客户缴费的同时，燃气营业厅收费量出现急剧下降，大量燃气营业厅出现了柜台空置和柜台人员工作不饱和的情况，释放出大量人力资源。在倡导提高企业效益、增加人均利润率的形式下，燃气营业厅工作核心的转移以及收费工作的改革发展已成为燃气企业在追求创新发展道路上不可规避的问题。

目前，鉴于第三方代收费已有效解决客户缴费问

题，在燃气营业厅的改型利用上出现了两种探索思路：一种是进行灶具、热水器、空调等燃气设备的展示、销售及售后维护，将燃气企业由供用燃气服务延伸到燃气设备的营销，宣传燃气应用新技术新产品，提供的一站式燃气服务，创新燃气企业利润新增点，进而整体打造燃气本质安全的形象，例如转型为燃气生活体验馆；还有一种是将收费柜台整体委托社会专业代收机构，为客户提供缴纳水、电、气等综合缴费服务，在收取场地租金的同时，腾出更多的人力和精力用在燃气抄表和安检工作上。两种思路相同之处在于均利用燃气营业厅交通便利的优势，将闲置的人力资源重新调配、培训，提升企业营销服务水平和安全工作，进而降低企业运营成本。

## 7 结束语

第三方代收渠道的快速发展，其意义不仅仅在于方便客户，也是对燃气企业控制成本和增加收益的一次机遇和考验。燃气企业需要重新调整燃气营业厅的概念和导向，对收费工作流程再造，突破燃气营业厅常规模式，创造新的利润增长点。

### 安全管理消息

## 顶风冒雪查隐患 走家入户为安全

2013年1月3日晚8点30分，邹城市室外气温达到零下10℃，地上的积雪还没有完全融化，在该市兖矿世纪花苑住宅小区，邹城市燃气总公司2名安检人员经过4次查找，终于叩开了一燃气用户的家门，对室内燃气设施进行了仔细的检查，针对存在的软管老化隐患下发了《整改通知书》，用户刘先生在煤矿上班，不经常回家，为安检工作带来一定的难度。连日来，在我市的大街小巷、小区庭院总是能看到这样一群人，他们穿着红色的工装，顶风冒雪，风尘仆仆，用他们的耐心、细心、热心查找着每一处安全隐患，他们

就是邹城市燃气总公司的冬季燃气安全大检查人员。为给用户提供一个安全稳定的用气环境，他们组成了300人的安检队伍，从2012年12月28日开始，走百家门、查百家险、解百家忧，详细记录每一户燃气设施运行情况，叮嘱用户安全用气，为一个用户跑几趟是常事，为的就是不放过一丝隐患。这是该公司2012年度组织的第二次拉网式安全大检查，也是该公司坚持民生为重，服务为先，用实际行动贯彻落实党的十八大精神的一项重要活动。

(陈绪华)