

## 关注弱势群体 推出服务新模式

秦皇岛市燃气总公司工程实业公司多年来始终坚持把广大燃气用户的利益放在第一位，不断推出便民服务新举措。

为了“让百姓用上充足的气、优质的气、方便的气、安全的气”的服务承诺延伸到全市区的每一个角落，惠及到老旧小区、弱势群体的每一家、每一户，为他们送去党和政府的温暖，2012年公司将“关注弱势群体，做好老旧小区的扩户和服务工作”作为工作的创新点，提出了全员参与燃气市场开发的理念，要求每名员工都要关注燃气扩户，力争实现“能开发的一户不漏，能通气的一处不堵”的工作目标。

我公司把燃气管网已经覆盖但尚未点火通气的老旧小区作为开发重点，利用一个月的时间，先后深入6个小区走访询问了近5 000人次，了解掌握了居民的所需所求。

在走访调查中我们发现，老旧小区的居民多为是社会最弱势的阶层，虽然也很想用节能、环保的天然气，但2 400元的安装费对他们来说是一笔不小的支出，所以很谨慎，不敢轻易迈出这一步。而原来先全额缴纳燃气安装费，再由燃气公司安排进场施工的人网模式让经济较为拮据、接纳新鲜事物较慢的小区居民不太容易接受，为此，我公司从群众利益出发，提出了“先进场施工再收费”的工作思路，以解除用户惧怕上当、没有保障的顾虑。

在我公司的多方努力下，2013年

4月，我们将这一扩户开发新模式运用到燕东里小区，虽然历经了很多波折，但我们最终取得了成功，如期在2012年8月份点火通气，小区燃气配套安装率和交费率均达到了95%以上。为了给居民提供更大的便利，我公司继续拓展服务，全力协调、整合资源，将安装、收费、销售灶具配件、办证、点火等所有工序统一安排在现场，实现了“现场一站式服务”。

“先进场施工再收费”的扩户新模式的成功运用和“现场一站

式服务”的创新，是我们创先争优活动深入群众、解决实际困难最为踏实、最有意义的一步。我公司变被动服务为主动服务，由原来等用户上门变为主动发展用户，主动向用户宣传燃气知识，主动登记联系用户，主动协调各道工序，主动为用户做好配套服务。这一理念的改变使对燃气配套知识比较匮乏的用户办理燃气安装业务时少跑很多部门，节省很多精力，赢得了小区居民、物业公司、居委会等各方好评。

(赵杰)

## 天津春节安全供气3 783万 $m^3$ 创历史同期纪录

从2013年2月9日~2月15日，天津市燃气集团7天安全供应天然气3 783万 $m^3$ ，同比增加16.8%，创历史同期最高纪录，使全市260多万户居民蛇年春节用气达到家家灶火旺，煎炒烹炸饭菜飘香。

为确保全市260多万户居民春节高峰用气，天津市燃气集团积极与中石油、中海油、大港油田等供气单位协调，组织好天然气气源。同时，他们积极组织数千名职工，开展入户安全检查，宣传安全用气常识，查找并消除各类安全隐患，增强用气安全可靠。另外，他们还对比遍布全市的10 000多km高、中、低压输气管线和2万多处天然气闸井、闸阀、凝水缸等供气

设备，全面进行巡视检查。

据统计，天津市燃气集团数千名干部职工坚守岗位，放弃节日与家人团聚的机会，努力工作，从除夕到正月初六，安全供应天然气3 783.03万 $m^3$ ，创历史同期最高纪录，实现连续10年春节安全供气无责任事故，在全国处在领先水平。

节日期间，天津市燃气集团客户服务中心热线电话23006777，24小时全天候为民服务。从除夕到大年初六，天津市燃气服务热线人员先后接到各类咨询、维修等各类问题的电话3 518个，天津市燃气集团人员立即出动，把用户反映的问题都给予了及时解决。

(高继德)