

订也只需在这一窗口即可完成签署，免去了用户在设计、施工、监理等单位的手续办理，至少为用户节省了十个工作日，极大地方便用户。二是推出“燃气进企服务活动”，帮助企业解决实际问题，服务企业发展，助力企业品牌创建。三是以微信平台为依托，拓展宣传阵地。在当前最热门、用户基础最广的微信上建设信息平台，定期向用户提供各类有价值的信息。用户可通过关注公共账号，轻松了解公司最新动态、各类活动等相关事宜，并学习安全用气知识，把微信平台打造成市民生活的贴心好帮手。

#### 4.5 诚心——诚心诚意，为用户提供优质服务

一是为进一步提升公司服务质量和业务水平，可每3个月，通过随机筛选的方式，邀请3名~5名市民监督员，对公司的各类服务流程、服务态度、服务水平进行监督考核。二是成立燃气志愿服务队，进社区、进校园、进酒店提供各类宣传服务，并通过报纸、电视、广播等各类媒介，加强对外宣传的广度和力度；对军烈家属、残障人士、孤寡老人等特殊用户，部分业务还提供免费的上门服务。三是为提高服务人员素质，规范服务行为，建立长效的企业服务培训机制，对全体员工分批进行文明服务礼仪培训。礼仪培训从个人和职场礼仪两方面入手，根据每个部门、班组面对的客户群体以及需要掌握的礼仪类别分批授课。课程内容主要包括电话应答礼仪、客户接待礼仪、投诉应对等。同时培训课程根据服务行业的要求，着重强调员工在日常工作中，要学会站在用户的角度，以用户的感受、用户的利益为先，做到真正意义上为用户服务。服务人员在上岗前进行统一、良好的培训和考核，只有考核合格后方能上岗。同时企业也可以在人员就职的过程中按岗位要求定期进行复训，使员工及时巩固、更新业务知识，不断增强标准化、规范化服务。四是开展班组晨会活动，推动良好企业服务文化形成。班组是公司各项开展的基础，班组工作的好坏和班组员工精神状态是否良好直接影响公司整体工作的推进和良好企业服务文化的形成。为此，公司可开展以班组晨会为形式的文化建设活动，充分利用每天上班前短短的5min~10min，要求全体班组员工集合一起，人员点到、团队激励、总结得失、布置工作、信息传达。通过晨会促进形成“比学习、比作风、比技能、创先争优”的良好氛围，促进公司整体

工作的推进和良好企业文化的形成。

## 5 结语

燃气企业只有不断提升服务质量，改进服务管理设施，建立覆盖企业各个层次、各个领域、各个环节的服务质量管理体系，才能提供让客户满意的服务。也只有这样，城市燃气企业才能适应市场变革，在竞争日益激烈的市场站稳脚跟，实现长远发展。

#### 参考文献

- 1 徐得甲.社会责任视角下的燃气服务评价策略研究[D].首都经济贸易大学, 2014
- 2 国务院发展研究中心产业经济研究部课题组.我国城市燃气行业改革的经验及面临的新形势[J].发展研究, 2009; 8
- 3 寿明龙.基于燃气企业服务特性的服务策略探讨[J].上海煤气, 2010; 3

#### 工程信息

### 安徽省广德县“川气东送” 管道天然气正式开通

2015年1月23日上午，安徽省广德县“川气东送”管道天然气开通仪式举行。

据了解“川气东送”管道天然气广德段全长38km，年出气10亿m<sup>3</sup>，总投资1.2亿元。目前已覆盖城区和经济开发区，建设高、中压管道51km，发展工商业用户18户，配套居民用户9 000余户，累计供气量突破2 000万m<sup>3</sup>。此次管道天然气的开通，为广德县普及清洁能源、实现天然气全覆盖奠定了基础。2015年，广德县还将启动开发区经邱村镇至新杭镇的天然气高压管网建设，总投资4 000余万元，逐步实现各乡镇管道天然气供应。

(本刊通讯员供稿)