

反复性的全方位检查,加大隐患排查力度。

6.统一着装,文明服务,规范标准执行率 100%

收费员、维修员、安检员、巡线员、抢修工等一线服务关键岗位,统一着装,佩戴标识,举止文明,服务规范,热情周到,高效快捷,做到内宾面前代表天津,外宾面前代表中国。

7.入户安检,确保安全,实际用户安检率 100%

加大入户安全检查力度,对奥运沿线用户,开展地毯式入户安检;对奥运接待场馆,每天进行一次安检;预约安检,做到如约入户。

8.有漏必修,修必彻底,抢修维修及时率 100%

调集上千名抢修、维修人员,成立应急抢修、维修队伍,抢修人员、车辆、物资 24h 待命,做到“出动及时、控制有效、抢修彻底、恢复妥当”,确保接报后 5min 出发,45min 内到达现场,小事故抢修 24h 完成,大事故 72h 内完成。

9.昼夜热线,亲情服务,办结率 100%

天津市燃气客户服务热线电话 23006777,24h 接听用户来电,电话一律人工接听,实施首接责任,开辟险急事件直通车,直接下达指令,一线立即处理,做到热线受理、处置、沟通、反馈、回访闭环服务。

10.优质高效,完成转换,安全转换率 100%

如期完成市 20 项民心工程之一的液化石油气小区转换天然气工程,让更多的区域和群众用上天然气,并及时做好转换户的

回访工作。(高继德)

## 天津市内六区结束管道液化石油气的历史

记者从天津市液化石油气转换天然气工程指挥部获悉,到目前为止圆满完成坐落于河东区程林庄道的太脱拉永恒里液化石油气小区转换天然气工程,使 186 户居民用上了盼望已久的清洁能源天然气。

至此,天津市内包括河东、河西、南开、红桥 4 个区转换工程全部完毕,市内 6 区从此告别管道液化石油气。据有关燃气专家介绍,从国内外的实践经验来看,液化石油气转换天然气工程,是一项高风险、高难度的工程,加之这次转换工程因历史原因遗留问题较多,施工战线长,程序衔接多,就更增加了施工的难度。为了把民心工程干好,天津市液化石油气转换天然气工程指挥部通过周密部署,精心安排,确保各个施工环节万无一失。担负施工的燃气集团职工在河东区政府大力协助下,以及各个液化石油气小区居民大力配合下,他们昼夜兼程连续作战,并精心搞好小区外围管网改造和气体置换等一系列工程,精心做好每一户居民家庭的转换,通过施工自检、全面安检和安全抽查等诸多环节,严把施工质量关,确保每一个家庭的安全转换。经过全体参战人员的不懈努力,他们顺利地完成了河东区程林庄道太脱拉永恒里、华康里、康馨里、汇贤里、万隆小区等 6 个小区转换任务,使 8 238 户居民

用上了清洁、优质的天然气。据了解,作为今年天津市政府为民办的 20 件民心工程之一的液化石油气小区转换天然气工程,在天津市液化气转换天然气工程指挥部精心组织和市和区、街政府大力支持下,继去年和平、河北转换之后,到目前今年又全部完成了南开、河西、河东、红桥 4 个区 20 187 户居民用户的转换任务,使中心城区结束了管道液化石油气供应的历史,为实现“绿色奥运”做出了贡献。

(高继德 李凤华)

## 济南市第一次天然气置换已开始

根据济南市天然气工程总体规划,济南港华燃气有限公司将对我市东部甸柳新村南部区域 119 座楼、近 6 000 户焦炉煤气客户进行置换天然气工作。

本次天然气置换区域为文化东路以北、燕子山路以东、和平路以南、二环东路以西以及汽车改装二厂宿舍。由于天然气和焦炉煤气热值不同,原焦炉煤气燃气灶具、热水器、壁挂炉、报警器等必须进行更换或改造。置换期间,该公司将设立多个服务点,为客户提供灶具改造、销售和现场咨询等服务,以确保置换工作顺利完成。本次天然气置换正值新版《家用燃气灶具》标准颁布实施,新标准规定,自 2008 年 5 月 1 日起,燃气灶具必须安装自动熄火保护装置,否则将不允许生产和销售。为配合置换工作,置换期间济南港华将在各置换服务

点推出燃气具优惠销售活动,方便广大客户选购。

(杨帆 李靖)

## 邯郸市煤气公司运用电子政务推进纠风工作

邯郸市煤气公司担负着全市24万户及周边县区的燃气供应任务,为切实提升服务水平、营造良好行业风气,该公司本着“服务民生、造福社会”的工作理念,在扎实完善各项硬件设施的基础上,充分利用电子政务公开、透明、规范、高效的特点,积极探索深化纠风工作的有效途径,有效提高了纠风工作的质量和水平。

### 1 实施办事信息网上公开

公司将深入推行“公务公开”工作作为取信于民的重要手段,在内部做好党务公开、司务公开的同时,将公开重点放在“办事公开”上,本着群众怎么方便怎么办、群众怎么满意怎么办、运行怎么规范怎么办的原则,通过积极推行“五公开”,即公开办事程序、服务承诺、收费标准、职责任务及办事时限,达到“五知情”,即将办事公开内容制作成办事公开栏及牌匾,悬挂在办公场所,让群众一看便知;印制成《办事须知》、《办事指南》等指导性资料,免费供办事对象随时选取,让群众一读便知;实行首问负责制等制度,解答各种咨询和疑问,让群众一问便知;开通5512345投诉热线电话,让群众一拨便知;依托电子化网

络平台,将办事公开最新信息录入电脑并上网公示,让群众一查便知。真正实现了办事过程由暗变明、办事环节由繁变简、办事节奏由慢变快、办事观念由权变责、工作纪律由松变紧的“五大转变”,较大程度地提高整体工作效率和服务质量。

2 建立网上办事系统公司投资130万元建设的微机监控系统兼容供气调度、信息处理、12319二级网站等职能,并将行政管理审批依据、审批事项、标准和程序纳入系统,同时,公司依托微机监控系统改造工作,成功启动了邯郸燃气信息网、运作了燃气服务热线“一号通”项目,合并各类报修电话、公开电话,统一成一个公开电话——5512345,下设10个服务项目,架起了沟通桥梁,增强了公开互动。使广大燃气用户共享方便、快捷的信息资源和优质、高效的文明服务。

3 建立网上监督系统公司积极采取多种方式、通过多种渠道、构筑有效载体,公开承诺,开门评“气”,开门纳谏,时刻接受用户监督,今年公司网站与邯郸市纠风网进行链接,开通了“服务信箱”,主动接受用户评议。

同时,以“12319服务热线”为依托,公司建立24小时日夜受理用户投诉的二级网络,以此为主线,直接督导各单位认真办理用户提出的各类事宜,切实做到件件有着落,事事有回音。今年以来,已圆满办结“三来”3万多次,办结率达到100%。

(朱慧 戴洪斌)

## 北京燃气集团在奥运期间燃气安全稳定供应保驾护航

北京市燃气集团两支专业奥运保驾队伍“奥运抢险分队”和“火炬运行保障团队”正式成立以来。24小时全天候职守随时待发。两支保障团队共有110名队员,来自燃气集团管网运行、抢修抢险、户内维护和科研部门等各个专业技术岗位,均为实战经验丰富和专业技能较强的技师和高级工。

燃气集团有关负责人介绍说:为了在奥运期间提供全面、高效而可靠的燃气供应服务保障,燃气集团专门成立了专业性和综合能力较强的“集团奥运抢险分队”和“火炬运行保障团队”。火炬运行保障团队的主要职责是确保国家体育场主火炬在北京奥运会和残奥会期间正常运行。抢险分队的主要职责是负责奥林匹克中心区内燃气管线、设备设施的维护、运行和应急抢险工作,并负责周边责任区域的急修工作。

同时还担负着火炬供气管路的应急救援工作、应急气源供气工作和24小时应急值守工作。在燃气奥运保障团队成立仪式上队员们表示:在最关键的时刻、最关键的岗位,我们代表全集团履行最神圣的职责,光荣而艰巨。我们每个队员都要发扬团队精神,时刻以确保奥运安全供气为己任,以最佳的精神面貌、饱满的工作热情、不畏艰苦、全力以赴完成奥运期间的保驾任务,打一场漂亮的奥运保驾攻坚战。努力为实现