

用户服务消息



宣化煤气总公司 公开服务承诺

为了进一步加强学习科学发展观,强化作风年建设,转变服务职能,规范行业行为,全面加强行风建设,切实提高工作效率和工作质量,塑造“勤政、务实、高效、文明”的良好形象,宣化煤气总公司向全社会公开服务承诺。内容如下:

一、对煤气用户室内发生的紧急事故,从该公司接到报警电话时起,在 20min 内赶到事故现场,并迅速组织抢修、抢险。

二、对煤气设施、设备维修需停气作业时,由该公司负责提前 24h 告知用户。

三、对离休老干部更换使用 6 年以上的煤气表,可凭离休证执行优惠价。

四、凡从该公司“燃气设备经销中心”购买的家用煤气灶具,该公司负责保修 1 年,终身维修。

五、凡用户举报煤气职工利用工作之便刁难用户或有“吃、拿、卡、要”现象的,经查属实,该公司将按有关厂规、厂纪进行严肃处理。

煤气报警电话:3014444。热

线服务电话:3012743。

(孙秀文 赵燕军)

邯郸市煤气公司不断 深化民主评议工作

邯郸市煤气公司担负着全市 25 万用户的燃气供应任务,今年以来,该公司以“干部作风建设年”活动为契机,严抓安全供气 and 优质服务工作,将民主评议、行风建设作为公司的中心工作,摆在公司“生命线”的高度,建立起科学、高效的服务机制,全方位服务燃气用户,并进一步转变工作作风,把求真务实的精神落实到每一项工作、每一个环节,尽心竭力、真心实意地为百姓干实事、办好事、解难事,真正做到让政府满意、让社会满意、让百姓满意。

针对用户反映较多的“缴费时间与上下班同步、缴费不方便”这一热点问题,邯郸市煤气公司进一步加大便民服务力度,从 3 月份起,在光明营业大厅实行便民工作时间:周一至周五中午不休息,周六、周日照常营业。

同时,从简化服务事项和环节入手,对所有服务事项实行限时办理和用户发展跟踪服务制度,实行一章对外,用户发展全程统一在用户发展中心公开办理,“一个门进,一个门出”,全程只盖一枚公章,取消其他用章,推行“一站式”服务和联合办公,变“申请人自己跑”为“内部环节全程代办”,变坐等服务为主动超前服务,变被动解答为主动告知,由过

去用户围着部门转,转变为部门围着用户办,不断提高办事效率和服务水平。

为及时发现处理安全隐患,确保城市燃气安全正常运行,邯郸市煤气公司在多举措加强管网巡查和管网维护的基础上,与邯郸传输局签订了联合巡线合作协议,实现了横向联合,开辟了管网巡查新途径。

同时,针对邯郸市天然气用户逐年增多、供气范围不断扩大、现有测漏设备已不能完全满足安全检测需要的现状,该公司投资 48 万元,集中购置一批性能先进、灵敏度高的检测设备,可对煤气和天然气管线进行测漏,进一步提高燃气泄漏发现及时率,减少安全隐患,为安全供气提供有力保障。

此外,为实现与用户的双向沟通,及时了解工作人员的实际服务水平,加强对优质服务的监督,该公司还结合实际,派专人以接听反馈电话、定期走访用户、发放民主评议调查表的方式对工作人员的业务技能以及“三员”(安全检查员、安全维修员、安全宣传员)职责落实情况进行不定期抽查监督。

结果显示,用户对公司工作人员的服务态度、维修质量及安全宣传、安全提示工作均表示满意,并就安全供气、便民利民等方面工作提出意见和建议,有力地推动了民主评议、行风建设工作的开展,进一步营造良好的供气环境。

(朱 慧 方 辉)