

气的充装生产及送气服务。

(侯胜芳)

邹城市燃气总公司 科学调度保燃气供应

进入冬季以来,因天气骤冷,全国各地天然气呈现供应紧张的局面。为做好燃气供应保障工作,邹城市燃气总公司结合用户实际,积极采取有效措施,科学调度,合理安排用气计划。该公司研究制定了《上游限气、紧急停气处理预案》,根据上游限气或停气通知,确定限气或停气范围,并通过应急群呼信息平台或传真、电话通知需限气或停气的用户及相关部门。遇到上游限气时,首先对用气量较大的工业用户限气或停气,再对宾馆、饭店等公福用户限气或停气,优先保障居民用户和学校、医院等用户的供气,尽力做好用气调节,保障全市燃气安全稳定供应。

(陈绪华)

邯郸市煤气公司推行 燃气抢修首问负责制

为全力解决冬季燃气设施冻堵的难题,提高燃气维修及时率,邯郸市煤气公司不断创新服务手段。近日,该公司面向全市推行“燃气抢修首问负责制”,进一步简化办事程序,缩短用户等候时间。由于燃气供应工作包括室内设施检修、室外设施检修、燃气抢险等业务,针对用户不能正确界定用气故障、无法正确拨打电话、影响抢修效率的现象,该公司在进一步完善内部信息流程、搭建

信息平台的基础上,推出了“三项举措”,即:推行“燃气抢修首问负责制”,公司各窗口单位接到抢修电话时,变以往转接电话为内部直接转办,使用户只打一个电话,就能解决用气烦忧,避免推诿现象发生。实施“领导带队督导抢修工作法”。

针对目前我市部分小区供气管道堵塞、燃气压力不足等问题,公司进一步强化抢修管理,要求相关单位领导分区划片,带队开展检修抢修工作,确保“小问题当天解决,大故障连续作业”,尽早解决用户用气问题。

与此同时,为确保用户反映问题有解决、有回音,公司实行了“三来”办理情况日督导制度,由公司领导负责检查各窗口单位当日“三来”办理情况,发现问题,及时处理。

2009年以来,公司以民主评议为主线,不断提升服务质量,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,公司在巩固与农业银行、城市信用社、网通公司、邮政储蓄等单位提供的燃气存交费业务关系的基础上,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,推行“一站式”服务和联合办公,启用“燃气服务直通车”,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,提高了办

事效率和服务水平。

截止2009年底,公司共开展现场服务150次,安全咨询2万人次,上门服务880次,维修燃气具900台次。圆满解决市长公开电话、“12319”服务热线、5512345及“三来”办理78659余次,公司网站点击次数2万余次,办结率和用户满意率达到100%。

(郝振宇 朱慧 方辉)

南京百江上调民用 液化石油气零售价格

从2009年12月5日起,南京百江上调民用液化石油气零售价格,14.5kg民用液化石油气零售价格集资户由10月份保持的82.4元/瓶上调到89.9元,市场户86.7元/瓶上调到94.6元/瓶,9.5kg民用液化石油气零售价格集资户54元/瓶上调到58.9元/瓶,市场户56.8元/瓶上调到62元/瓶,销售基准价由2009年10月份的5.81元/kg上调到6.34元/kg,同比价格平均上调9%。

因2009年11月份国际原油价格一路上涨带动民用液化石油气批发价格上涨,南京及华东地区的民用液化石油气批发市场价格从2009年11月初的4666元/t最高上涨到5810元/t,月涨幅最高到24.5%,2009年12月上旬南炼厂等气源厂挂牌价仍在5666元/t,按照南京市的民用液化石油气新的气价联动政策规定,南京市的民用液化石油气零售价格在2009年11月勉强维持了一个月的稳定后,从2009年12月5日起将再次上调。