

表5 城市燃气运营商大客户经理主要工作项目

序号	工作内容	备注
1	完善客户基础资料。	
2	对客户进行走访、回访。	
3	收集客户信息（经营状况、业务往来情况、投资意图、用气量变化情况等）并整理与分析，为公司领导决策提供信息支持。发现客户生产经营状况有变化应尽早告知公司，让公司能及时规避风险；发现客户新增生产线，可提早进行潜量拓展工作，说服客户在燃料选择时选用天然气；发现客户工程投资、管道改造或其他费用存在困难时，可代客户向公司提出部分费用的减免申请等。	
4	及时了解客户的需求及用气过程中遇到的问题，并协调处理。	
5	负责保持公司与客户的沟通渠道顺畅。	
6	根据客户级别，为客户提供不同的增值服务，主要包括：免费安检、隐患免费整改、能源信息联动、安全培训、联谊活动等。	
7	保持客户已有用量，拓展客户潜在用气量。为客户提供优质服务的最终目的就是保持已有客户的用量，并拓展其潜在的用气量。大客户经理通过与客户频繁的接触，深入的交流，第一时间掌握客户的经营状况，发展趋势，反馈信息等重要资料，并结合客户长期的用气情况，撰写每月的客户用气变化分析报告，积极寻求保持已有用量开拓潜在用气量的方式方法，以分析报告的形势将客户的保量、增量工作系统化、常态化。	

4.3 设立大客户经理以来的效果

- ①工商业客户投诉数量和频次得到有效控制，并处于不断下降的趋势，客户满意度提高。
- ②工商业客户忠诚普遍提高，用气量稳定。已有用户潜量挖掘工作取得实质性突破，很多用户将天然气作为其今后新增项目的首选能源。
- ③工商业客户对燃气安全日益重视，用户误操作事故减少；安全隐患整改及时，供气安全性得到提升。
- ④为公司决策层提供及时、可靠、充分的信息支持。及时的规避了部分经营风险，由于信息收集及时，成功避免了个别客户由于经营不善给我司带来的风险。
- ⑤公司经营风险得到有效的控制，工商业客户用气保证金收取比例上升，气款缴纳及时性提升。
- ⑥服务的品牌效应初步呈现，为潜在工商业客户改用天然气提供了良好示范；充分体现了城市燃气运营商的社会责任。

5 结论与建议

- 5.1 城市燃气运营商在工商业客户关系维护中必须坚持平等、尊重、信任的原则，既不无限制妥协，也不得有“气霸”之嫌。
- 5.2 从探索过程和初步成效分析，还必须进一步

加强大客户经理的培训和培养，使之成为专业精、内涵深、思想活的品牌传播者。

5.3 天然气作为一种清洁能源，与煤、油具有环保方面的优势，与太阳能等具有连续稳定的优势，必须充分突出比较优势，通过工商业客户关系维护的途径进一步扩大天然气在城市能源消费中的比例，改善大气环境。

工程信息

四川省雅安市上里镇

天然气通气点火仪式举行

2011年9月30日，上里镇天然气工程通气点火仪式举行。

据了解，该镇今后还将继续进一步的进行管网设施投入、在以上里镇为中心的基础上向中、下里镇方向延伸天然气管网设施，让更多的村镇民众受益，用上天然气。上里是雅安市首个在镇级建设配气站的乡镇，自2008年以来，在全市农村乡镇率先启动天然气配气站建设，历时三年，投资500余万元，胜利完成了天然气管道建设工程。

(本刊通讯员供稿)