

费、递送发票、免费安检、用气设备检查维修等。

④提供安全培训服务，按照燃气技术讲座、供气设施维护培训和燃气安全知识培训等不同内容，通过座谈会、讲座、发放资料、现场指导等形式，提供安全培训服务。

⑤提供多层次、全方位回访服务，通过电话回访、上门拜访、客户座谈会等客户回访形式，对大客户定期进行回访，了解客户用气情况、服务要求和意见建议等，充实服务范围，加深客户关系。

4 实现大客户管理的现实意义

(1) 大客户系统管理的实现，使燃气企业有限的人力资源和技术设备得到充分利用和发挥，通过强化燃气管道设施管理，保持稳定供气，企业核心经济来源和途径得到有效巩固和强化管理，为企业可持续经营目标的实现夯实了基础。

(2) 大客户系统管理的实现，特别是计量设备的专职专业管理和收费管理，可极大控制供销差率，降低经营成本，提高资金回收周期，有助企业资金运作，实现企业良性发展。

(3) 大客户系统管理的实现，通过差异服务和回访管理，燃气企业能够了解大客户燃气用气设备和工

艺技术新动向，由此可以分析研判燃气市场发展方向和掌握新技术新工艺，为开辟发展新市场抢占先机。

(4) 大客户系统管理的实现，燃气企业能够重点实施重点场所安全管理工作，最大限度消除大客户用气场所潜在安全隐患，避免恶性安全事故发生，实现供用气企业安全发展，有利于维护社会稳定。

(5) 大客户系统管理的实现，燃气企业能即时对客户服务的意见评价进行相关的分析，从而及时有效地采取对策，对进一步提升企业服务水准，优化核心客户管理，维持和提高燃气企业主要经济效益有着重要的促进作用。

5 结束语

对燃气企业大客户的系统管理，筑牢了燃气企业与大客户长期稳定的战略合作关系，它通过对大客户实行差异化优质、优先服务，既保证了客户生产目标的实现，赢得了客户赞同，又进一步强化了燃气企业核心经营管理工作，切实可靠保障了燃气企业主营业务效益，真正意义上实现了合作双方共赢发展。在不断挖潜创新的燃气经营管理领域，燃气企业大客户的系统管理具有广泛的现实意义，相信通过相互交流，共同努力，此项工作将会做得更合理更科学。

工程信息

峰峰煤气公司实施燃气表及室外安装改造工程

邯郸市峰峰地区自1992年开始使用城市煤气，期间分期分片实施煤气管线的敷设和燃气用户供气，在2007年进行天然气转换，至今已历经近20个年头。其中一期和二期有1.3万燃气用户的燃气计量表均已超出国家相关规定的10年使用期限，有燃气计量表已使用近20年，成为公司安全平稳供气的头等重大隐患。

2011年，在完成孙庄棚户区分段改造、市区老管线分段改造后，公司把实施超期服役燃气表及燃气设施室外安装改造作为安全隐患专项整治的重点工程。成立由党政一把手任组长，主抓安全的副经理具体负责，各相关科室负责人为组员的专项工程小组。仅用半个月时间完成施工设计、材料准备、实地现场踏勘、施工队伍选派等准备工作，在2011年10月25日，对滏阳小区(新村)1-4号

楼的120余户燃气用户进行摸底调查，在11月3日，开始1号楼的室外挂表的安装改造工程。目前，已完成该楼4个单元的室外表箱和燃气管道的安装，完成该楼老燃气设施地切断和新设施的投用。预计按现进度，在2012年春节前将完成该小区4栋120余燃气用户室内超期服役燃气表及燃气设施的室外安装改造。

(吝肖鹏)