

现了“零”投诉。三是坚持“请进来走出去”，采用行风监督员座谈会、大客户座谈会、公司领导走访大客户、每周二领导接访等多种形式，征询用户意见建议，通过多种方式把自身存在的问题摸清、找准。能改正的马上改正，暂不具备整改条件的，也制定了整改措施，明确了整改期限。并对问题整改进行跟踪落实，将问题整改情况向提出意见单位进行反馈。四是出台并持续修订《服务管理规定》，并对规定中提出的要求进行对照检查，结合用户反映的问题，及时对服务工作情况进行跟踪，发现问题，迅速查实，提出整改期限或具体要求，对违反规定的，列入每月考核。五是编制《岗位操作手册》，使每个岗位的职责、任务、日常工作变成标准动作和步骤，促进职工岗位行为规范统一。六是认真落实国家标准《燃气服务导则》，并根据安徽省住房和城乡建设厅、安徽省质量技术监督局要求，主编《安徽省城镇燃气服务规范》，以促进全省燃气服务水平提升。

（4）抓住关键，形成特色

为使行风评议活动有序推进，取得实效，合肥燃气不断加压，创新服务举措，丰富服务内容；创新服务方法，提升服务质量；拓展服务理念，创新服务形式，使燃气集团服务形成独有的特色，2015年用户表扬增长率实现193.9%。

一是开展“增值服务、差异化服务”活动，提升用户满意度。以贯彻落实“人无我有，人有我优”为核心，在践行“态度好、速度快、技能高”服务作业理念的同时，通过职工上门服务做些力所能及的小

事，让用户感受到超预期服务。二是开播“燃气安全大课堂”电视栏目，为用户播放燃气安全公益广告和实地案例，引导用户识别安全隐患、进行漏气自查等，营造了浓厚的燃气安全宣传氛围。三是与市安监局、市文明办、市国资委、合肥日报、市广播电视台共同策划了“安全文明示范社区及燃气安全义务宣传员评选活动”，活动从2015年3月开始，由服务所举荐出50个参评社区，评出10名用户作为义务宣传员，让用户参与安全宣传，并加以推广传播。四是开通流动营业服务厅，主动将优质服务送到区域偏远、缴费不便的小区，现场为用户办理燃气业务，解决用户的燃眉之急。五是开展孤寡老人结对服务，彰显出合肥燃气的社会责任。对需要帮助的孤、寡、老、特、残等人员登记造册，进行“一对一”的帮扶。截止目前，燃气集团已结对394位孤寡老人、113位特服用户，并为他们建立了档案，形成了特服长效机制。

4 结语

8年来，合肥燃气以行风评议工作为推手，服务人民的宗旨意识空前强化，树立起良好的行业形象；用户对合肥燃气评价明显改观；优质高效的服务，坚定推动了企业发展；各项服务指标名列同行业前茅，促进了行业管理进一步科学规范，燃气职工队伍建设呈现新面貌。以评促学、以评促纠、以评促建，实现了用户、企业、政府的多赢。

工程信息

新疆和田市天然气利民工程开工

2017年9月13日，新疆和田市天然气利民工程分为环城储气高压一期工程和五乡两镇入户二期工程，共分为9个标段。利民工程所有标段现已全线开工建设，二期建设项目“五乡两镇”入户工程共计中压管道约527km，入户总数约为6万户。

截止目前，和田市天然气利民工程一期和田市天然气利民工程项目环城储气高压管线项目现已打

火开焊。二期全线中压管线共299.17km，完成扫线18.1km，完成6.1%；焊接完成5.1km，完成1.7%。低压入户共计60 407户，现进行围楼管及入户打孔，共完成5 529户，完成总量的9.15%。据了解，和田市天然气利民工程，一期工程10月28日基本具备供气条件，二期工程11月底基本具备供气条件。

（本刊通讯员供稿）