同到未来 二〇一八春节特刊

规范服务流程、强化软硬件设施,邹城市燃气总公司——

精益求精,用服务改变市民生活

本报通讯员 陈绪华 王云

管道天然气城区全覆盖、天然气“镇镇通”、城乡天然气用户15万户、遍及城区3各街道办事处和8个镇……邹城市燃气总公司不断规范服务行为,完善服务标准,提升服务水平,主动解决群众关心的热点难点问题,群众满意度不断提高。

邹城市燃气总公司设立4处服务网点,覆盖城乡。

规范服务流程 配套设施更完善

作为直接面对广大市民的窗口单位,邹城市燃气总公司在城区、矿区、乡镇、政务服务中心设立了4处营业服务网点,制定了《业务工作流程》、《服务流程图》,在服务大厅公开明示服务承诺、收费标准、收费依据及监督电话,自觉接受监督。并简化办事程序,将燃气安(改)装受理、缴费、过户、咨询、申请通气等业务办理整合到服务大厅,实行一次性告知、一条龙办理、一站式服务。

针对服务流程,该公司编制了《管理制度汇编》《绩效管理考核细则》等,对各岗位职责进行细化。实行全员按岗定薪制,按照工作职责分为4个等次,层层签订责任书。并严格遵守服务承诺制、首问负责制和限时办结制,对“三个平台”、12319等交办的事项及时办理,对用户投诉认真记录,及时反馈办理结果,办结率100%,回访率100%,满意率98%。

燃气安全应急演练现场。

同时,围绕邹城市城乡发展规划,对符合燃气供气条件的区域,不断完善燃气配套设施建设。2017年,铺设中、低压管道23公里,发展民用户1.3万户。并每天对全市燃气管道设施进行巡查,每年对室内燃气设施进行拉网式大检查。去年发现并处理室外地下漏气185处,处理地上设施隐患963处,处理室内漏气等隐患5500余处。2017年9月份,邹城市燃气总公司开始实施农村社区取暖“气代煤”工程,圆满完成6432户改造安装工程,完工率位于济宁各县市区前列。

强化服务能力 软硬件设施更优化

人才队伍建设和服务载体建设,是邹城市燃气总公司的重点工作之一。该公司每年制定教育培训计划,对窗口部门工作人员进行集中轮训,聘请山东建筑大学等学校教授,讲解燃气法律法规、安全与防护等知识。

同时,按照省燃气安监站要求,定期组织对管道工、压力容器操作工、充装工等工种的培训及考核。开通公司服务网站、电子信箱、微信平台,受理用户咨询、业务办理等。

此外,坚持24小时值班制度,每天由一名班子成员带班,配备抢维修车辆13辆,装备激光检测仪、液压割管机、防爆风机等一系列工机具,确保应急抢险所需。

2017年,邹城市燃气总公司与联动单位联合开展燃气安全抢险救援演练、社会公共安全应急演练等3次;设立学雷锋志愿服务站,组织青年志愿者到广场、社区集中开展安全宣传11次,发放安全用气明白纸10000余份,现场解答群众咨询500余人次,群众安全用气水平有效提高。