

# 新奥燃气 用心服务

邹平新奥燃气有限公司成立于2002年1月,是由新奥燃气香港投资有限公司和山东实华天然气有限公司合资组建的中外合资企业。

公司经营范围包括:生产销售燃气及燃气器具,燃气器具的安装与维修;燃气设备、设施的建设、安装、维护及燃气输配等城市燃气开发利用业务。

公司秉承“创新清洁能源,改善生存环境,提高生活品质”的经营理念,致力于推进城市燃气管道化进程。截至目前,公司已在邹平敷设中、低压燃气管道380余公里,城区阀门井418个,调压箱、调压柜722台,已开发居民小区261个,已置换通气用户3.6万户,工商福利用户165户。在开发区建有天然气门站一座,日供气20万方,新建LNG加气站一座,将于2015年正式投入运营。公司在城南新区和老城区分别设有营业厅一个,同时为方便用户购气,在黄山二路、黛溪三路及好生街道办增设代售气网点三处,并计划在即将投入运营的LNG站增设新营业厅一个。

邹平新奥燃气通过安全规范的专业运营、体贴高效的优质服务,先后被评为“山东省消费者满意单位”、“全县安全生产工作先进单位”、“诚信守法A级企业”等诸多荣誉称号;新奥燃气以秉承安全、理性和持续发展为战略思想,坚持求实、进取、谦虚、坦诚的行为准则和团队精神,以安全与服务为经营主线,不断创新、追求卓越,为造福邹平人民而不懈努力。



开展燃气安全知识宣传。



双手递交真情。

## 员工风采

## 营业所班组:“花儿朵朵”的青春进行曲

邹平新奥营业所阳光班组由四名营业员和三名调度员组成。她们一起组成了全公司里独一无二的“全女子班组”。这里有一群能吃苦、有创新、微笑服务的“娘子军”,两年多的时间里,她们一直秉承着“花儿朵朵向太阳,颗颗红心向新奥”的班组口号,始终以客户需求为导向,全心全意为客户提供主动、周到、快捷的服务。

### 亲切问候,耐心细致 微笑服务送温暖

伴着“您好,新奥燃气!”那清脆甜美的声音,仿佛轻快的音符在你耳边跳跃;“您好,请问办理什么业务?”那亲切的问候,仿佛冬日里的阳光温暖着每位用户。在邹平新奥,有这样一个班组,每天用甜美的声音和亲切的微笑在“前厅”、“后屋”内接触着形形色色的用户,她们就是邹平新奥营业所的“娘子军”——“阳光班组”。

营业所的工作主要负责磁卡售气、气费回款、零散户报装、工单派工、维护用户信息等工作。作为公司面向公众,对外服务的窗口,她们的一言一行都代表着公司整体形象。这是一个与用户面对面沟通,心与

心交流的平台,甚至一个微笑问候,一个细心聆听都会在不经意间对用户产生深刻的影响。

只要穿上那淡蓝色的工装,营业员身上就担负起了应有的职责:微笑迎接用户,双手递交真情。

### 定期学习,开展座谈 班组建设热情高

从2013年开始,随着公司班组建设的“制标”、“对标”、“达标”活动的火热开展,营业所制订了详尽的工作细则和工作标准,对照标准进行全面改进。为了使工作更加规范化,她们将这些标准切实渗透到日常工作中,每一位组员们也都纷纷结合自身岗位的工作实际情况,制定了自己的工作计划和

工作目标。

定期学习,随时检查。在此期间,定期开展学习与座谈会,座谈会上,组员们积极出谋划策,为班组建设贡献自己的一份力量。通过班组学习座谈会,她们相互找缺点,查问题,“学、比、赶、帮、超”的学习氛围愈加浓厚,增强了工作积极性。在近两年集团组织的技能等级初、中级评定考试中,全员积极参加,通过率更是达到90%以上。

### 学以致用,灵活思考 积极创新有妙招

随着时代的进步和社会的发展,用户需求的变化越来越快,对服务水平的要求也越来越高,单纯的规范服务已经难以满足客户的需要,这就要求她们必须敏锐探知用户服务要求的变化,要求她们的服务必须因人而异、因时而变,必须在服务的细节上独具匠心。因此,像“温馨提示”、“便民卡片”这种小贴士应运而生。

为了让用户了解燃气表知识,她们每天为用户一遍遍耐心讲解;为了让用户习惯“购气前插卡”这项操作,设计了“温馨提示”贴在购气卡背面;为了

让用户熟知营业厅和代售点的位置,设计了“便民卡片”;为了让用户时刻谨记安全用气,不厌其烦地时时刻刻进行安全宣传。

### 勇于奉献,真心服务 用户满意我无悔

调度员是24小时全天值班,当别人晚上陪家人其乐融融的时候,她们没有;当别人八月十五一家团圆赏月的时候,她们没有;当别人节假日陪孩子嬉笑玩闹的时候,她们没有;当别人春节阖家欢乐的时候,她们依然要坚守在工作岗位。在家人眼里她们是不称职的女儿、妻子和妈妈,但能得到用户的感谢和赞扬,那就是她们最欣慰、最开心的时刻。

“闺女,你别嫌我老婆子烦,我就是爱絮叨,经你这么一说,我就知道是怎么回事了,谢谢你了,闺女!”,“去过很多的营业厅,还就是你们服务的最好!”,“你好,我是刚才你打电话的那位,谢谢你,我换了电池,炉子打着火了,没耽误做饭,谢谢你啦!”她们用奉献、用真心换来了用户的感谢与赞许,她们坚守岗位,无怨无悔。

## 新奥开展3.15安全服务进社区宣传



本报讯 在“3.15”全国消费者权益日到来之际,邹平新奥燃气组织人员到周边的乡镇小区进行安全服务宣传活动。新奥燃气的安全、服务、运营等工作人员通过悬挂条幅、现场讲解安全知识、免费上门为用户进行灶具维修等形式将新奥的服务理念及燃气安全使用常识传达到各个乡镇小区的广大燃气用户当中。

通过宣传,广大乡镇小区的用户对新奥在安全、服务等各方面所做的工作表示认可,提高了乡镇用户的安全意识,防范能力,得到了小区物业及住户的高度赞扬,同时促进了邹平新奥燃气“三个零”目标的达成,提高了客户满意度。



## 新奥文化进万家 走访慰问贫困户



本报讯 为了解客户需求,弘扬新奥文化,邹平新奥总经理助理崔岗带领客服专员、户内维修员对新华书店家属院一户低保用户进行了走访慰问,公司为困难用户送去了玉米油、大米、面粉等生活物资,并对用户的日常生活及需求情况进行了了解。维修员为用户免费进行了胶管的更换

及燃气设施的安全检查工作,客服专员对用户在生活中遇到的燃气安全及对新奥的服务情况进行了咨询调研,为用户送去了新奥的“温暖”。

通过对困难用户的走访慰问,广大用户对新奥扶贫活动给予了高度评价,对新奥的社会责任心和公益行为给予了赞扬。