

# 新县弘昌天然气有限公司文件

新弘然〔2021〕20号



## 预约上门服务制度

为提高服务质量，规范燃气抄表安检、维修服务行为，加强户内燃气设施安全检查，确保用户安全用气，根据《燃气服务导则》相关内容特制订本制度，本制度适用于新县弘昌天然气有限公司。

### 一、抄表安检预约服务

1、各抄表、安检员根据自己的工作进度，提前一到两天到计划小区单元门前张贴安检抄表通知。

2、抄表安检员上岗时，必须着工作服、佩戴工作牌。

3、抄表安检时应用的服务用语“你好，我是新县弘昌天然气公司的抄表（安检）员，请配合”、“您的气表读数为xx，本次燃气用量为XX，需缴纳燃气费XX”、“谢谢合作”等。对用户提出的问题，应耐心回答，需要维修时，应介绍维修渠道，便于用户联系。

4、抄表安检员入户，应保持手持式检漏仪处于正常工作状态，对室内所有丝接口直至燃烧点，进行全面检测，不

留死角。

5、正确使用抄表录入系统，将抄表信息、安检信息准确无误上传系统。

6、抄表员对半年以上未能入户的要采取有效措施（贴到访不遇通知单、催缴通知单、联系邻居或物业），并把半年以上未能入户名单上报部门处理。对欠费金额较大且欠费时间较长的用户及时上报部门相关负责人处理。

7、安检抄表过程中，发现用户存在违章行为或安全隐患，应讲明危害，填写《隐患整改告知单》，发现漏气应立即报告有关部门处理，主动向用户进行燃气安全常识宣传和燃气泄漏应急处理措施教育。

8、与用户沟通时应使用文明用语，热情、准确、及时；做好收费、问询等与燃气业务有关的工作，不得与用户产生争吵。

## **二、维修预约服务**

1、公司设立 24 小时电话值班制度，接听人员须登记好报修时间、报修地址、报修电话、报修内容。

2、维修人员上午及下午一上班根据报修登记，提前与用户预约维修时间，确定好大致的上门时间。

3、维修人员应根据报修内容携带好必须的维修工具与备件，按照预约时间登门，由于特殊原因或者紧急情况不能按时上门，需提前与用户联系致歉并解释，取得用户谅解并确定好下一次登门时间。

4、偷盗气、过期不走字、严重漏气的报修必须 2 小时

内完成维修服务。

5、存在较重的安全隐患，但暂无泄漏的报修，接单人员于 24 小时内处理完毕。

6、存在明显隐患，但无泄漏暂时不会造成安全事故的报修，由接单人员与用户协商，7 个工作日内处理完毕。

7、维修服务要严格按照相关操作规程进行，并着工作装、使用礼貌用语“您好，我是新县弘昌天然气公司维修人员，我的名字是 XX，这是我的工作牌，为您提供维修服务”。

8、维修服务过程中，严禁在用户家抽烟、喝水、吃东西或索取物品、接受用户馈赠的物品。

9、维修服务完成后，需对用户户内燃气设施进行全面检测，确认没问题，请用户在维修单上确认并签字。耐心解答用户用气过程中产生的疑问，向用户做好燃气安全用气相关知识及泄漏应急处理措施宣传。

10、维修完毕，清理维修过程中产生的垃圾，保持现场卫生。

11、出门时，应礼貌告别“如果您在用气过程中产生什么问题，随时拨打客服电话与我们联系，给您添麻烦了，再见”。然后退出并轻轻给用户关好门。

岗位涉及人员名单：

前台：郑晓东、杨玲、陈玲、汤莹莹

抄表、维修：汤莹莹、杨根洲、李新民、徐鹏、曾海超