



# 燃气有问题 请拨“968111”

## 济南港华24小时热线全新升级,打造“一线牵心”新服务

本报10月31日讯(记者 张晓燕 刘雅菲) 家里燃气灶突然打不着火了?楼道里闻到有煤气味儿?请拨打“968111”您的燃气专属服务呼叫中心!记者从济南港华了解到,自2018年11月1日起,原24小时服务热线“82912319”正式升级为“968111”,升级后,两个号码并行使用,过渡期为一年(2019年11月1日后“82912319”仅作为回访电话使用)。

新升级的“968111”由原来的8位数热线缩减为6位数,更方便用户记忆和使用的同

时,服务内容进一步“扩容”。按照“一号对外、集中受理、分类处置、统一调度和限时办理”的呼叫运行机制,“968111”除基本的抢维修、漏气等供气业务咨询外,新增加回访、投诉、意见建议、服务督察等方面内容,实现业务全覆盖。此外,新升级的“968111”增加了自助语音功能,用户可根据实际需求选择收听响应解决措施,减少了人工成本,大大提高了服务效率。

“目前热线坐席已增加至28个,接线员增加至31个,相应的

配套设施升级也已完成,依托公司TCIS2.0客户服务系统等‘互联网+’技术,进行全流程业务跟踪,在处理供气抢维修等上门业务时,从接单开始记录,直到销单结束,能有效进行跟踪督查和督办。通过大数据分析,对呼叫热点时段、热点问题等进行精准分析和预判,合理调配工作人员,为用户提供高效优质的服务。”济南港华服务管理部副经理代名云介绍,“968111”寓意“一线牵心、一呼即应、一诺必行”,未来将结合网上营业厅线上服务,深入推进呼叫中心职能

从单一的“传声筒”向“客户管家”、“服务指挥”和“决策参谋”转变。

随着新的呼叫中心和“968111”的升级运行,原号码“82912319”与新号码并线服务,逐渐过渡一年(2018年11月

1日至2019年10月31日),2019年10月31日后原“82912319”号码保留,作为热线回访客户使用。这也标志着济南港华燃气“着力优化营商环境 全面提升服务水平”百日攻坚战进入决战决胜阶段。



# 20年从未“断线” 保障泉城用气

## 从“一要就灵”到“一线牵心”,增值的是服务,不变的是初心

本报记者 张晓燕 刘雅菲  
通讯员 刘晓

### “一要就灵” 口耳相传的转办时代

1998年,刚成立不久的济南市管道煤气公司(济南港华燃气前身)发展正盛,那时的燃气人已经开始走进社区,到用户身边宣传安全用气常识。但随着经济社会的发展,人力物力成本较高的进社区活动已不能满足用户需求,筹建服务热线的想法此时开始萌生。

“随着管道煤气的发展,用户越来越多,反映用气诉求的渠道相对比较少。那时候家里有电话的也逐渐多起来,公司开始筹建热线。当时取一个谐音‘一要就灵’,热线号码定为了88931190。”宋娟是当时刚成立时的两名接线员之一,如今仍坚守在呼叫中心一线,谈起当年的经历,她仍记忆犹新。“热线于1999年夏天正式成立推广,一共2个坐席,就设在现在办公大楼的十楼。”作为市政公用系统成立较早的服务热线,一经推出便受到了广大用户的欢迎,初步构建起了公司与用户沟通的“桥梁”,开启了为民服务快车道。

虽然成立了热线,但受限于当时的技术条件,用户诉求反映上来后,仍然要通过“口耳相传”的转办过程。“用户有了通气或者抢维修诉求,我们告知部门,然后部门再上门服务,过程相对比较繁琐,但保障用户安全用气的服务意识已然很高。”宋娟说。

### “一号对外” 开启互联网+新时代

2003年9月,济南12319公共服务热线系统正式建立,对城市供水、供热、供气等方面出现的问题及突发事件进行集中处理和解决。济南市管道煤气公司按照相关要求,借助科学、先进的信息化、智能化手段,重新整合原热线号码,正式推出“82912319”。次月,济南市管道煤气公司代表同香港中华煤气代表签约,开始部分合资发展,2005年,济南港华燃气有限公司正式成立,也为客户服务热线的发展带来了新的契机。

“当时引进了一些先进技术,也就是公司目前使用的TCIS客户信息管理系统1.0



新时代的济南港华燃气热线已成为拥有28个坐席、31名接线员的呼叫中心。

济南港华燃气热线自1998年开始组建至今,20年来,从最初的2个坐席、2名接线员增加到如今的28个坐席、31名接线员,虽历经三次变更,但在服务泉城百姓安全用气的路上从未“断线”。“作为‘着力优化营商环境 全面提升服务水平’百日攻坚活动的重要举措之一,‘968111’专属服务呼叫中心的升级将全力为用户打造‘一线牵心’的优质服



扫一扫  
关注济南港华燃气



1998年,济南港华开始组建客服热线,成立之初只有2部电话、2个坐席。



上世纪90年代,济南港华走进社区开展热线推广活动。

本版图片由济南港华提供

版本上线。21世纪初,互联网技术也逐渐成熟,两种技术的有效结合,大大提高了工作效率。”宋娟回忆说,那时的TCIS系统还仅用于抄收服务管理工作,热线坐席已增加至4个,接线员有十余人。

2010年,济南港华响应市政府数字化市政建设,投资建设了集调度监控、应急控制、热线服务于一体的,规模及系统先进程度均达国内领先水平的数控中心,投资300余万元,把燃气客户信息管理平台(TCIS系统)升级为2.0。“该系统涵盖了客户报装、表具管理、IC卡充值、民用户抄收、工商户抄收、燃气维修、户内安检、燃气具销售等功能。随着网上缴费的开通,该系统还特增设了网上缴费功能,实现了从供气点火、抄表收费、维修维护、业务咨询等全过程的信息化管理。”

### “一线牵心” 实现燃气业务全覆盖

2017年,为深入贯彻落实党的十九大精神,济南港华燃气公司党委迅速安排部署,确立“以客户为中心”的服务理念,全力打造“一站式”服务新模式,开始谋划热线中心向呼叫中心转变。2018年年初,结合济南市整体发展战略,济南港华燃气公司党委确立了未来五年及远期战略规划,明确提出通过信息化手段,构建互相感知的新型客户关系,加快公司热线向现代化呼叫中心转型,使职能从单一的“传声筒”转变为“客户管家”、“服务指挥”和“决策参谋”,实现“一线牵心”。

“牵一发而动全身。”“968111”用户专属服务呼叫中心不再是单一的“传声筒”,用户通过热线将问题反映上来以后,呼叫中心就开始通过内部服务系统调度协调公司各部门解决用户诉求,同时跟进落实并进行监督回访,实现用户与公司服务双向感知。

“以用户的需求为服务导向,不仅要接收到用户的燃气诉求,还要了解用户的其他诉求,吸收采纳用户好的意见建议,实现相互感知的双向信息交流,最终打造效率最高、流程最简的一站式服务。要发挥呼叫中心‘指挥棒’作用,综合协调各部门以用户需求为中心,切实增强用户的幸福感、获得感和安全感,为城市提升和优化营商环境贡献力量。”姜海英说。