

能源

ENERGY

服务

是永无止境的工程

——详解长沙新奥燃气服务监督提升之路

夏杰 单兵凯 龙武 王呈

湖南省经济委员会
湖南日报社 主办

协办单位：中石化湖南石油分公司 长沙新奥燃气有限公司
主 编：杨跃伟 戴安宁 责任编辑：夏杰
联系电话：13187023478 电子邮箱：182321948@qq.com

六载风雨兼程，长沙新奥始终把客户放在工作的首位；六载收获辉煌，长沙新奥在提升服务监督道路上不断前行。从内部做起，是对自己严格要求的敬业精神；从外部努力，是做好客户服务的负责态度。无论是内是外，牵动着长沙新奥的，始终是那份对客户的感情，是那份为客户打造卓越服务的用心……

打造卓越服务，离不开服务监督。服务监督，即是以客户为导向，通过对服务过程和服务效果进行监督，使服务标准不走样，服务水平不降低，服务承诺能兑现，从而保障、提升服务质量，创造客户满意。一直以来，长沙新奥非常重视服务监督，在服务监督上狠下功夫，取得了不俗的成绩。

目前，长沙新奥的管网已经覆盖了长沙市主城区、河西新城、星马新城，并延伸到捞霞、高新、含浦、暮云等区域，服务半径越来越大。面对日益扩大的市场，长沙新奥人没有躺在成绩上睡大觉，而是紧紧围绕提升服务这个中心，强化监督，塑造品牌，在服务能力、服务质量和服务水平方面，不断超越自己、内外兼修，在成长之路上不断求索。

追求卓越，打造精品

长沙新奥一直致力于以优质的服务创造客户满意，公司上下流传这样一句话：“我们与客户是同一条船上的人，客户的事也就是我们的事，客户花钱不仅买了我们的产品，买了我们的服务，更重要的是买了我们的为人。”为更好地保障服务质量，长沙新奥不仅按市政公用事业的普遍要求制定了服务监督规范，而且还追求卓越，打造精品。

为更好地服务长沙两型社会建设和创建“人民满意城市”，履行社会责任，长沙新奥以敏锐的市场嗅觉，出色的行业素养，紧跟时代步伐，积极响应政府号召，准确把握市场动向，积极探索卓越服务的新途径。卓越服务是一种使客人感到高度满意的优质服务，让客户产生满足感、被尊重感和依恋感。长沙新奥始终把实现卓越服务作为自己不懈努力的方向，因为公司深知，高质量的服务也是在传播一种文明，公用事业同仁同样也肩负着一种向社会传播文明的责任。

长沙新奥自上而下团结一心为服务，客户服务改进工作始终被视为工作的核心，从中我们看到了一种生生不息的力量。“燃气作为城市的基础性战略资源，直接关系到城市的建设大局和人民群众的生产生活，我们将以‘保增长、保民生、保稳定’科学发展观为指导，秉承‘政府放心、客户满意、环境改善、社会认同、员工自豪’的宗旨，殚精竭虑，恪尽职守，为打造长沙宜居城市、创业之都、幸福家园，实现长沙又好又快、率先发展做出自己应有的贡献。”长沙新奥燃气有限公司董事长李建国郑重向社会做出了这样的承诺。

为了实现这一承诺，长沙新奥积极提升服务能力，打造优质服务品牌。在服务工作中，员工的责任感不仅是员工自己的职业态度，更是企业发展的不竭动力，是企业的宝贵财富。责任心决定服务态度，服务态度决定服务质量，长沙新奥强调培养员工的责任感，倡导服务意识，并把这种服务意识作为一种日常习惯和思维理念，贯穿到具体服务过程当中，让员工发挥服务意愿来对待工作中每一个细节，直至把服务做到最优，实现卓越。长沙新奥以优质的服务获得了社会广泛的认可。

今年暑假，湖南第一师范学生宿舍锅炉要由柴油更换为长沙新奥的管道天然气。在施工过程中，长沙新奥碰到了许多问题，如：气源碰接、破路手续的办理、顶管的施工，按正常的工期需要3个月。但公司始终站在客户角度，想客户所想，急客户所急，迎难而上。时间紧，就放弃节假日休息时间，力争在保证质量的前提下，按时完成工程。施工难，就多次现场勘测，反复修改设计方案，尽量帮客户节省开支。施工过程中，长沙新奥人战高温、斗酷暑，加班加点，使得工程只用了25天就提前按质完成，学校对此非常满意。为了表达对长沙新奥的感谢，学校特意制作了两面锦旗，一面送给公司市场部，上书：“惠及莘莘学子，温暖师生心田”，另一面送给公司工程部：“不知辛劳战酷暑，精益求精保质量”。短短几句话，既体现了第一师范全体师生的感激之情，也是长沙新奥为客户贴心服务的真实写照！

优质服务需要完善的监督体系来保障。经过多种形式的实践探索服务模式，公司打破了传

统一的监督机制，设立了严谨的内部服务监督机构，完善了社会服务监督网络。现在长沙新奥已建立了由客户直接回馈、社会监督员随时反馈、各大媒体时时监督构成的完整体系。通过推行服务回访、服务检查、投诉考核等机制，服务工作的各个环节都接受了内部与外部的严格监督，大大提高了客户满意度。公司将客户的满意度作为评判服务质量高低的唯一标准，使公司的整体服务水平蒸蒸日上，处于行业的前列。

在长沙新奥成立六周年庆典大会上，公司总经理韩继深诚恳地说道：“燃气企业是为广大客户提供燃气服务的公用事业企业，服务质量的好坏直接关系到公司的生存和发展。”为此，长沙新奥将2009年定为服务提升年，制定了公司服务能力提升方案，重新梳理了社会服务承诺，调整了客户服务的组织架构，成立了城北、城南、河西三个客户服务中心，设立了公司、部门两级服务监督机构，完善了社会服务监督网络，通过全体员工的努力，公司的服务质量有了明显提升。

强化监督，提升能力

内部监督是长沙新奥服务监督机制中的重要组成部分



部分公司在提高员工岗位技能和服务素质的同时，强化内部监督，形成制度化、标准化的监督管理，服务监督小组、专职服务监督员，发展到现在，长沙新奥成立了专门的服务监督小组，仍由总经理任组长，全盘负责公司服务监督工作。各部门设立专职服务监督员，对所有部门服务工作进行监督，每周五召开服务监督员例会，总结一周的服务监督工作情况，探讨服务监督工作中的重点难点问题，传递公司服务方面的最新政策和工作动态，同时布置安排下周服务监督重点工作。公司内部服务监督员的人数也由最初的2人增加到20余人，迅速完善了内部服务监督网络。

优质服务离不开监督，对自己狠点、严点，换来客户满意多一点，是长沙新奥由内及外提升服务品质、改善服务形象的工作起点。长沙新奥早在2004年就成立了服务承诺领导小组和服务质量改进领导小组，由公司总经理担任组长。同时确定服务监督职能部门，由总经理办公室代表领导小组行使服务监督职能。公司还设立专用服务监督电话，并配置两名专职服务监督员，发展到现在，长沙新奥成立了专门的服务监督小组，仍由总经理任组长，全盘负责公司服务监督工作。各部门设立专职服务监督员，对所有部门服务工作进行监督，每周五召开服务监督员例会，总结一周的服务监督工作情况，探讨服务监督工作中的重点难点问题，传递公司服务方面的最新政策和工作动态，同时布置安排下周服务监督重点工作。公司内部服务监督员的人数也由最初的2人增加到20余人，迅速完善了内部服务监督网络。

服务工作情系千家万户，服务监督关系着长沙新奥燃气的整体形象。虽然他们从事的服务工作看起来似乎很平常，但真正把它做好，而且还要长期、持之以恒地做好，不留下遗憾，就很不简单。为了切实抓好服务监督这一重大课题，

服务无小事，制度是根本。长沙新奥为公司各部门的服务工作制定标准，并以公司文件形式统一印发。通过公司办公平台和组织部学习等方式进行宣传贯彻，由公司服务监督小组监督执行。目前，长沙新奥面向客户的岗位均按标准提供服务。公司制定了《2009年公司民主评议行风工作实施方案》和《行风评议内部考核指标》，组织召开行风评议动员大会。服务监督小组每周组织不少于2次对各部门服务工作进行检查，检查结果纳入该部门绩效考核。

面对客户的肯定，公司总经理韩继深谦虚地表示，公司将进一步优化服务体系，提升服务能力，创造客户满意。

客户为尊，创造满意

一些公用事业单位害怕媒体和社会各界的批评，但长沙新奥却勇于接受外部监督，只要是可行的建议，都能得到公司的认真考虑和及时回复，聘用社会服务监督员、开通客服热线、设立短信互动平台及接受媒体监督等外部监督，都说明了长沙新奥广开言路、事求卓越的决心。强化监督是手段，提升服务是目的。作为一个不断发展和进步的公用事业企业，长沙新奥



储用气燃用之急的长沙新奥 LNG 储备站，康鑫摄

长沙新奥始终把以客户需求为导向的原则放在首位，秉承“361°服务，满意多一点”的服务理念，强化投诉处理机制，及时主动地处理客户投诉。公司在成立服务监督小组的基础上，设立了客户投诉处理中心，制定了《服务投诉管理规定》，安排专人负责处理投诉，真实详细地记录投诉内容和相关信息并及时反馈。发生投诉时，各部门主任为处理投诉事件的第一责任人，要求相关部门通力协作，有关员工快速响应，在承诺的3个工作日内全面解决问题。同时，公司还加强投诉管理，及时总结经验教训，提出改进措施，以避免类似事件再次发生。投诉处理部门处理投诉后，须及时将处理情况反馈给投诉中心，并就处理结果回访客户。公司建立了投诉处理日报制度，每日投诉报表均报送总经理和经营班子成员、各部门主管。总经理部就投诉事宜作出批示，由服务监督小组负责监督落实。

由于长沙新奥多年来对投诉处理工作不断进行探索和改进，现已取得显著成效，每周平均投诉量由十余起减少到只有一两起。以前，客户有问题可能会投诉到有关政府部门，现在，客户会选择直接向长沙新奥的投诉处理中心反映问题，这也表示客户对公司越来越信赖。作为长沙新奥的一名普通员工，喻文兵师傅就因为服务周到而受到客户称赞。他在为家住长沙聚英阁的刘先生安装热水器进气管时，认真负责，准时按预约时间上门维修。因为刘先生是用软管接热水气进气管，喻文兵师傅耐心解释，用软管接不符合安装规范，存在较大安全隐患。起初用户不理解，认为是想多收材料费，在喻文兵师傅的耐心解释下，刘先生最终同意改用铝塑管安装。由于场地限制，安装时很困难，喻文兵师傅必须趴在案板上凿孔安装。等接好进气管，全身都汗湿了。喻文兵师傅这种不怕脏、不怕累、一心为客户服务的精神，让刘先生非常感动：“真是对不起，让你受累了，刚才心情不好，说了不该说的话，你们也不容易，工作这么辛苦。”喻文兵师傅听了内心非常欣慰，表示：“您的理解是对我们工作的最大支持，工作再苦再累，也算不了什么，只要能换来客户的理解，我们就心满意足了。”多么朴实的话语，正是用他们的苦涩和汗水，用他们的真诚和无私，用他们对优质服务内涵的感悟和理解，化解了一个又一个矛盾，消除了一次又一次误解，克服了一个又一个困难，换来了一个又一个用户的理解，赢得了一个又一个用户的尊重，从而架起了一座又一座通往用户心灵的桥梁。

一分耕耘，一分收获。扎实抓好内部监督，使长沙新奥的服务措施得到了有效的施行，如公司倡导的“熟练掌握岗位技能，只是做好服务工作的基础，要想把服务工作提高一个层次，那就需要服务人员具有卓越的服务素质”，获得了客户的广泛好评。

面对客户的肯定，公司总经理韩继深谦虚地表示，公司将进一步优化服务体系，提升服务能力，创造客户满意。

清楚该如何选择自己的成长之路，社会外部监督便是促其成长的关键性一步，也是坚实有力的一步。

一言之善，贵于千金。长沙新奥聘请了100位社会服务监督员，作为服务监督的“第三双眼睛”。监督员们通过随机走访天然气客户，全方位收集客户意见和建议，利用邮件、传真、信函、电话、约谈等方式随时向公司反馈监督信息。年终时监督员对一年的监督工作进行总结，撰写工作报告。监督员每季度至少完成3次针对公司服务质量的检测工作，并且有权越级反映问题。

社会服务监督员是一座“连心桥”，一头连着长沙新奥，一头连着广大客户。有人说长沙新奥是在花钱买批评，说他们太傻，其实不然，花钱买来批评，买来意见，也买来了一份敢于担当的服务理念。花钱买来批评，目的就是广泛听取客户对公司服务的改进意见，不断完善服务模式，提升服务能力，从而不断满足客户的需求。长沙新奥通过召开社会服务监督员座谈会，及时掌握各类信息，处理监督员反馈的问题。“历届监督员尽职尽责，认真监督，为我们寻找客户服务工作的不足、提高服务水平做出了重大贡献。”公司总经理韩继深对社会监督员们的工作给予了高度评价。

除了“第三双眼睛”，长沙新奥还广开言路，具有善听的“耳朵”——设立了客户服务热线95158，为客户切实解决困难。

家住长沙富湘园11栋的陈先生就深刻体会到了长沙新奥的卓越服务。2008年2月2日，陈先生发现家里的燃气灶打不燃，但热水器却使用正常，陈先生找厂家检查灶具，答复过年后才有师傅工作。他没办法，只好在厂家购买了新灶具和新胶管，可回家装好后仍然打不燃，心中很焦急，担心年三十都不能做饭，于是2月6日拨通了95158，电话接线员通知黄师傅40分钟内按约赶到，通过检查，发现连接灶具的支管被灰尘堵上了，清理后，灶具能够正常使用，看到跳跃的蓝焰，陈先生感激不已。黄师傅又为陈先生更换了新胶管，换上旧灶发现使用正常，灶具不用更换，就主动帮陈先生联系厂家春节后退了新灶。陈先生非常感动，特意去了一趟公司表示感谢。

客户的支持更加激励着长沙新奥的服务提升。长沙新奥广泛听取媒体意见，结合媒体信息

反馈，对服务工作进行改进。不久前，长沙新奥就接受湖南日报的建议改进了服务。一位客户因为打不通长沙新奥的服务热线电话，于是致电湖南日报反映情况。湖南日报立即与长沙新奥取得联系，寻求解决，长沙新奥很快做出了答复，随着公司业务的迅速发展，客户来电逐渐增多，高峰时服务热线确实较忙。为及时接听每位客户来电，长沙新奥新增加了10名座席员，客户服务热线增加到60条，并通过报纸、电视、网络、物业、短信等及时发布有关信息，让客户充分了解公司动态，使公司服务热线接听率得以大幅提高。这充分体现长沙新奥广纳建议的胸襟，积极接受媒体监督的姿态。特别是近期，长沙新奥与中国移动湖南分公司联合打造了一个互动平台，开辟了全新的双向信息交流模式，客户通过发送短信到106573195158进行意见反馈和寻求疑难解答，公司将及时回复客户的问题。这种服务模式在长沙同类企业中还属首创，让长沙新奥与客户之间实现了零距离交流，服务监督更是如虎添翼。

长沙新奥充分尊重客户，认真处理客户的建议。客户的监督成了长沙新奥善听的“耳朵”，使公司的服务水平跃上了一个新台阶。除了客户，媒体是社会万象的传声筒，具有更权威的监督力，因此，媒体已成为长沙新奥收集客户意见的便捷窗口。公司主动邀请媒体监督，进行积极的媒企互动，把媒体的意见作为改进工作的重要依据。

正是因为长沙新奥通过主流媒体展示公司的点点滴滴，引导全社会对公司进行监督，才在提升服务水平方面取得了显著成效。

“上善若水！”长沙新奥就像水势一样，安于卑下，服务大众，虚怀若谷，敢于接受社会监督，目的只有一个：提升服务能力，改进服务质量，提高服务水平。

不胜枚举的事例证明了长沙新奥在提升服务水平、强化服务质量上面，走出了一条新路子。目前，日供气能力达到200多万方的长沙新奥正持续、安全、稳定地为46万居民和1000余工商客户提供经济、方便、清洁的天然气。长沙新奥人深知，只有建立完善的服务监督机制，打造卓越的服务品牌，才能拉近与客户的距离，奏响服务者与服务对象之间的和谐乐章，才能在公共事业服务领域打造一片艳阳天！

安全常识

民用用户安全用气常识

- 1、用气前应仔细阅读天然气用户须知，掌握燃气设施的维护、报修及安全常识。
- 2、使用天然气应先点火，后开气。一次未点着，要迅速关闭天然气灶开关，切忌先放气，后点火。使用自动点火灶具时，将开关旋钮往里推进，按箭头指示方向旋转，点火并调节火焰大小。
- 3、注意调节火焰和风门大小，使燃烧火焰呈蓝色锥体，火焰稳定。
- 4、使用时，人不要远离，以免沸汤溢出扑灭或被风吹灭火焰，造成漏气。
- 5、使用完毕，注意关好天然气灶或热水器开关，做到人走火灭。同时将表前阀门关闭，确保安全。
- 6、连接灶具的软管，应在灶面下自然下垂，且保持10厘米以上的距离，以免被火烤焦、酿成事故。注意经常检查软管有无松动、脱落、龟裂变质。软管老化应及时更换。
- 7、使用燃气具时，注意厨房通风，保持室内空气新鲜。
- 8、教育儿童不要玩弄天然气灶具开关。
- 9、定期用肥皂水检查室内天然气设备接头、开关、软管等部位，看有无漏气，切忌用火柴查漏。如发现有气泡冒出，或有天然气气味，应打开窗户通风，严禁开关电器，使用明火，并立即报告地区天然气维修站。
- 10、安装热水器的用户，使用前一定要认真阅读《使用说明书》，学会正确使用。
- 11、用户应遵守下列规定：
 - (1) 严禁在厨房和有天然气设备的房间内睡人；
 - (2) 禁止自购、乱拉、乱接软管；
 - (3) 严禁私自拆、装、移、改天然气管道设备，禁止搬弄天然气表；
 - (4) 不要将天然气管道作为电线接地线。
 - (5) 天然气灶具、气表、热水器周围不要堆放易燃物品。
 - (6) 不能将室内天然气管道、燃气表包封在室内装饰材料内，避免管道腐蚀、破损泄漏。
 - 12、如外出探亲、旅游等，切记关闭气表前阀门。



繁忙而有序的长沙新奥客户服务中心 李凤培摄