华坪县汇恒天然气发展有限公司业务服务

随着营商环境工作的推进，我公司持续深化燃气接入营商环境改革，切实提高用气服务质量和办事效率。对于符合安装条件的工商业用户，我公司结合生产经营实际，明确各环节标准、职责和时限，进一步压缩整个流程时限，将办理时限有外线压缩至7个工作日，无外线压缩至3个工作日，用气报装环节进行并联办理。

A用气申请受理与答复：0.5个工作日完成受理。企业、用户只需要跑一次路，或电话报装或网上报装，按照“一表（一电）申请，上门服务，并联办理”总体要求，用户只需要一表申请，或电话报装，我公司安排专人上门指导和帮助用户提交申请资料，并完成现场勘察。

B工程设计、预算、合同签订及交费：0.5个工作日完成。用户对预算进行确认，签订安装合同，并按合同交费。报装流程后续的供气方案确认、签订合同均由我公司专人对接服务，无需用户多次往返。

C工程施工、验收与点火通气：2个工作日完成。严格按照合同约定时间执行，具备施工条件后开始施工，施工完成后组织施工单位进行燃气工程专项验收，用户签订供气协议，内向用户发放《客户服务手册》点火通气。

一、业务服务及办事指南：

1、用气预约及咨询：用户可关注我公司微信公众号平台，

进入我公司网上服务大厅，进行网上预约安装、预约点火，预约维修等，或拨打我公司服务热线电话，我公司客户服务部 24 小时接收回复用户需了解的全部信息，用户可在网上大厅查询受理进度。

2、用气申请：管道燃气报装流程：用户至我公司营业厅填写《入户安装申请》或网上报装（我公司微信公众号）或电话报装→公司指派工程人员现场勘查→确定入户管道安装方式→签订《管道燃气入户安装合同》→支付工程预付款→施工图设计→组织进场安装→竣工验收→支付工程余款→置换点火开通使用。

3、燃气缴费：

①IC 卡表缴费办理流程：用户携带 IC 燃气卡至我公司营业厅办理缴费；②物联网表缴费办理流程：用户可线上关注我公司微信公众号，进入微信公众号—客服中心—自主服务—气费缴纳—绑定账号—选择缴费；线下可至我公司营业厅办理；

4、**销户办理流程**

燃气销户申请条件：(1)燃气销户为燃气已开通用户：(2)无欠费情况。

燃气销户提交材料：(1)燃气销户申请表 1 份：(2)燃气卡、开户人身份证；③燃气销户办理流程客户提交申请资料→客户办理拆表销户手续→现场拆表一客户与燃气公司双方结清费用一销户处理，办理完毕。

5、维修、抢修办理流程及时限：

客户拨打热线报修或微信公众号预约维修或后维修人员联系用户、预约上门服务维修。准时到达后家中是否有人，家中无

人再次约定上门维修时间。家中有人出示工作牌表明身份，进入现场进行安全检查维修。说明工作流程与工作量，如有收费项目提前告知客户并出示收费标准后，经客户同意后进行相关维修。维修结束，填写客户服务工单，客户签字后清理现场离开。

接到燃气报警电话后，主城区内 30 分钟到场，远郊区力争 1 个小时内赶到现场。管道抢修不超过 24 小时（不可抗拒因素除外）。24 小时客户服务热线 0888-6126655（15987944019）随时接听用户电话，为用户答疑解惑。

6、服务网点、工作时间：

云南省丽江市华坪县河东村委会二组加气站营业厅

工作时间：正常业务办理时间：8:00-22:00（全天 24 小时人员在岗）

监督投诉服务电话：0888-6475678

服务办理电话：0888-6475689

抢修电话：18213267587

微信公众号：

扫一扫了解更多

华坪县汇恒天然气发展有限公司
客户投诉管理办法

一、总则

为强化公司服务观念，提高服务水平和质量，制定本管理办法。

二、顾客投诉处理的原则

①站长（部门负责人）和员工应积极面对、耐心倾听顾客投诉，不与顾客争论，不得敷衍搪塞，要做到有理有节、合情合法。

②顾客的合理要求，应及时予以解决，不能解决的耐心解释，并表示歉意；

③顾客与加气站当事人发生争执时，站长（部门负责人）和相关部门负责人要及时到现场进行调停，防止事态进一步扩大。

④站长（部门负责人）遇到超出职权范围内的投诉时，不得擅自代表公司做出承诺，应立即向公司相关部门汇报。

⑤对顾客的投诉表示理解，并做出适当回应，采取诚恳谦和的谈话方式；

⑥尽可能让顾客自己提出解决问题的方法。

三、客户投诉处理流程

公司客服或公司员工接到投诉（电话投诉、短信投诉、当面投诉）→如实记录投诉时间、投诉内容，同时做好客户安抚工作→上报公司客户部经理→公司客服部经理调查事件原因判定投诉性质→上报公司总经理投诉解决办法→在三个工作日内反馈客户→对投诉处理过

程进行总结和综合评价，提出改善对策并落实→组织公司全员学习，吸取经验教训，提高服务质量。

四、内外部监督

（1）加气站部门负责人对加气服务质量进行日常检查和考核；

（2）公司综合部定期检查、抽查考核；

（3）对外公布服务质量监督电话；

（4）对外设置顾客投诉热线、意见箱（本）；

（5）定期或不定期向顾客发放《服务质量意见征询表》；

五、激励机制

按照服务标准执行相应的奖惩措施；对服务出色的员工可以通过评优评先在精神和物质上给与奖励，对服务不好的员工进行相应处罚：

①接待客户使用过激语言，造成客户反感的行为，考核 100 元/次。

②接听电话过程中不能与顾客发生争执，挂断用户电话的考核 100 元/次。

③接到用户电话（求助）不能推诿，要及时给用户处理，不能处理要及时汇报，出现相互推诿，未给客户及时处理考核 100 元/次。

④顾客投诉，查明原因根据情节恶劣的程度，给予 200-1000 元考核，当事人作出书面检讨；同一类事件发生第二次给予 2000 元考核，并作深刻检讨；累计三次投诉，根据事件严重程度调离本岗位或给予开除；

⑤在日常工作中受到客户好评，给予200元奖励。本年度被投诉员工不得参与公司年度岗位晋升。

二0二二年一月一日