



优质服务不忘初心 高效保障砥砺前行

合肥燃气集团行风服务建设专题报道

24小时全天候服务；30分钟到达抢险现场；年受理服务需求近60万次；及时办结率达100%；2012至2015年，连续四年获得合肥市行风评议第一名；近年来投诉率明显下降，2016年至今零投诉……合肥燃气集团用一系列数字向用户和社会提交了一份满意答卷。正如集团党委书记、董事长吴正亚提出的“我们的首要责任是对用户负责，第二责任是对员工负责，第三责任是对社会负责”的企业理念那样，合肥燃气始终把用户置于首位，致力于为用户提供安全用气环境和优质服务，获得了广大用户的高度认可和赞扬。

■ 于彩丽/文 黄洋洋/图



调度中心 监控全市管网



蓝焰热线65133333 24小时真诚服务



24小时燃气应急抢险保障



管道维护 保障供气

“安全第一”满足每一个诉求

对企业而言，牢固树立以安全保障为前提进行发展的观点，既是对企业自身负责，也是对用户负责，更是对社会负责。

合肥燃气始终把安全放在第一位，满足每一位用户的每一个安全诉求。为保障安全，合肥燃气调度中心对全市燃气管网安全运行情况进行24小时监控，对突发状况第一时间进行调度处理。蓝焰热线则24小时受理用户各类咨询、报修、报险、业务办理等有关燃气方面的服务需求，年受理用户服务需求近60万次，处理和办结率达100%。此外，面对突发事件，燃气抢险形成网络化。分片设立6个抢险点，接到抢险30分钟到达现场；为应对每日抢险高峰期（17:30~21:00），于九个服务所分别设立应急抢险班，保证抢险效率。

“三零管理”谋求每一次超越

如果说“勇争第一”有难度，那么最难的应该是“永争第一”了。在全市26家公用服务企事业单位行风评议中，合肥燃气集团自2008年以来的8年间，共获得6个第一、2个第二，其中2012~2015年，连续四年获得第一名。这是合肥燃气服务得到市民和社会认可的最好证明。

然而，合肥燃气从未止步，在追求更高效、更优质的服务上，总在试图不断超越自我。2016年是合肥燃气“管理改进、文化提升”年。据悉，企业以“三零”理念为切入点，将“安全零隐患、服务零投诉、管理零容忍”与全体员工绩效挂钩，开展安全文化企业创建等一系列管理提升工作，致力于打造本质安全型企业，用实际行动诠释着什么是“超越自我”。

“惠民服务”着眼每一个细节

进入敞亮的合肥燃气服务大厅，“请问您需要办理什么业务？”一位引导员便笑脸相迎。为了更好地服务用户，合肥燃气在每一个服务大厅都安排了一位引导员。

如今，上班时间走进合肥燃气营业大厅以及9个服务大厅，几乎不需要排队。据燃气集团相关负责人介绍，“按照我们省的行业标准算，用户等候时间一般不超过10分钟，目前我们实际上平均等候时间在3至5分钟。”“我们每个窗口都设有扫描仪，往常市民需要自行复印各种证件，现在直接扫描就能办理业务。”合肥燃气对细节的不断完善和创新让用户办上了顺心事，用上了放心气。

同时，合肥燃气在服务上实行“首接责任制”。在燃气新装业务上，从项目洽谈直到通气点火，由项目经理全程协调处理，实行“一站式服务”，让用户少跑腿、好办事。

另外，对于居住在老旧小区居民来说，用上安全、方便、清洁的管道天然气是他们莫大的心愿。2012年开始，合肥燃气积极配合政府老旧小区改造工作，截至目前，共完成改造项目403个，惠及用户13万余户。

为了消除地下管网老化带来的漏气隐患，合肥燃气从2015年开始由企业出资启动了铸铁管网改造工程，截至目前完成改造112项，总长度56公里，惠及12800余用户，在解决老城区道路及老旧小区漏气和水堵问题上成效显著。为预防和减少户内爆燃事故，合肥燃气自2015年9月开始全面推广使用不锈钢波纹管。而且，合肥燃气以微利保本为原则，主动下调波纹管售价，彰显企业对用户安全的重视及惠民服务的决心。

“增值服务”温暖每一位用户

对于城区边缘的一些市民来说，到燃气服务点办理业务实在不方便。合肥燃气于2015年2月推出“流动营业车”服务业务，走进居民小区为用户提供燃气缴费、IC卡充值、民用入户、过户等相关便利服务。

据了解，“流动营业车”只是合肥燃气“增值服务”、“差异化服务”举措中的一项，除此之外，“冬季安全进万家”、“安全文明进社区”、“服务三进”等志愿活动及上门服务过程中为用户随手拎走垃圾、为老人烧开水、为用户修一下水管等“增值”小举动都受到了广大用户的肯定和赞扬。

同时，合肥燃气的两位全国劳模徐辉和吴雄飞师徒也在尽自己的力量为市民提供各种增值服务。“徐辉假日服务小分队”和“吴雄飞爱心班”常年坚持开展志愿服务活动，将方便和安全送到了用户家中。



流动服务车 深入偏远小区



“吴雄飞爱心班”成员进社区开展志愿服务



铸铁管网改造 消除隐患惠民利民

采访札记：

不忘初心 砥砺前行

因为采访的缘故，笔者曾两次走进合肥燃气，深深地被合肥燃人的精神所感动。不久前曾对徽匠状元吴雄飞做过一次专访，这位全国劳模蒙眼拆灶的功夫让人心生佩服，背后为之付出的努力和十年近五万次的服务亦让人心疼，成立爱心班并利用节假日开展志愿服务更是让人心暖。深入了解发现，这种在平凡的岗位上用心做事、发光发热的精神，其实并不是吴雄飞所独有，而是合肥燃气的企业文化之所在，早已深深烙印在每一名合肥燃气员工心上。

一分耕耘，一分收获。合肥燃气的努力，被每一个用户看在眼里、记在心里。我们相信，合肥燃气定当不忘初心，砥砺前行。