**枣庄长虹新能源有限公司**

**规章制度**

**一、工作规则**

1.不准利用职务之便谋取私利、中饱私囊。

2.不准以权卡人、卡事。

3.不准以任何理由侵害客户和员工的利益。

4.不准拉山头、搞小圈子。

5.不准相互拆台，破坏团结。

6.不准欺上瞒下、弄虚作假、推诿卸责。

7.不准无事生非、制造矛盾、诬陷诽谤。

8.不准见不得别人好，心胸狭窄，打压别人。

9.不准有令不行、有禁不止、自行其是。

10.不准泄露企业商业秘密、散播企业不实信息。

**二、行为准则**

忠诚奉献、守规守正、价值创造、责任担当、卓越服务、公平公正、以人为本、协同支持、高效执行、学习创新、降本增效、共享共赢。

**三、岗位职责**

**安维修岗岗位职责**

1、编制公司安全宣传和安全教育计划，负责安全宣传与安全教育作；

2、指导监督各部门安全管理工作；

3、参与制定公司事故管理规定，负责事故调查、分析并上报，监督检查事故整改措施；

4、制订安全检查方案，负责安全检查工作，发现隐患，督促整改；

5、参与制订危险源辨识方案，跟踪检查落实，监督检查各部门危险源辨识与防范工作；

6、检查消防管理执行情况。

**客户服务岗岗位职责**

1、服务热线24小时接听，接听电话使用文明用语，态度热情，熟悉相关业务，讲解做到细致耐心。

2、服务热线24小时内做好上传下达，并进行分类传递相关科室，及时收集落实处理情况，按照上级规定及时办理，处理结果完成当日内反馈用户。

3、做好来电业务工单的填写、登记工作，保证信息准确无误。

4、做好日常业务咨询接待，一般情况下4小时给予答复，特殊情况，24小时给予答复。

**计量管理岗岗位职责**

1、严格遵守企业安全管理制度及本岗位安全操作规程，不违章作业，对本岗位安全工作负责；

2、积极参加部门内安全活动，自觉接受安全教育培训，增强自身安全意识及防护能力；

3、负责控制设备或仪表备件更换、新设备安装后应按照项目验收的有关办法填写记录；

4、对公司内所有计量检测设备及运行维护情况按规定的格式记录与专业设备电子技术档案中，并对设备故障的处理情况进行跟踪记录；

5、跟踪公司计量检测设备的检定（校准）状况，对于到期的强制检定计量检测设备。

**四、服务标准**

第一章总则

第一条为加强公司客户服务工作的管理，推进客户服务标准化，提高服务水平和服务质量，实现对用户安全平稳供气，制定本办法。

第二条本办法适用公司内燃气公司客户服务工作的管理。

第二章机构和职责

第三条客户服务工作的具体实施单位，工作职责是：

（一）公司设立客户服务机构（客户服务中心）执行客户服务工作。

（二）建立完善的客户服务管理体系，按公司规定定期对客户服务中心进行考核。

（三）负责认真贯彻执行各项客户服务管理制度、规定。

**第五条服务承诺**

（一）为用户提供全天候服务。

（二）提供符合国家质量要求的天然气，保证稳定供气，如遇管网检测、维修等情况需停气时，提前通知用户。

（三）如果输气管网发生故障，公司将及时维修，一般故障原则上在6小时内处理、24小时内修复。

（四）用户燃气设备、设施发生故障，公司接到报修后，除和用户另有约定外，专业维修人员立即赶到现场进行维修。

（五）公司定期按时上门服务。对商业、工业和采暖等非居民用户每季度检查不得少12次，对居民用户每1年检查不得少于1次（属地政府主管部门有要求的从其规定）。

（六）设立用户投诉电话。接到投诉电话时，立即调查并进行处理，尽快给予答复。

（七）对老、弱、病、残等特殊用户群体，公司进行重点登记并派人上门办理相关手续，保证用户顺畅用气。

**第六条服务方式**

（一）窗口服务

1、应根据服务半径、用户数量、用户类别等因素设置营业场所，方便用户进行咨询与查询相关信息、缴纳气费、办理各种用气业务、故障报修、提出建议及用气投诉等。

2、营业场所内应公示但不限于下列内容，可采取公示栏、电子显示屏、自助服务终端、免费宣传资料等形式，公示资料应准确并及时更新。a) 业务受理范围及办理程序；b) 气价及收费项目、收费标准、收费依据；c) 服务承诺；d) 服务人员岗位工号；e)服务监督电话等。

3、营业窗口应设置醒目的业务受理标识。可包括窗口编号、办理业务种类以及工作状态等。

**（二）热线服务**

1、应设置24h不间断服务热线电话：0632-7791579，受理用户用气信息咨询、业务咨询、故障报修、服务质量投诉等。

2、热线服务人员应及时接听热线电话，应答准确，用语规范。

3、 因供气设施事故、抢修引起停气，用户询问时应告知用户停气原因，并主动致歉。

4、应建立热线服务回访制度。对用户投诉，应跟踪投诉处理全过程并进行回访。对故障报修必要时在修复后进行回访，听取意见和建议。

（三）智能化服务

1、智能化服务内容包括为燃气用户提供查询、支付、在线业务申请、信息提示、账户信息管理等，且应保证用户资金及个人信息安全。

2、应积极创建电子服务平台，为用户提供智能终端设备，为用户创造良好的信息化应用环境。逐步实现通过电子服务平台发布停气信息公告、受理用户故障报修、服务质量投诉、用气信息查询与咨询等等。

（四）上门服务

1、上门服务应符合下列规定：

a)上门服务实行预约制度，应按照与用户约定的时间，准时到达。对不能按时应约的，应及时告知用户需要等待的时间；对不能应约的，应在预约时间前采用有效方式及时通知用户，提前时间不宜小于2h。

b) 服务人员应着企业标识服，带工作牌。

c) 服务人员应遵循上门服务规范，尊重用户隐私，非经用户同意，不应进入与服务项目内容无关的场所。

d) 服务结束，应清理现场，并带走作业垃圾。

2、应建立上门服务回访制度，对上门服务质量实行跟踪回访。

3、对收费项目、维修操作过程中可能造成物件损坏的项目，应在实施服务前得到顾客认可。

（五）服务人员

1、服务人员应培训合格后上岗；

2、燃气服务培训内容应包括法律法规、标准、燃气安全知识、服务技能、现场应变及应急处置内容等。

3、服务人员应掌握本岗位所需的专业知识及相关安全管理规定；对于服务过程中引发的纠纷或者过激行为给予及时有效地处置。

4、服务人员应着装整洁，举止文明、用语规范、熟悉业务、廉洁自律、遵守职业道德和工作纪律、有较好的沟通能力及服务技巧。

第四章管理要求

第七条客户服务中心应将岗位责任制度上墙。

第八条定期对人员进行考核，考核结果与薪酬挂钩。

第九条按公司标准格式及时填写记录和上报各类报表。

第十条业务流程管理

完善业务流程报公司审批，加强与相关部门的协作，在业务问题的反馈、业务内容的更新传递、业务的处理等方面建立起快速处理流程。业务流程包括业务办理流程、电话受理流程、投诉受理流程。

第十一条收费管理

收费员要遵守集团制定的财务制度，认真仔细，账目清楚，气费收入及时上交，做到日清、日结、月对账，报表要及时准确。

第十二条档案管理

推行并逐步建立用户的电子档案资料，施行“一户一档”；保证归档文件材料及时、完整、准确、系统；做好文件材料的安全存放和保密工作。

第十三条投诉管理

1、应建立用户投诉处理制度，公开受理投诉电话。可提供多种方式投诉受理渠道、公布投诉处理流程和管理规定。

2、接到用户的投诉应在5个工作日内提出处理意见并答复用户。对不予受理的投诉请求，应告知投诉人并做好解释、疏导工作。

3、对在规定的5个工作日内不能解决的投诉，应向用户说明原因并约定需要延长的时间。

4、服务人员在处理投诉工作中，应遵守下列规定：

a) 文明接待，尊重投诉人，不得刁难和歧视投诉人。

b) 按照投诉工作的处理程序，及时处理投诉事项，不得置之不理、敷衍塞责、推诿拖延。

c) 不得泄露、扩散投诉人要求保密及可能对对投诉人权益造成损害的内容。

d) 对投诉人有关投诉事项办理情况的查询，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项外，应如实答复，不得拒绝。

e) 与投诉人或者投诉事项有直接利害关系的应当回避。

第十四条宣传管理

利用各种媒体，开展用气安全教育。如板报宣传、入户宣传、管道沿线宣传、电视媒体、微信公众号等多种宣传方式，保障管网、燃气设施及用户的用气安全。

第十五条应急管理

熟知各类应急预案流程，应急处置首先应采取措施保证周边和现场操作人员安全，限制危害影响范围和危害程度。

**奥 德 服 务 规 范**

**1.服务理念篇**

**1.1服务宗旨：让客户满意,实现“零缺陷”服务。**

**1.2服务口号: “让客户满意是奥德人永远的追求”。**

**1.3服务理念：361°服务,满意多一点。**

360°是圆满的象征。360°服务，是奥德人应该向客户提供的令其满意的结果。361°服务，是奥德人追求的永远比用户期待的更多的结果，是向消费者提供“满意多一点”的服务；361°服务是一种创新与超值服务理念的体现。

1.3.1以客户为中心，提供满意的服务。

1.3.2客户是我们的衣食父母，客户是我们的朋友，客户就是我们自己。

1.3.3尊重客户的利益和权利，尊重客户的安全权、知情权、受尊重权和监督权。

1.3.4为客户提供超值的服务，给客户带来意外的满足和惊喜。

**1.4提升客户满意度的途径**

1.4.1真正了解客户，站在客户角度思考。

1.4.2给客户提供明确的服务标准。

1.4.3主动创造为客户服务的氛围。

1.4.4不断提升服务技能和人际交往技能。

**2.服务规范篇**

**2.1服务承诺**

2.1.1为客户提供全方位的服务，公司客户服务人员和管网运行人员24小时值守；

2.1.2保证正常供气，提供满足国家规范要求的压力及满足客户需求气量的天然气。如遇管网检测、维修等特殊情况，提前**24小时**通知客户；

2.1.3如果输气管网发生故障，公司承诺：一般故障排除不超过**4小时**，大故障不超过**24小时**修复；

2.1.4如客户使用的燃气设备、设施发生故障，公司接到报修后，除和客户另有约定，维修人员在**30分钟**内赶到现场进行维修；

2.1.5因燃气管道发生故障，在检修过程中影响用户使用时，公司负责派人送饭或发放误餐费；

2.1.6公司定期按时上门服务。对户内管线、燃气设备设施例行定期安全检查，保证用户安全使用，检查频率为**公服户每季一次**，**民用户每年一次**，**采暖炉每年二次**；

2.1.7对老、弱、病、残等特殊客户群体，公司派人上门办理购气手续，保证客户顺畅用气；

2.1.8设立客户投诉电话。接到投诉电话立即调查并进行处理，**24小时**内答复。

**2.2通用规范**

2.2.1燃气服务的**“六个必须”**

1.上岗必须佩带工作卡或胸牌；

2.对客户必须主动热情；

3.一切工作必须便民利民；

4.必须坚持“安全第一、质量第一”的原则；

5.必须严格遵守《员工行为规范》，展现奥德人精神风貌；

6.必须认真执行《岗位服务规范》，做到为客户超值服务。

2.2.2燃气服务的**“七个不准”**

1.**不准乱收费**：即不准在公司规定的各种收费标准外，擅自向用户收取其他费用，非收费人员和部门不得收费。

2.**不准以“权”谋私**：即不准向用户暗示或提出不合理要求，利用工作之便谋取私利，索取或非法收受用户财物。

3.**不准私接私装燃气设施**：即不准无派工单私自施工，不准擅自发展用户及更改燃气设施和超过职权审批设计安装。

4.**不准要求用户代工代劳**：即不准要求用户提供劳力、运输工具及其他形式的方便。

5.**不准不礼貌对待用户**：即不准对用户的询问不理不睬或当用户指责时用粗暴的语言对待用户，或以辱骂殴打等暴力方式对待用户。

6.**不准要挟、刁难用户**：即不准利用职务之便，为达到非正常目的违反有关规定，提出不合理条件或在职权范围内应该解决的问题，故意不办理或找借口拖延，给用户制造麻烦。

7．**不准泄露公司机密**：在自己职权范围内的所知应该如实告知用户。但对于公司机密（如气价、开户费的调整等）应该严守，对用户提出的敏感问题应该策略地回避。

**2.3岗位服务标准**

**2.3.1外网施工**

2.3.1.1按照便民不扰民的原则，做到文明施工。

2.3.1.2合理安排施工时间，尽量减少因施工给居民生活带来的影响。

2.3.1.3爱护公共设施，保证用户人身及财产安全。施工区域要用隔离带隔离，并设立提示牌“燃气公司正在施工，给您带来不便请谅解”，同时施工区域要尽量减少行人和车辆的通行。

2.3.1.4严格按照设计图纸进行施工，不得擅自变更。遇到阻挠应耐心解释，不得与用户争执、吵闹，特殊情况可上报主管领导处理。

2.3.1.5施工结束后应及时恢复地面原貌，对确实不能及时恢复，影响居民安全的地段夜间应设置警示灯，应有专人值守。损坏公共设施和用户物品的要照价赔偿。

2.3.1.6工作人员应举止文明，衣着整齐，不得赤脚裸背、穿拖鞋进入施工现场。

**2.3.2入户安装**

2.3.2.1工作人员入户工作前应提前做好各种准备工作，包括熟悉施工图纸、检查施工队设备、材料及相关资料的准备情况等。

2.3.2.2上门安装时应按客服中心（或调度中心）与用户约定的时间提前到达，特殊情况不能如约到达应提前向客服中心（或调度中心）派工调度说明，由派工调度员向用户解释并与用户另约时间。第二次上门服务时，不得再违约。

2.3.2.3上门安装的工作人员衣着应保持干净整洁，并佩带胸卡。

2.3.2.4应约上门如遇用户不在而又无法联系时，应填写用户留言单贴于用户门上以示通知，并及时通知调度中心约定下一次上门安装的时间，回到公司后由现场管理员填写遗留问题表及时反馈客服中心（或调度中心）。

2.3.2.5来到用户门前核对无误后，先稳定一下情绪，整理衣着，清理干净脚上尘土（楼房住户应在单元门外清理干净脚上尘土），然后敲门或按门铃，敲门以一次两下，每次相隔10秒为宜；按门铃以每次一下，每次间隔10秒为宜。

2.3.2.6用户开门后，先向用户表明身份（展示胸卡）和来意，说：“您好，我是奥德燃气公司的工作人员×××，现在给您安装天然气灶具（或热水器等），可以吗？”，得到用户许可后方可进屋。进入装修过的房间前必须穿好鞋套。

2.3.2.7进门后应径直到安装现场，婉言要求用户妥善保存好安装现场的有关物品，并请用户进行现场监护。安装时严格依照相关规范按图纸施工，在不影响工艺标准、安全规范的前提下尽量满足用户要求。当用户提出的需求不符合安装要求或规范时，应耐心解释，不得与用户发生争吵。特殊情况与相关部门联系另行制定安装方案。

2.3.2.8安装时不能干燃气工程以外的工作，更不能向用户收取任何额外费用。当用户提出时应婉言谢绝，并解释说：“这是公司的纪律，请原谅”。

2.3.2.9必须正确解答用户提出的问题，不能确定或不清楚的要向用户致歉，记录并留下用户电话，回公司后及时告知相关人员电话回复。

2.3.2.10安装完毕后，如果具备置换条件，应同时进行置换。置换服务规程见户内置换。

2.3.2.11安装完毕将污染的墙面、地面打扫干净，恢复原貌。请用户检查，询问是否满意并征求意见。用户认可满意后将所有阀门处于关闭状态并贴上封条，要求用户在安装单上签字认可，告知用户大致通气时间和通气注意安全事项，所有工作完成后向用户道别，说声“再见”，方可离开。

2.3.2.12安装期间严格遵守施工纪律，不能接受用户饮料（含茶水）、水果、食品、烟酒等各种招待；禁止擅自动用用户物品，损坏用户物品照价赔偿；尊重用户，尽量避免影响用户的日常生活；安装期间，除安装地点外禁止在其他地方逗留，不能坐沙发、椅子，不能往墙上靠，在用户特别热情的情况下应向用户解释：“不用，公司有纪律，谢谢！”；零散户安装必须严格遵守承诺工期，因用户原因无法完成安装的应及时填写《入户安装遗留问题表》交客服中心（或调度中心）派工调度员备查。完成安装的由现场管理员填写《零散户工程完工单》并及时交客服中心（或调度中心）。

**2.3.3入户维修（检查）**

2.3.3.1维修员工作期间必须佩带胸卡，着公司统一的工作服，并保持干净整洁。

2.3.3.2维修员上班到岗后做好各项维修准备工作，检查项目包括：工具箱内的工具及常用配件是否齐备；工作布、鞋套是否干净；交通工具是否完好等。

2.3.3.3维修员接到调度中心安排的维修任务后，将详细情况填写到《维修任务单》上，立即带好工具箱、对讲机等出发。如维修任务需要更换配件，应及时向营业所配件管理员领取。

2.3.3.4维修员必须在与用户约定时间或公司承诺时间之前到达。《派工任务单》上所写地址，核对无误后，先稳定一下情绪，整理衣着，清理干净脚上尘土（楼房住户应在单元门外清理干净脚上尘土）后，敲门或按门铃，敲门以一次两下，每次相隔10秒为宜；按门铃以每次一下，每次间隔10秒为宜。

2.3.3.5用户开门后，先表明自己的身份和来意，出示工作证（展示胸卡）说：“您好！我是奥德燃气公司的维修员×××，现上门为您维修”， 或者 “为了您的安全，我们帮你检查一下”或者“您反应的情况我们知道了，现在为您解决一下”等等，得到允许后穿好鞋套进门。

2.3.3.6维修员进门后径直到需要维修的燃气设施前，询问用户故障现象，判断故障原因，根据实际检查情况进行维修。发现有处理或维修不了的问题向用户解释说明并记录下来，采取有效的安全措施并得到用户认可后方可离开。回公司后立即将记录未解决的问题报相关部门和领导进行下一步的维修安排，并和用户联系反馈。

2.3.3.7维修时，首先打开工具箱，拿出工作布铺在空地上，将所有工具和配件及拆卸下的零件放在工作布上，不得直接放在用户桌柜或地面上。

2.3.3.8如需更换配件应提前向用户说明，燃气具使用超过一年的用户需收取配件费用。收费时应向用户出示统一制作的收费标准卡。收费后询问用户是否需要开具发票，如需要告知用户回公司开票后在约定时间内将发票交给用户；如不需要发票则开具收据，将已更换配件名称和收费款数如实填写，请用户签字后将客户联交给用户留存。回公司后立即将收据交相关部门对帐。

2.3.3.9维修完毕经多次调试合格后，维修员请用户测试并及时将现场处理干净，经用户认可满意后，维修员在用户的《燃气使用证》和《维修任务记录单》上填写维修时间、内容、维修责任人等内容，并请用户签字。对无《燃气使用证》的用户，维修员应告知其补办，回公司后及时报告相关部门和人员。

2.3.3.10维修同时，维修员应主动询问用户有无其它燃气具等故障，如有一并维修。

2.3.3.11维修员在维修结束后，要对用户家中的燃气设施例行安全检查，遇有不安全因素应及时督促用户整改，如有私装、改装燃气管道或偷气现象的要做好记录，安检结束后向用户宣传各种燃气具的正确使用方法和相关安全常识，回公司后立即将记录情况报客户服务部门或技术质量部和安全管理部门处理。

2.3.3.12告知用户公司报修、投诉电话，征求用户意见并做好记录。

2.3.3.13工作结束后向用户致谢、道别，说声“再见”，出门时脱下鞋套，面向用户将门轻轻关好后方可离去。

2.3.3.14维修员从用户家中出来后应立即用对讲机将维修时间、结果汇报给调度中心后，询问有无其它维修，如没有应立即回维修部门，整理好《维修任务单》及时交相关部门，再领取其它维修任务。

2.3.3.15维修期间应执行服务礼仪，回答用户问题要认真、仔细、耐心，不可凭空臆断，回答不了的问题应致歉并记录问题和用户的电话号码，回公司后立即通知相关部门或人员及时给予电话回复。

2.3.3.16维修期间不可接受用户任何形式的款待。如果用户热情有加应向用户解释：“这是公司的纪律，不允许，请原谅！”。

2.3.3.17维修时带齐所有维修工具，不允许借用户的工具。损坏用户物品要照价赔偿。

**2.3.4户内置换**

2.3.4.1维修部门接到《派工任务单》后，立即与《派工任务单》上的用户取得联系（有呼叫中心的企业可由呼叫中心直接与用户联系），商定置换时间、灶具发放时间、发放方式等。集体报装置换的应提前三天在住宅小区内张贴置换通知。

2.3.4.2置换时间商定后，维修部门应提前通知管网运行部门将外网管道置换完毕。

2.3.4.3维修人员应提前安排并准备好置换所用灶具（用户自备则不需此项）、材料、工具和相关宣传资料等。

2.3.4.4维修部门内勤通知磁卡售气人员准备好用户的《燃气使用证》。

2.3.4.5如我方提供灶具，置换人员需提前一小时到达与用户约定的地点，按名单发放灶具。

2.3.4.6置换人员到达《置换任务单》上的地址，经确认无误后，先稳定一下情绪，整理好衣装，敲门或按门铃，敲门以一次两下，每次相隔10秒为宜；按门铃以每次一下，每次间隔10秒为宜。

2.3.4.7用户开门后，先要表明自己的身份和来意，出示工作证或工作卡说：“您好！我是奥德燃气公司的服务人员×××，现前来为您家灶具置换通气”。 得到用户的允许后穿好鞋套进门。

2.3.4.8置换人员径直到达灶具安装地点，首先检查燃气管道的安装有无违反安全规范，发现有使用上的安全质量问题或安装规范问题不予置换，向用户解释清楚，要求其整改，另行预约置换通气的时间，并做好记录，回公司后立即向相关领导和部门反映情况，及时督促其整改。如有问题但不影响安全，且方便改进，应顺手替用户做好并予以置换通气。

2.3.4.9置换人员按照《户内置换工作程序》完成户内主管道和燃气具的置换。

2.3.4.10置换完成后，进行点火试灶。点火成功后在燃气表进口处加装表封。向用户介绍燃气具的使用方法和燃气使用的安全注意事项，并现场指导用户操作，直至用户能正确使用，认可验收合格。

2.3.4.11用户验收合格后，置换人员详细填写《置换通气单》，完毕后交给用户认可满意后签字。如用户不满意应当场解决直到用户满意。置换完毕后清理现场，移回物品确保现场清洁。

2.3.4.12置换人员应向用户介绍燃气安全使用常识、日常检查方法和磁卡表使用方法、购气地点等，并告知公司报修、投诉电话及公司承诺的服务内容。

2.3.4.13置换人员应询问用户有无问题并耐心给予解答。

2.3.4.14工作结束后向用户致谢、道别，说声“再见”，出门时脱下鞋套，面向用户将门轻轻关好方可离去。

2.3.4.15置换期间严格执行服务礼仪，回答用户问题正确、仔细、耐心，不可凭空臆断，回答不了的问题应致歉并记录问题和用户的电话号码，回公司后立即通知相关部门或人员及时给予电话回复。

2.3.4.16置换期间不可接受用户任何形式的款待。如果用户热情有加应向用户解释：“这是公司的纪律，不允许，请原谅！”。

2.3.4.17置换时不允许向用户借用工具。损坏用户物品应照价赔偿。

2.3.4.18置换中应着工作服、佩带胸卡并保持服装干净、整洁。严禁酒后入户置换。

2.3.4.19置换人员接到客服中心（或调度中心）安排的零散户置换任务，按上述规范执行。零散户置换任务完成后及时用对讲机将置换信息反馈给客服中心（或调度中心）派工调度。

**2.3.5磁卡售气**

2.3.5.1磁卡售气员应提前到岗，整理环境，做好一切准备工作。

2.3.5.2在工作岗位上着公司统一制服，佩戴工作卡（或胸卡）。

2.3.5.3用户进门时应立即起立，待用户临近时应微笑着主动问候：“您好，请问您要购气吗？”。得到肯定答复后再说：“请出示您的磁卡（或《燃气使用证》）”。

2.3.5.4接到用户递送的磁卡后，询问用户的购气量并说：“请您稍候”。

2.3.5.5将卡插入微机输入用户所购气量，同时打印收据，并告知用户卡中剩余气量、所购气量和气款金额，请用户交费。

2.3.5.6收取用户气费后，打印收据并加盖公司收费印章，连同磁卡一起交给用户。

2.3.5.7对第一次使用磁卡的用户，磁卡售气员应耐心向用户讲解磁卡的使用方法和注意事项，并向其发放燃气公司承诺、用户须知、燃气具使用说明书等宣传资料。

2.3.5.8磁卡售气员操作结束后应对用户说：“购气已完成，请拿好（磁卡、使用证、宣传材料等），还应询问用户：“请问您还需要其他的帮助吗？”。用户提出问题时应耐心、认真解答，不能解答的可以说“对不起，能否请您留下联系电话，我询问专业人员后再给您电话回复，好吗？”。当用户没有问题致谢时应礼貌地回答“不客气，欢迎您多提宝贵意见！”，用户离开时应主动说“您走好，再见！”。

2.3.5.9注意事项：除操作微机外，接待用户应实行站立服务；如遇用户多时应客气地对后来者说“请你稍候，按顺序为您办理！”；办理售气手续应简洁利落，不拖拉不出错；对待用户态度和蔼，面带微笑，说话和气，符合礼仪规范；遵守作息时间，下班时间到了尚有用户购气必须满足其需求。

**2.3.6普表收费（含工福户普表收费）**

2.3.6.1收费员工作期间必须佩带胸卡，身着公司统一制服，并保持服装整洁干净。

2.3.6.2收费员收费前应做好各项准备工作，准备项目包括：笔，收据，适量的零钱，鞋套，交通工具，用户约定的收费时间及相关宣传资料等。

2.3.6.3收费员必须在约定时间内到达收费地址，经确认无误后，先稳定一下情绪，整理好衣装后敲门或按门铃，敲门以一次两下，每次相隔10秒为宜；按门铃以每次一下，每次间隔10秒为宜。

2.3.6.4用户开门后，先要表明自己的身份和来意，出示胸卡（或工作卡）说：“您好！我是奥德燃气公司的收费员×××，现收取燃气费，打搅您了”，得到用户允许后穿好鞋套进门。

2.3.6.5收费员进门后径直走到表前抄表，抄表时应边抄表、边读数、边记录。抄表时要求用户在场并请其确认。

2.3.6.6抄表后，认真填写收费单据，告知用户表数和气款，请用户交费。用户交费后将收费单据交与用户留存。

2.3.6.7收费后应例行安全检查并询问用户燃气设施有无故障，如有应代为报修，如无则告知公司报修电话。如用户有违章情况，应向其说明并要求其整改，做好记录回公司后立即通知相关部门协助处理，

2.3.6.8提醒用户要安全使用燃气设施，并指导其正确使用燃气具。

2.3.6.9耐心、正确地解答用户问题，并告知公司投诉、咨询电话。

2.3.6.10了解用户的家庭情况，帮助解决其合理要求。

2.3.6.11收费工作结束后，向用户致谢、道别，说声“再见”，出门时脱下鞋套，面向用户将门轻轻关好方可离去。

2.3.6.12收费期间严格执行服务礼仪和《运营部工作规范》。

**2.3.7零散户报装接待**

2.3.7.1营业大厅的服务人员应时刻保持大厅的卫生清洁，物品摆放整齐有序。

2.3.7.2用户进入营业大厅时，服务人员应立即起身并点头微笑致意，主动问候“您好！请问需要什么帮助吗？”。

2.3.7.3问清用户来意请用户落座后，自己方可坐下。如用户多时，对新来者可不必起立，但应在座位上行欠身礼，主动问候并安排座位说：“请您稍等，一会儿为您办理 ”。应注意：用户再多也要面面俱到，不可将用户晾在一边。

2.3.7.4根据用户要求提供相关业务咨询，详细回答关于价格、施工、服务等方面的问题，确认是否具备安装条件。如安装确实有困难的应婉言谢绝，但应留下客户需安装的地址及联系方式等资料，汇总报公司相关部门。

2.3.7.5达成报装意向的应引领客户交费并告知安装承诺：热水器新装（换装、移装、移位）、挂表、改管、表移位等户内工程自办理日起应在七个工作日内完工；需要外网设计的视工程量大小由管网建设部门做出承诺，并向用户解释清楚。

2.3.7.6对于用户提出的特殊合理要求应尽量满足，不能满足的应致歉并说明原因，并告知施工过程中的联系方式及公司投诉电话。

2.3.7.7手续办理完毕，用户离开时应起身说：“欢迎再来，请您走好”，目送用户离去。

2.3.7.8按照客户意向要求及时完成公司内部各种报装手续后，与客户联系预约安装时间。

**2.3.8调度中心接线员（或呼叫中心接线员）**

2.3.8.1客服中心（或调度中心）接线员主要负责为用户提供电话服务。接听电话时应严格执行《服务礼仪》中的电话礼仪标准。

2.3.8.2客服中心（或调度中心）接线员应严格按照相应规范的程序，为用户提供咨询、报装、维修、意见、投诉处理等服务。

2.3.8.3客服中心（或调度中心）接线员在电话铃响一声后，三声以内接听电话。电话接通后向用户问候“您好，奥德燃气。”问候完毕等待用户提出问题并进行回答。

**3.服务礼仪篇**

 员工的礼仪形象是企业的窗口，它体现了企业的形象和精神，奥德燃气公司的服务礼仪不仅要求每位员工有得体的形象礼仪、规范的言行举止，更需要有良好的素质修养和精神风貌。奥德服务礼仪是奥德人应该遵循的礼仪规范。

**3.1形象礼仪**

 我们要求的形象是大方、得体、整洁、适合工作场所。良好的形象能展现自我，也是尊重他人的表现。

**3.1.1仪容规范**

3.1.1.1仪容整理要注意头部、身体卫生清洁。

3.1.1.2头发干净,发型大方不怪异。

3.1.1.3工作时间不戴有色眼镜，尤其是墨镜。

3.1.1.4注意口腔卫生,餐后刷牙漱口，保持口气清新，不当着他人嚼口香糖。

3.1.1.5女性化妆应注意浓淡适宜，避免在人前化妆。

**3.1.2仪表规范**

3.1.2.2公司规定需统一着装者,上班时间一律着工作服，注意保持

着装整洁。

3.1.2.2未规定统一着装者,要求穿着整洁大方、得体。

3.1.2.3女员工避免着紧、

透、露和过于花俏、时髦的衣服，职业装是首选。

3.1.2.4穿西装一定要得体，西服上口袋不宜装物品，钢笔、钱包等最好放置上衣内侧袋或公文包。

3.1.2.5正式场合宜穿套服（同质、色、同款）。特别注意领带、鞋袜、皮带的协调搭配。

**3.1.3仪态规范**

3.1.3.1站姿。正确站姿是抬头、目视前方、挺胸直腰、肩平、双臂自然下垂收腹、两脚分开比肩略窄，双手合起放置两侧、腹前或背后。

3.1.3.2坐姿。入座要轻，至少坐满椅子2/3处，轻靠椅背，双膝自然并拢,身体略向前倾。男性可将双腿分开略向前伸，如长时端坐两腿交叉重叠,但注意上面的腿向回收，脚尖向下。女性入座前应先将裙角向前收拢，两腿并拢，同时向左或向右放，两手叠放左右腿上。如长时端坐可两腿交叉重叠，但注意上面的腿向回收，脚尖向下。

3.1.3.3行姿。标准行走姿势以端正的站立姿态为基础，要领是：以大关节带动小关节，要走得轻巧、自如、稳健、大方。手臂伸直放松,手指自然弯屈，摆动时，以肩关节为轴，上臂带动前臂向前,手臂要摆直线，肘关节略屈，前臂不要向上甩动，向后摆动时手臂外开不超过30°,前后摆动的幅度为30－40厘米。上体前驱，提髋屈大腿带动小腿向前迈,脚尖略开，脚跟先接触地面，领先后腿将身体重心推送到前脚脚掌，使身体前移。正确行走动作符合人体结构，最省力。

3.1.3.4蹲姿。拾取低处物件时应保持大方、端正的蹲姿。优雅蹲姿要领：一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后跟提起，脚掌着地，臀部向下。

3.1.3.5微笑。应能体现对人热情、修养和魅力,应避免打呵欠、哼小调、掏鼻孔、哆嗦脚等不雅动作。

**5.5.1使用天然气安全吗?**

答：与其它燃气相比，天然气应是最安全的。首先它没有毒，且我们的天然气已经进行了加臭处理，如果有泄漏的话您就会很快发现；再者天然气比空气轻，在通风情况下很快就挥发。另外我们的燃气在安装和使用过程中经过四道安全关：一是通气前由安装部门进行系统和户内单独打压，确保不会漏气后才可通气；二是公司设有运行维修和巡线部门，专门负责燃气的日常维护和安全检测；三是公司每年组织两次户内安全大检查，及时发现问题并修复，所以您尽管放心使用。

**5.5.2怎么知道天然气是否泄漏？**

答：如果您闻到了一种臭鸡蛋的味道，可能就是有天然气泄漏了。检测是否真的泄漏，您可以用小毛刷在管道接口自刷一些肥皂水，如果有气泡出现，那就证明此处漏气了。

**5.5.3发生泄漏怎么办？**

 答：如果发生漏气现象，您首先关掉所有的燃气阀门，打开窗子通风换气，杜绝一切明火（包括使用电源开关），然后及时用户外电话向我公司报修，我公司会立即派人处理。

**5.5.4请介绍一下天然气的气源保障情况？**

答：各成员企业根据实际情况介绍。

**5.6其它**

**5.6.1顾客提出与公司制度相悖的要求，并以投诉相威胁怎么办？**

 答：首先应安抚顾客，让其平静下来；然后认真听取顾客诉说，耐心向顾客解释公司的制度。同时判断顾客要求是否合理并向顾客表示将向公司领导转达顾客的意见，作好记录，告知公司的投拆电话，并欢迎顾客对我们的工作提出宝贵意见。事后将记录上报主管领导。

**5.6.2你们对我们单位食堂的皮膜表及户内网管线都做了严格的预算和收费，那么其所有权如何界定？**

答：其所有权属于贵单位，但为了贵公司的安全使用，贵公司如要拆、装、改管线和有关设施应事先向燃气公司申请。

**5.6.3民用户、工福户、热水器配套费有没有物价局批文？**

答：如有,根据实际情况回答；如没有，回答“正在办理中”。