

深圳市住房和建设局文件

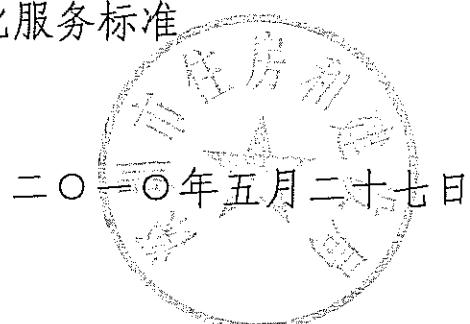
深建燃〔2010〕27号

关于印发《深圳市燃气行业规范化服务标准》的通知

各燃气企业：

为规范我市燃气行业的服务标准，提高服务水平，我局委托市燃气行业协会编制了《深圳市燃气行业规范化服务标准》，该标准已在协会会员大会上审议通过。现印发给你们，请参照标准组织实施，并将标准在相关经营场所统一悬挂，年底由市燃气协会组织开展燃气行业服务标准化评比活动。

附件：深圳市燃气行业规范化服务标准



主题词：城乡建设 燃气 服务 标准 通知

抄送：各区建设局，光明、坪山新区城建局，市燃气行业协会。

深圳市住房和建设局

2010年5月28日印

深圳市燃气行业规范化服务标准

一、 燃气行业服务性关键岗位名录及主要工作内容

- (一) 管道气营业岗位：接待用户来访、受理用户申请并办理手续。
- (二) 管道气信息话务岗位：接听处理用户咨询、投诉等业务电话并及时将意见反馈到有关部门。
- (三) 管道气点火岗位：在管道符合安全使用标准的情况下，按预约时间为用户开通管道气。
- (四) 管道气改管岗位：按照安全技术规范为用户改装管道。
- (五) 管道气客户管理岗位：定期到用户处抄表，记录用气量，发放帐单，催缴气款。
- (六) 管道气维修、急修岗位：在规定时间内排除故障，确保安全供气。
- (七) 瓶装燃气电话接听岗位：接听受理用户咨询、订气、投诉等业务电话并及时将意见反馈到有关部门。
- (八) 瓶装燃气仓管岗位：负责在固定场所发放重瓶、回收空瓶。
- (九) 瓶装燃气销售岗位：负责接待用户来访、开户、开票、收款、宣传安全用气。
- (十) 瓶装燃气送气岗位：根据用户要求，提供合格的瓶装液化石油气，并在约定时间内送气上门。
- (十一) 燃具安装维修岗位：从事燃气灶具等民用燃气燃烧器具及附属设施的安装、调试、维护和修理。

二、 燃气行业服务性关键岗位规范化服务标准

(一) 职业道德标准

1. 熟悉相关法律、法规，热爱公司，以司为荣，自觉维护公司利益和形象，杜绝有损公司利益和形象的言行。
2. 爱岗敬业、诚信服务、熟悉业务、掌握技能、服务客户、奉献社会。
3. 团结友爱、互相尊重、互相支持、互谅互让；不讲不利于团结的话，不做不利于团结的事。
4. 秉公办事，不牟私利，不借工作之便吃、拿、卡、要，不刁难客户，谢绝客户小费或其它馈赠。
5. 恪尽职守，廉洁奉公，不从事影响本职工作的兼职，不私揽业务，不泄露公司商业秘密，不散布有悖于公司规定的言论。

(二) 服务礼仪标准

1. 着装仪表标准

- 1) 着装统一规范。穿工作服，不披衣、不敞怀、不卷袖口、裤腿，不穿拖鞋；胸前佩带工作证，正面朝外，不歪斜。

2) 仪表端庄、服饰整洁。服务窗口男性员工不留长发、不染发（染黑发除外）、不戴耳环、不纹身、不留胡须及大鬓角，不留长指甲；女性员工不化浓妆，不涂彩色指甲，饰物适当。不戴有色眼镜（工作需要和眼疾除外）。

2. 服务语言标准

- 1) 用语准确、称呼恰当、问候亲切、语气诚恳。
- 2) 迎送客户时使用文明礼貌用语，如：“您好”、“早上好”、“欢迎光临”、“请走好”、“欢迎再来”、“再见”。
- 3) 招呼客户时使用文明礼貌用语，如：“您”、“先生”、“小姐”、“大姐”、“老人家”、“师傅”。
- 4) 征询回答客户需求时使用文明礼貌用语，如：“请”、“谢谢”、“请稍候”、“不客气”、“没关系”、“这是我应该做的”、“我能为您做点什么吗？”、“您需要了解什么吗？”。
- 5) 表示道歉时使用文明礼貌用语，如“对不起”、“很抱歉”、“请原谅”、“您久等了”。

3. 形体动作标准

- 1) 精神饱满、落落大方。
- 2) 站姿正直平稳，不摇晃、不倚靠他物。
- 3) 坐姿端正自然，不前俯后仰、不东倒西歪，不摇腿翘脚；
- 4) 走姿平稳，不拖沓。
- 5) 办理业务动作快捷熟练，解说业务动作不过大、不叉腰、不抱胸；按客户阅读方向递送资料，动作轻捷，不抛不丢。

4. 服务态度标准

- 1) 服务态度亲切谦和，精神饱满。回答问题，面带微笑，态度诚恳，自然大方，口齿清晰，语速适宜。
- 2) 尊敬客户，对客户一视同仁，不轻视、不怠慢、不讽刺、不轻薄，做到“客疑我释，客忧我排，客难我解，客火我静，客争我劝、客错我容”。

（三）管道气公司规范化服务标准

1. 营业员服务标准

- 1) 熟悉业务和岗位职责，掌握工作程序和服务方法，遵守职业道德和服务礼仪标准。
- 2) 按规定时间提前到岗，清理环境卫生，调整电脑、打印机至工作状态，工作牌摆在规定位置，检查办公用品、票据，做好工前准备，准时开门营业。
- 3) 工作中不无故离岗，不闲聊，不高声喧哗，不吃零食，不在营业厅内就餐。
- 4) 客户来访，使用文明用语主动招呼，了解客户意图，引导客户至正确位置，维持营业厅秩序。
- 5) 受理业务先到先办，对待客户一视同仁，不插队处理亲戚熟人业务；老、弱、病、残、孕客户优先照顾；不让客户无故长时间等候。

- 6) 主动了解客户需求，详细回答客户询问，明确指示服务流程，认真解释业务条款，细心指导表格填写，准确记录服务内容，规范书写单据表格，熟练进行业务操作。
- 7) 与客户交流，声音温和，发音规范，表达准确，用语文明，耐心解答，杜绝不耐烦表现，任何情况下不与客户顶嘴、吵架。
- 8) 业务办理完毕，主动递送资料，提示客户清点。
- 9) 对客户合理要求不推诿、不扯皮，对客户所提问题解释不清或解决不了，及时向上级和相关部门反映，约期答复客户。
- 10) 发生差错，立即纠正，客户若已离开，当事人亲自联系，及时更正。
- 11) 遇电脑故障、停电或其它原因造成无法受理业务时，挂出故障牌，向客户说明情况，能处理的内容做好记录，恢复正常后及时补输数据。
- 12) 了解燃气用具分类与特性等相关业务知识，对不属于本职范围的业务询问也应尽量予以答复，协助客户联系相关业务部门，不以不知道为由推脱。
- 13) 若到规定的营业结束时间，仍有未办理完的业务，或营业厅内有等候的客户，须耐心办理完所有业务方可结束营业，不以任何借口驱赶客户。
- 14) 下班前做好交接班工作，确保当天营业报表准确无误，财物点核无一遗漏。

2. 信息话务岗位服务标准

- 1) 熟悉业务和岗位职责，掌握工作程序和服务方法，遵守职业道德和服务礼仪标准。
- 2) 按规定时间提前 5 分钟到岗，清理环境卫生，调整电脑至工作状态，检查办公用品，作好工前准备。
- 3) 查看留言板以及信息集成系统，及时了解最新信息动态，按照岗位操作要求保质保量做好信息传递工作。
- 4) 电话震铃三声内接起电话，杜绝长时间震铃不接，杜绝无故挂起话筒、拔除话线或者离岗。
- 5) 接听电话，主动报明身份工号，了解客户需求，详细回答客户询问，准确记录服务内容，熟练进行业务操作。
- 6) 与客户交流，声音温和，发音规范，表达准确，用语文明，耐心解答，杜绝不耐烦表现，任何情况下不与客户顶嘴、吵架。
- 7) 接听电话言简意赅，避免让客户长时间等待。回答问题有理有据，认真解释、明确指示、细心指导。
- 8) 接听咨询电话，能够答复立即答复，对客户提出的问题暂时不能给出答复时，及时向上级和相关部门请示，查明后约期答复。
- 9) 接听预约服务电话，根据客户需求正确分类处理，在符合原则条件时可以灵活处理尽量予以安排，尽快传达，主动协助客户得到需要的服务。
- 10) 处理客户投诉，准确记录，尽快查明情况后回复客户；对有效投诉，主动赔礼道

歉，积极给出客户满意的解决办法，消除客户的不满，并按照业务归属，将该投诉转发给责任部门；对无效投诉，向客户讲明情况，不埋怨客户；对发现的问题汇总归类，及时反映。

- 11) 抢修调度电话执行 24 小时值班制，杜绝擅自离岗，尽快掌握报警情况，准确记录关键信息，及时通知抢修人员处理，并按事故上报制度报告。
- 12) 当客户有误解或不满时，安抚客户情绪，委婉解释，代表公司向客户表示诚意的致歉。
- 13) 接听电话时禁止与客户聊天和谈及与工作无关的话题，超出服务范围的问题应委婉拒绝。电话中不泄露客户资料，不接受媒体的采访，可以记录其联系方式交公司由专人回复。
- 14) 遇电脑故障、停电或其它原因造成无法受理业务时，向客户说明情况，表示歉意，能处理的内容做好记录，恢复正常后及时录入和发送信息。
- 15) 熟练掌握公司相关业务知识，对不属于本职范围的业务询问，协助客户联系相关部门，不以不知道为由推脱。

3. 点火、改管员服务标准

- 1) 熟悉业务和岗位职责，掌握工作程序和服务方法，遵守职业道德和服务礼仪标准。
- 2) 预约点火、量管或装管服务，按时上门，不失约，特殊情况主动与客户联系说明，另约时间；服务往来途中遵守交通规则，举止文明。
- 3) 敲门轻重适度，不大声叫喊，主动表明身份，出示工作卡，对客户开门配合予以致谢；入户服务热情周到，语言礼貌，举止得体，不东张西望，不探听客户隐私，不随意动用客户家庭用品，不得进入非工作区域，不损坏物品，施工材料、用具不乱摆放，做到工完、料尽、场地清。
- 4) 量管服务，认真征求客户意见，充分了解客户要求，耐心说明安全技术规范要求和收费标准，达成良好沟通。
- 5) 装管服务，严格遵守作业标准和程序，施工后进行 10 分钟的 500 毫米水柱试压，不留隐患，确保客户安全使用管道气；中压系统改造动火，严格执行动火制度。
- 6) 点火服务，严格遵守作业标准和程序，主动向客户宣传燃气使用常识；对不符合点火条件的，详细向客户解释说明，填发整改提示请客户签收。
- 7) 耐心解答客户询问，主动、认真向客户讲解安全用气知识。
- 8) 对超出服务范围的要求认真予以说明，不与客户争吵。
- 9) 作业服务完成后，认真填写作业单，请客户签字确认并签署服务质量意见。
- 10) 了解公司相关业务知识，对不属于本职范围的业务询问也应尽量予以答复，协助客户联系相关部门，不以不知道为由推脱。

4. 客户管理岗位服务标准

- 1) 熟悉业务和岗位职责，掌握工作程序和服务方法，遵守职业道德和服务礼仪标准。
- 2) 预约抄表，按时上门，特殊情况主动与客户联系；服务往来途中遵守交通规则，举止文明。
- 3) 敲门轻重适度，不大声叫喊，出示工作卡，主动表明身份和来意，对客户开门配合予以致谢；入户服务热情周到，语言礼貌，举止得体，不东张西望，不随意动用客户家庭用品，不损坏物品，资料、包不乱摆放。
- 4) 入户抄表，经允许径直找到表位，准确抄读表数，主动告知客户气表读数，认真回答客户询问。
- 5) 发现违章用气或气量有疑问，询问清楚，讲明道理，按规定处理。
- 6) 上门催款，态度诚恳，语气适当，不亢不卑，以理服人。
- 7) 收费、催款单据资料预先分类整理，发放到位，不遗漏。
- 8) 了解公司相关业务知识，对不属于本职范围的业务询问也应尽量予以答复，协助客户联系相关业务部门，不以不知道为由推脱。

5. 维修、急修员服务标准

- 1) 熟悉业务和岗位职责，掌握工作程序和服务方法，遵守职业道德和服务礼仪标准。
- 2) 预约维修服务，24小时内依约上门处理，特殊情况主动与客户联系说明；抢修服务按要求，接警后30分钟内到达；服务往来途中遵守交通规则，举止文明。
- 3) 敲门轻重适度，不大声叫喊，主动表明身份，出示工作卡，对客户开门配合予以致谢；入户服务热情周到，语言礼貌，举止得体，不东张西望，不随意动用客户家庭用品，不损坏物品，施工材料、用具不乱摆放，做到工完、料尽、场地清。
- 4) 严格按照安全技术规范操作，在规定的时间内排除故障；需停气维修的，预先通知客户，并说明原因。
- 5) 耐心解答客户询问，主动向客户介绍安全用气知识，存在安全隐患的开具“安全使用燃气建议书”。
- 6) 维修过程中，客户需更换零部件，认真执行收费标准。
- 7) 不向客户推销燃气用具及其零配件，不对规定以外器件进行维修；对超出服务范围的要求认真予以说明，不与客户争吵。
- 8) 作业服务完成后，认真填写作业单，请客户签字确认并签署服务质量意见。
- 9) 了解公司相关业务知识，对不属于本职范围的业务询问也应尽量予以答复，协助客户联系相关业务部门，不以不知道为由推脱。

(四) 瓶装液化石油气供应站(点)规范化服务标准

1. 瓶装供应站服务标准

- 1) 站内要建立健全各项安全管理制度，并制定用户服务承诺。
- 2) 制定《用户须知》，做好宣传工作，经常对用户进行安全用气常识宣传，发放安全

- 用气手册，积极配合主管部门做好安全活动宣传工作。
- 3) 为用户提供合格的钢瓶和质优量足的瓶装液化气，供应的瓶装液化气的热值、组份、臭味、压力达到国家标准，并接受市、区主管部门和质量技术监督部门的监督和抽查。钢瓶的充装量应与钢瓶标称充装量相符，其误差不得超过国家规定的允许误差范围。
 - 4) 实行电话预约送气服务，按约准时送气，方便用户。
 - 5) 设立用户维修热线电话，为用户提供上门维修服务。
 - 6) 设立消费者权益服务点，公布投诉电话，接受社会监督。
 - 7) 设立 24 小时抢修电话，抢险报警 30 分钟内到达。

2. 电话接听岗位服务标准

- 1) 熟悉业务和岗位职责，掌握工作程序和服务方法，遵守职业道德和服务礼仪标准。
- 2) 电话震铃三声内接起电话，主动报明身份工号，了解用户需求，仔细回答用户询问，准确记录服务内容，杜绝不耐烦表现，任何情况下都不与用户争吵。
- 3) 接听咨询电话，能够答复的，应立即答复；对一时难以答复的，要记录来电内容，及时向上级报告，得到上级指示后，及时回复用户。
- 4) 接听预约送气电话，要保证信息准确，并立即传达给销售人员。
- 5) 接听投诉电话，要准确记录，尽快查明情况，回复用户；对有效投诉，应主动赔礼道歉，积极给出解决办法，帮助用户解决问题，消除用户不满情绪；对无效投诉，应耐心向用户讲明情况，不埋怨客户；对发现的问题总结归类，及时向上级反映。
- 6) 抢险维修电话执行 24 小时值班制，杜绝擅自离岗，接听过程中，尽快掌握报警情况，准确记录相关信息，及时通知抢险维修人员，并向上级汇报。
- 7) 工作中，禁止闲聊，不做与工作无关的事。对用户提出的超出服务范围的问题，应耐心解释；不泄露用户资料；对于媒体采访，应记录联系方式，转交公司，由专人回复。

3. 仓管岗位服务标准

- 1) 按时交接班，坚守岗位，不随意离岗。
- 2) 上岗一律穿工作服，衣着整洁，仪表大方，举止文明。
- 3) 保持库房清洁、通风透气，钢瓶摆放整齐，空瓶与重瓶按指定区域分别码放，并设置相应标志。消防设施齐全有效，顾客须知、安全警告标志醒目。
- 4) 牢固树立用户第一的思想，热情主动为用户服务；及时按照用户订气需求发放钢瓶，重瓶按序号发放。
- 5) 回收空瓶时认真检查瓶号，做好记录。
- 6) 不出售不合格钢瓶，保证钢瓶标识清楚，钢瓶胶圈等配件齐全，钢瓶清洁干净，

严禁将漏气、超装瓶销售给用户。

- 7) 不能让用户进入站内随意挑选钢瓶或放气。
- 8) 耐心解答用户疑问，积极向用户宣传液化石油气安全知识。

4. 销售岗位服务标准

- 1) 准时上岗，坚守岗位，仪表大方，举止文明。
- 2) 牢固树立用户第一的思想，热情为用户服务。
- 3) 热情接待前来购气或申请开户的用户，耐心指导用户填写相关表格，及时为用户办理手续，发给新用户安全用气手册，指导用户安全用气。
- 4) 按规定收费、提供票据，不接受用户馈赠。
- 5) 对用户提出的疑问耐心解答，态度和气，语言文明。
- 6) 手续完毕，应主动向用户礼貌道别。

5. 送气岗位服务标准

- 1) 穿工作服，佩戴上岗证，举止文明。
- 2) 在符合安全规定的情况下按约准时送气，不得推延。
- 3) 在规定时间内送气到户，敲门应轻重适度，不得大声喊叫，出示上岗证，对用户开门配合予以致谢；入户前更换鞋套，入户后服务热情周道，语言礼貌，举止得体，不东张西望，不随意动用客户家庭用品，不损坏物品。
- 4) 主动替用户换下空瓶，装上重瓶，检查用户燃气设施的安全状况，指导用户安全用气。
- 5) 按规定收取费用，备足零钱，并提供票据，不收受用户馈赠。
- 6) 发现异形瓶或因用户违章使用而损坏的，要耐心讲明道理，按规定处理。
- 7) 耐心解答用户询问，听取意见，并及时反馈回公司；对不属于本职范围内的业务咨询，应协助用户联系相关部门，不以不知道为由推脱。
- 8) 服务完毕，礼貌道别。
- 9) 若遇媒体采访，应记录联系方式，转交公司，由专人回复。

(五) 燃具安装维修岗位服务标准

1. 熟悉业务和岗位职责，掌握工作程序和服务方法，遵守职业道德和服务礼仪标准。
2. 约定时间内上门服务，不得无故拖延，不刁难客户。
3. 敲门轻重适度，不大声叫喊，主动表明身份，出示工作证，对客户开门配合予以致谢；入户前更换鞋套，入户后举止得体，不东张西望，不随意动用客户家庭用品，不损坏物品。
4. 严格按照安全技术要求安装燃气具，若是需要维修服务的，应判明故障，精心维修，施工材料、用具不乱摆放，认真调试，对客户的疑问，耐心讲解。
5. 安装、维修完毕，应打扫场地，务必做到工完、料尽、场地清。

6. 在安装维修过程中，若遇需要收费的服务项目，应严格按照收费标准收取费用。
7. 对超出服务范围的要求应耐心解释，不与客户争吵；对客户提出的问题应仔细思考后回答，不乱讲话。
8. 服务完成后，认真填写作业单，请客户签字确认并签署服务质量意见书，再礼貌告别用户。