

新郑蓝天燃气有限公司文件

新郑蓝天〔2022〕19号

关于印发《新郑蓝天燃气有限公司预约上门服务制度》的通知

公司下属各单位、各部门：

《新郑蓝天燃气有限公司预约上门服务制度》已经公司研究通过，现印发给你们，请结合实际，认真组织学习，并抓好贯彻执行。

附件：新郑蓝天燃气有限公司预约上门服务制度

新郑蓝天燃气有限公司

2022年3月6日



附件：

新郑蓝天燃气有限公司预约上门服务制度

为践行“用心、尽心、至真、至诚”的服务理念，进一步提高公司用户服务质量和意识，不断创新服务方式，提供优质、便捷、高效的服务，现依据《中小微企业联系人制度》的要求，结合公司各项业务需要，特制定本制度。

一、服务概述

本制度中预约上门服务是指客户通过拨打公司24小时客户服务热线或微信公众号或营业大厅咨询的，需要公司工作人员负责上门办理业务的，由接线人员、窗口人员负责为客户及时办理预约。

二、上门服务预约渠道

线上渠道：24小时客服热线4000693666/4000678099；河南省政务服务网；蓝天燃气微信公众号掌上营业厅。

线下渠道：各辖区新郑燃气用户服务大厅预约；新郑市行政审批服务中心。

三、申请预约服务事项范围及受理时限

- 1、点火业务：24小时内处理完成；
- 2、开/关阀门：24小时内处理完成；
- 3、维修业务：24小时内处理完成；
- 4、更名过户：即时办理；

5、变更联系方式：即时办理；

6、抢险业务：即时办理；

7、预约安检：按预约时间顺序办理；

8、拆改：2个工作日内处理完成；

9、换表：24小时内办结受理；

10、居民报装(需居民身份证):1日办结

11、非居民报装(需营业执照):1日办结

四、预约上门服务要求

上门服务人员应端正“任务落实，责任落实”的工作态度，根据客户预约时间进行上门服务。上门服务应做到六个统一：统一着装、统一证件(工作牌)、统一工作用语、统一工具、统一工作步骤、统一程序，为上门服务工作的规范性和效果的取得提供保障。具体岗位预约服务流程及规范严格按照《新郑燃气服务承诺》及《用户服务中心服务规范》执行。

本制度由公司用户服务中心负责解释修订。