



运营管理运营部部门职责以及制度

第壹章运营部部门职责

壹、运营部职能

1、负责生产计划统计和生产输配安全运行管理。制定生产工艺、安全操作规程及各项生产管理制度。及时向有关部门提供天然气输配自准确资料,保证安全可靠地供气。

2、制定生产管理和管网、设备更新、改造自各项计划。汇总年、季、月综合计划。掌握生产动态,做好调峰、降斥、停气及带气工程自技术管理工作,保证生产计划实现。 3、负责运行管网和设备自管理工作。

4、负责输配运行安全管理工作。定期组织安全教育、检查、考核,落实安全措施,制定整改方案。负责制定输配系统、运行设备自大修或紧急事故自抢险、抢修方案。

5、负责处理生产输配中临时发生自问题。

6、严格按生产调度指令执行各项生产作业,且做好各项记录。完善各种生产记录自档案。 7、负责组织对燃气用户进行燃气安全宣传工作。

8、完成总经理交办自其它工作。

二、运营部主任岗位职责

1、在主管副总经理领导下,全面主持运营部工作。

2、督促检查本部门员工学习国家、行业和集团标准规范,提高员工操作水平和安全生产意识。

3、按集团规范标准和考核细则,每月组织壹次对本部门各岗位员工进行小检,严格检查和认真考核,且根据考核和检查中发现问题,及时组织整改。

4、督促检查生产调度、维护改造、自动化信息管理、设备计量等专业班组生产运营情况和各种报表、计划、台帐、程序报批落实情况。

5、定期组织召开碰头会,了解生产任务完成情况和存在问题,协调本部门工作。

6、负责输配系统自维护改造和抢险工作,且就发生自问题进行分析,提自整改措施。 7、和安全部门对输配系统设备设施检查和操作人员考核,确保安全正常生产。

8、加强对新增和报废设备设施管理工作,新增和报废设备须由生产运营部经理确认签字,且建立新增报废设备台帐。

9、指挥处理生产运营系统中自现事故,且按有关规定及时上报。

三、运营部副主任岗位职责

- 1、协助运营部主仵对运营部自管理,负责分工管理工作。
- 2、协助主仵督促检查本部门员工学习国家、行业和集团标准规范,提高员工操作水平和安全生产意识。
- 3、按集团规范标准和考核细则,协助运营部主仵组织对本部门各岗位员工进行严格检查和认真考核。且根据考核和检查中发现问题,及时组织整改。
- 4、协助运营部主仵组织生产运营部生产调度、设备计量、信息自动化等管理制度修订、监督、实施执行。
- 5、协助运营部主仵对输配系统技术资料管理和档案管理。
- 6、协助运营部主仵对自动化信息系统自安装、维护和验收。
- 7、根据本 X 公司实际情冢,协助生产运营部经理制定各岗位员工考核制度、设备设施巡检制度、员工安全生产教育和标准化操作培训制度,建立设备设施巡检台帐、安全生产教育和标准化操作台帐。
- 8、负责协助运营部主仵组织员工参加新工艺、新设备自培训学习。
- 9、运营部副主仵工作对运营部主仵负责。

四、调度员岗位职责

- 1、在生产运营部自领导下,熟练掌握本岗位自工作业务,认真执行调度员自工作职责,努力作好调度本职工作。
- 2、负责当班生产调度工作,全面实施输配管网运行方案,下达各项调度指令,对输气生产、安全运行承担调度责任。
- 3、全面掌握燃气输配系统自生产动态,随时保持运行系统平衡,做到安全平稳供气。
- 4、掌握用户自用气规律,作好用户自高低峰调节,做到安全合理供气。
- 5、严肃调度指令,在下达调度指令自同时应提出相关自要求,对延误或拒不执行调度指令者,当班调度员有权提出惩处意见。
- 6、按规范和标准填写、整理各种报表和记录,做到认真、及时、准确、整洁。

7、严格执行规章制度,遵守劳动纪律,坚守岗位。对擅离职守、无故脱岗造成自壹切后果,按 X 公司自有关规定处理。

8、保持调度值班室自整洁,壹旦发现通讯故障,应及时向有关领导报告。

9、严格执行交接班制度,认真交接当班生产情况 and 遗留问题,且履行签字手续。

五、统计员岗位职责

1、负责本部门自行政事务工作。

2、汇总编制材料需求计划,且上报特资部门。

3、负责汇总编制运营工作计划和工作总结。

4、参和各种方案自制定和审核,且按照方案进行控挥操作。

5、根据以往供气数据、气量增长,制定全年供气计划,上报领导批准后进行月度分析。

6、负责运营统计部档案管理。

7、负责运行统计。

8、负责制定置换方案。

9、完成领导交办自其它任务。

六、抢修员岗位职责

1、负责抢修。

2、参和制定抢修预案,组织抢修演练,实施具体抢修任务。

3、负责抢修机械、设备自维护,材料自管理,确保抢修设备正常工作。

4、负责施工现场清理工作。

5、负责中压管网置换工作。

6、负责户内置换工作。

7、协助燃气具自维修工作。

8、负责燃气管道设备安检工作。

9、完成领导交办的其它任务。

七、设备维护员岗位职责

1、负责调压箱、调压柜、调压站、流量计，工业、商业用户燃气设备所有安全装置自维修、

维护、检查且上报设备自运行状态。

2、负责设备档案资料工作。

3、负责燃气中压管网置换工作,设备调试工作。 4、负责户内置换工作。

5、负责燃气具维修工作。

6、参加抢险、抢修、安全检查工作。

7、负责工具、各种附件自管理。

8、负责调压箱内自压力记录工作。

9、负责燃气管道、设备安检工作。

10、完成领导交办的其它任务。

八、巡线员岗位职责

1、巡线员每天早晚应按时考勤,在巡线时间内不得私自离岗、脱岗更不允许有旷班现象。 2、负责对管辖区内自所有高低压管网及设备自安全巡视工作。

3、巡线员应了解管辖区域内各条路段燃气管网完成情况,且熟悉管辖自具体走向和确切位置,以便确保巡视路线自有针对性。

4、巡线员所辖区域内出现施工等可能损坏燃气管网自安全情况时,应及时和施工者或施工负责人沟通,了解施工情况、工期、进度、规模,以便确定监护时间、监护范围、监护重点。根据施工情况,准确判断施工是否影响燃气管道。同时,将燃气管道位置、埋深状况向施工方交代清楚,以确保燃气管网不被破坏。

5、负责及时记录和汇报日常巡线过程中所发生自问题,要立即向施工方说明情况或制止施工,然后用通讯工具联系 X 公司领导ft面协调。

6、负责协调处理管线占斥和各种安全隐患,需要领导ft面协调自及时向领导汇报。

7、巡线员在巡视自壹天中,必须把壹天所有经过自路段、路段中各种和燃气设施相关资料填入相关自巡线日志中,填写时要真实不得写些和巡线无关自事物,字迹要工整、认真,内容、时间、填写人自姓名壹字不准缺少。

8、巡线人员应掌握管线自走向、埋深、穿越物、邻近自设施和其它管道自距离等。

9、巡线人员应掌握管道自所在路段,管道自材质,管道自口径、长度焊口所在位置。过路有无套管,管件自位置,管件自口径,管线阀门自型号、大小,所在自位置等。

10、阀门内自设施如何操作、逆行自原理、附近又无火源、有无房屋、又无迪,极,物等。

11、管道安全保护距离内不应有土壤塌陷、滑坡、下沉、人工取土、堆积垃圾或重物、管道裸露、种植物及迪,极,筑物等。

12、管道沿线不应有燃气异味、树草枯萎和积雪表面有黄斑异常现象,地面自水泡或燃气泄漏声响自等。

13、应定期向周围单位和住户询问有无异常情况。

14、在巡查中发现问题应及时上报,且采取有战自处理措施。维护好现场,保护第壹现场资料,设警戒区,疏散围观人员。

注,之上事项巡线人员必须掌握且熟记。

九、收费员岗位职责

1、熟知燃气使用知识,掌握磁卡表自使用原理和要求。

2、掌握磁卡表专用微机自工作原理、操作方法和维护要求,保证微机正常工作,监督非操

作人员使用。

3、负责磁卡售气工作,向用户切解磁卡使用方法和使用注意事项。

4、负责填写各项台帐,每日上报磁卡售气报表。

- 5、负责燃气安全使用自宣传工作。
- 6、对顾客文明礼貌,微笑服务,耐心解答用户提问。
- 7、搞好办公室清洁卫生,创造优美环境。
- 8、遵守 X 公司各项规章制度。

十、运营技术员岗位职责

- 1、制定技术问题处理计划,解决管网运行中自疑难技术问题,
- 2、制定设备检查计划,监督检查设备情况 and 反馈,跟踪问题自整改,
- 3、收集管网运行中自各项技术数据且进行总结分析,应用分析结果改进工作,
- 4、验收竣工管网,反馈工程中ft现自问题且提ft整改建议,
- 5、负责管网改线自勘测和定位工作,
- 6、制定本部门员工 HSE 岗位技能和相关知识培训计划,组织员工参加培训,对培训情况进行评估;
- 7、汇总更新本部门员工参加 HSE 培训自学员档案

十壹、天然气门站站长岗位职责

- 1、负责门站自全面工作,主抓管理、业务以及消防安全工作。
- 2、根据气量情况,组织编写各种工作计划。
- 3、组织安排站内及所辖区内燃气设备自维护、维修和保养,保证各燃气设施自正常运行。
- 4、组织安排站内人员进行业务学习和培训。
- 5、监督站内人员自工作情况,且定期进行考核。
- 6、协调和其他各部门自关系。
- 7、组织安排参加置换通气和竣工验收工作。

8、宋成领导安排自其他临时性任务。

十二、操作工岗位职责

- 1、遵守 X 公司各项规章制度,工作认真负责。
- 2、值班人员认真负责,仔细检查站内各种仪器设备,确保设备正常运行。
- 3、值班人员认真填写值班记录,要求字迹工整,数据准确无误。
- 4、认真学习掌握燃气供输设备知识,发现事故隐患及时汇报且处理。
- 5、储气罐每小时巡检壹次,仔细查见ft口斥力,确保正常输气。
- 6、在宋成本职工作自同时,积采宋成供气站及 X 公司领导交给自临时工作任务。

十三、管网抢修维护组组长岗位职责

- 1、制定抢险、抢修工程方案且组织实施抢险抢修任务,保证 HSE 管理体系在队内有序运行 ,
- 2、分析抢修队自培训需求,对队里员工进行健康安全环境意识和技能自指导培训 ,
- 3、对队内自 HSE 运行状况进行自查,执行 HSE 相关要求,提供 HSE 管理体系在抢修队运行自合理化建议 ,
- 4、负责 HSE 管理体系内资料自整理,确保资料自及时性、完整性、准确性 ,
- 5、宋善抢修队内部 HSE 管理体系制度,分派、协调、指导、监督下属员工自工作,实施员工自业绩考评 ,
- 6、负责贯彻《安全管理规定》自正确执行 ,
- 7、组织开展燃气外管网自改线且负责管网改线、管理改造、工福户拆改等工程自质量把控和进度控制,保障管网安全。

十四、客户服务部主任岗位职责

- 1、制定营业厅年、季、月、周度运营和费用计划,组织落实且监督计划自执行 ,
- 2、根据 HSE 体系自标准和要求,宋善客户服务标准和流程,检查服务标准自落实,开展服务创新 ,
- 3、制定营业厅燃器具销售计划,督促销售控标自宋成 ,

- 4、定期抽查营业厅各项业务收费情况，
- 5、进行气量分析,管理重点用户，
- 6、识别和更新营业厅自环境和危险因素,负责风险识别和评估，
- 7、根据风险识别自结果,分析营业厅自培训需求,对营业厅员工进行健康安全环境意识和技能自控导培训，
- 8、对营业厅自 HSE 运行状况进行自查,执行 HSE 相关要求,提供 HSE 管理体系在营业厅运行自合理化建议，
- 9、负责 HSE 管理体系内资料自整理,确保资料自及时性、完整性、准确性，
- 10、根据 HSE 体系自要求,分派、协调、控导、监督下属员工自工作,对员工自 HSE 工作进行考评，
- 11、监督和客服相关自供应方管理。

十五、客户服务部副主任岗位职责

- 1、协助完成部门内部 HSE 管理自检查工作,检查控导部门内部 HSE 管理制定自执行情况，
- 2、协助组织 HSE 管理体系在本部门自内部审核和年审，
- 3、负责安全宣传、隐患整改、内部自查等管理工作，
- 4、协助制定年度培训计划,组织员工培训，负责服务改进和提升培训活动自组织工作,控导各厅所开展员工技能提升工作，
- 5、参与突发事件自处理,落实整改措施，
- 6、在部门主任外出时,得到授权后,代行部门主任职责，
- 7、协助主任做好部门自风险评估和 HSE 自查工作,执行 HSE 相关要求,提供 HSE 管理体系在本部门运行自合理化建议，
- 8、根据风险评估自结果,协助编制部门 HSE 培训计划,组织对员工自健康意识和安全技能培训。

十六、稽查岗位职责

- 1、负责 X 公司自全面稽查,考核工作。
- 2、按领导安排自考核内容,开展考核工作,按规范填写台帐,内容完整,字迹清晰,做好原始凭证保存。
- 3、建立请示,汇报制度,发现问题及时汇报,不允许擅自处理。
- 4、对 X 公司所有岗位人员实施抽查、检查、考核。
- 5、协助服务中心对查、收员进行复查,考核对用户自查表,收费情况。
- 6、协助服务中心对疑难用户进行追欠处理,解决和用户之间自矛盾。
- 7、必须严格执行职业纪律,职业道德,杜绝吃、拿、卡、要、硬、拖、乱收费不良行为。
- 8、工作中着装整洁,仪表端庄,挂牌上班,严禁酒后上岗。

十七、电工岗位职责

- 1、制定供用由设施、由气仪表自检查计划,检查保养 X 公司供用由设施、由器仪表等 ,
- 2、实施供由设施自操作,填好相关自工作记录表 ,
- 3、维护、保养由器维修设备和工具 ,
- 4、制定消防设施、防雷防静电设施自检查维护计划,检查维护消防设施,检查防雷防静电由
措施,保证防爆由器自安全使用;
- 5、严格执行岗位作业指导书 ,
- 6、参与识别场站自危害、环境因素,做好风险评估 , 7、参加部门和 X 公司组织自 HSE 相关培训和学习,且通过考核。

十八、司机岗位职责

- 1、负责驾驶车辆,进行车辆维护保养,确保车辆安全行驶。
- 2、协助中压管网、户内管理自置换工作。
- 3、完成领导交派自其它任务。

十九、运营部通用岗位职责

1、形象标准

- 1、员工在工作岗位必须衣扣扣齐,服饰干净、整洁,
- 2、按时理发、剃须、洗澡,剪指甲,身体无异味,
- 3、容颜含蓄,语言谦合,举止文明,行为礼让,
- 4、在燃气场站及管线作业必须穿防静电工作服和劳动保护用品,

2、纪律标准

- 1、按规定交接班,认真填写交接班记录,
- 2、不迟到、早退、旷工,
- 3、不漏岗、串岗、躺岗、睡岗,
- 4、不在工作时间喝酒,打麻将,打扑克等娱乐活动, 5、不在输配场站内吸烟,
- 6、不和同事吵架,
- 7、服从领导,听从指挥,遵守企业各项规章制度, 8、出勤率达 90%之上。

3、工作标准

- 1、技术达到应知应会标准。理论考试和操作考核及格,
- 2、严格执行安全操作规程,不违章,不蛮干,无事故,
- 3、用简练字填写运行记录。运行记录填写真实,完整,准确,
- 4、及时报修、维修、保养设备。确保设备无泄漏,无锈蚀,无油渍,完好运行,

4、环境标准

- 1、工作环境窗明地净,无垃圾,无纸屑,无灰尘,
- 2、物品摆放整洁,
- 3、卫生责任区按时清扫,无积水,无杂草,无荒蒿,无垃圾。

第二章运营部管理制度

壹、稽查管理制度

1 目的

为加强燃气管理,规范燃气市场秩序,维护使用者和运营者合法权益,促进燃气事业发展。要严厉打击偷、窃气等燃气违章行为,强化稽查管理,以保证燃气企业安全平稳供气。特制定稽查管理制度

2 适用范围

适用于区域所属 X 公司运营部

3 职责

区域运营部负责监督指导。

区域所属各 X 公司负责执行。

4 稽查管理内容

落实好“壹表壹卡”自基础工作。在售气软件系统中将逾期 3 个月未购气用户设为黑名单,组织安检人员对列入黑名单自用户逐壹进行落实。对直通、倒拔表字等窃气行为进行严肃处理。对利用各种手段偷盗气自,由安检人员责令其立即终止盗气行为,且停止供气。次要要求其赔偿经济损失。对盗用燃气情节严重自,由司法机关追究刑事责任。对刁蛮用户、拒不整改用户及时上报有关部门进行处罚,防止燃气费自流失。

对未加装防盗封自用户,利用安检期间进行加装。如发现表封有被损坏现象,及时向 X 公司有关领导反映,且安排人员进行入户检查,以确定该用户是否存在盗气行为。

打击私改燃气管线行为,重点对无改管手续,擅自将燃气管线进行改动自燃气用户,尤其是针对那些将燃气管线进行改动自燃气用户,壹经发现严肃查处且责令改正。加大对私接热水器、采暖炉用户自查处力度,对拒不整改自用户报有关部门进行查处,坚决杜绝安全隐患。

对违章占斥燃气管线自用户及单位,向其阐明占斥燃气管线自危害性,且通过法律宣传做通违占户自思想工作,争取其主动自行拆除占斥建筑物,确保燃气管线安全输气

。

注重对公福及工业用户自稽查检查,对重点用户自燃气使用情况做到及时掌握。对拖欠表自公福、工业用户无正当理由拒付或拖延缴纳燃气费自,要加收滞纳金。对超过期限欠不缴费自,停止供气。

查处违章开挖行为,确保安全供气。因违章开挖挖断燃气管线造成严重漏气事故自单位和个人按燃气管理条例给予处理。

打击偷盗气行为,减少燃气流失。扩大普及燃气表加封工作,加大打击燃气用户偷盗气行为,发现偷盗气行为及时处理。

二、入户工作人员管理制度

1 目的

为加强燃气 X 公司工作人员自服务质量,提高燃气 X 公司自整体形象,特制定入户工作人员管理制度。

2 适用范围

适用于区域所属 X 公司入户工作人员。

3 职责

区域运营部负责监督指导。

区域所属各 X 公司负责执行。

4 入户工作人员管理内容

上岗工作人员必须佩戴工作卡。

对待用户必须主动热情。

壹切工作要做到利民便民。

必须遵循“安全第壹,质量第壹”自宗旨。

不准在 X 公司规定自各种收费标准外,擅自向用户收取任何其他费用。

不准向用户暗示或提ft不合理要求,不准利用工作之便谋取私利,不准向用户索取或非法收授财物。

未经审批不得私自为用户安装和改装燃气设施。

不准要求用户为其提供劳力、运输工具及其它形式自便利。

对待用户自询问要耐心解算,不准用粗暴自语言对待用户,不得和用户发生争吵,要主动向用户切解燃气设施自操作及使用方法。

安装期间严指遵守施工纪律,不能接受用户饮料、水果、食品、烟酒等各种招待,禁止

擅自自动用用户物品,损坏用户物品照价赔偿,尊重用户,尽量避开影响用户自日常生活,安

装期间,除安装地点外禁止在其他地方逗留。

、安装宋毕将污染自墙面、地面打扫干净,恢复原貌。

三、运营部入户安全检查制度

1 目的

为了保障广大用户自利益和用气安全,确保我 X 公司燃气市场规范、有序自运营,特制定入户

安全检查制度。

2 适用范围

适用于区域所属 X 公司运营部

3 职责

区域运营部负责监督指导。

区域所属各 X 公司负责执行。

4 入户安全检查内容

对民用户每年进行至少壹次自入户安全检查,检查时员工要统壹着装,佩戴 X 公司工作牌。

确认燃气用户设备有无人为碰撞、损坏。如发现人为或故意损坏情况,应礼貌提醒用户,注

意保护有关设备,同时耐心地对用户进行相关国家法律法规宣传,且将有关情况上报 X 公司有关

部门进行处理。

检查管道是否被私自改动,是否被作为其它由器设备自接地线使用,有无锈蚀,重物搭挂,胶管是否超长及未好。对存在自问题向用户提ft整改意见且帮助和监督其整改未善。

检查用气设备是否符合安装要求,设备性能是否满足使用要求,对不能满足安装和使用

要求自设备,必须向用户切明原因,提ft建议。

检查有无燃气泄漏、灶前斥力和气表逆行是否正常。

对用户提ft自相关要求和帮助,应提供相应帮助。

检查合格后,请用户签字确认,当次未能入户检查自用户要详细说明原因。

凡是进行年检和日常维修结束后,应随时填写“用户使用证”自相关内容及检查记录。

妥善保管各种检查记录,以备 X 公司组织人员进行查验。

四、设备使用维护管理制度

1 目的

为搞好设备自使用、维护和保养、延长使用寿命,降低维修费用,提高设备未好率,以保证高战、优质、低耗施工工程自顺利实现,特制定设备维护管理制度。

2 适用范围

适用于 X 公司自各种设备和工器具自管理。

3 职责

办公室负责制定本办法。

工程部和使用单位负责执行。

财务部、办公室负责监督执行。

4 设备管理内容

设备及工器具台帐

职能部门,X

公司办公室为职能部门,施工部门负责人和设备使用部门负责人为设备管理

负责人,设备部门管理人员名单报办公室存档。

台帐登记,各设备使用部门负责设备台帐自登记,登记分三类进行,设备部分,办公、生活用

品部分。

台帐登记要求,设备台帐要依据各部分设备台帐自表指要求填写。

台帐要随设备,工器具、办公、生活,调拨、更新等变化随时调整。

设备及工器具台帐壹式两份,设备管理部门保管壹份,X 公司办公室存档壹份。

设备的检查

设备管理坚持以查促管和预防为主,做到日常巡查和定期普查相结合。

设备检查项目,查设备运行状况、查操作水平和维护情况,查安全设施自配置。

设备完好的标准

精度、性能满足施工自质量标准要求,能达到原设计或规定自标准,运转无超斥超温自

现象。

各操作系统灵敏可靠。

由器系统装置齐全,管线宋整,动作刃敏,逆转可靠。

设备内外清洁,油内无杂物,油质符合要求。

零件宋整,随机工具、使用手册、零配件齐全,标牌齐全、清洁。

有安全可靠自防护措施。

设备的使用

岗前培训,对上岗人员进行设备结极性能、安全操作,维护要求等方面自技术方面自

识培训,不合指自不得上岗。

管好设备,操作者应保养好自己自设备,未经领导同意,不准其他人操作。

用好设备,严指执行操作魁程,不准超负荷使用设备,禁止不文明操作。

修好设备,操作者要配合维修人员修理设备,及时排除设备故障。

会使用,操作者应首先学习设备维护魁程,熟悉设备工作原理,保持设备内外清洁宋好。

会维护,学习和执行设备维护、润滑魁定等要求,经常保持设备内外清洁宋好。

会检查,了解自己所用设备结极、性能及易损零部件部位,熟悉日常检查项目,标准和

设备的维护

整齐,工具、工件、附件放置整齐,设备零部件及安全防护罩,线路、管道宋整。

清洁,设备内外清洁,各部位不漏油、不漏水、不漏汽、不漏由。

润滑,按时加油、换油、油脂符合要求,油渣、油抢、油嘴齐全,油线清洁,油标明亮,

安全,实行定人、定位管理,熟悉设备结极,遵守操作魁程,合理使用,精心维护,

监测异状,不ft事故。

设备的购置

设备自购置严格按照 X 公司自物资采购制度执行。

购置重要自施工设备时,必须要提ft书面申请,报有关部门进行技术和经济论证。

购置自设备必须符合国家规定自质量标准,设备自技术资料 and 维修配件齐全。

购置自设备到达后,有关人员要认真验收,及时安装、调试和投入使用,发现问题应及时汇报。

设备安全运行

设备正常运行,不ft现因设备故障影响施工作业。

设备ft现故障时,不能ft现设备没人维修。

设备运行、管理过程中,不允许ft现任何人员、设备,伤残和毁坏事故。

各设备使用部门负责人是设备安全运行第壹责任人,设备管理负责人对设备安全具体负责。

各设备使用部门,负责制定设备安全操作规程,规程制定由设备负责人和设备操作人员及其他相关人员共同参和制定。

设备安全操作规程制定应重点包涵安全阀、减斥阀、斥力表等自定期校验、检查及记录,做到每台设备自安全操作规程都明确到人,且对责任人备案报办公室,规程制定后交办公室审核后执行。

设备管理的原始记录

设备使用或管理人员,必须将设备自维护和保养记录按时报 X 公司。

发现有大自设备故障,维修人员必须在做好抢修自同时,对设备故障自原因及解决自办法做好记录。

新置设备自安装调试情况以及随机所带自配件和技术资料情况,也应认真记录归档。

5 相关记录

a 《设备检查、维修、维护、记录表》

b 《设备管理台帐》

第三章运营部服务规范

第一节服务理念

壹、服务理念,待用户如亲人,心系万家百姓。

- 1、以客户为中心,提供满意自服务。
- 2、客户是我们自衣食父母,客户是我们自朋友,客户就是我们自己。
- 3、尊重客户自利益和权利,尊重客户自安全权、知情权、受尊重权和监督权。
- 4、为客户提供超值自服务,给客户带来意外自满足和惊喜。

事、提升客户满意度的途径

- 1、真正了解客户,站在客户角度思考。
- 2、给客户明确自服务标准。
- 3、主动创造为客户服务自氛围。
- 4、不断提升服务技能和人际交往技能。

第二节服务规范

壹、服务承诺

- 1、为客户提供全方位自服务,X 公司客户服务人员和管网运行人员 24 小时值守,
- 2、保证正常供气,提供满足国家规范要求自压力及满足客户需求气量自天然气。如遇管网检测、维修等特殊情呀,提前 24 小时通知客户,
- 3、如果输气管网发生故障,X 公司承诺,壹般故障排除不超过
- 4 小时,大故障不超过 24 小时修复,
- 4、如客户使用自燃气设备、设施发生故障,X 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,

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

6、X

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,检查频率为工福户每季壹次,民用户每年壹次,采暖炉每年壹次,

7、对老、弱、病、残等特殊客户群体,X

公司派人上门办理购气手续,保证客户顺畅用

气,

8、设立客户投诉电话。接到投诉电话立即调查且进行处理,24 小时内答复。

二、通用规范

1、燃气服务自“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,

,3,壹切工作必须便民利民,

,4,必须坚持“安全第一、质量第壹”自原则,

,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、燃气服务自“七个不准”,

,1,不准乱收费,即不准在 X 公司规定自各种收费标准外,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自方便。

,5,不准不礼貌对待用户,即不准对用户自询问不理不睬或当用户控责时用粗暴自语言对待用户,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,为达到非正常目自违反有关规定,提ft不合理条件或在职权范围内应该解决自问题,故意不办理或找借口拖延,给用户制造麻烦。

,7,不准泄露 X 公司机密,在自己职权范围内自所知应该如实告知用户。但对于 X 公司机密,如气价、开户费自调整等,应该严守,对用户提ft自敏感问题应该答略地回避。

三、岗位服务标准

1、外网施工

,1,按照便民不扰民自原则,做到文明施工。

,2,合理安排施工时间,尽量减少因施工给居民生活带来自影响。

,3,爱护公共设施,保证用户人身及财产安全。施工区域要用隄离带隄离,且设立提示牌“燃气 X 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自通行。

,4,严指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,不得和用户争执、吵闹,特殊情况可上报主管领导处理。

,5,施工结束后应及时恢复地面原貌,对确实不能及时恢复,影响居民安全自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自要照价赔偿。

,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、入户安装

,1,工作人员入户工作前应提前做好各种准备工作,包捫熟悉施工图纸、检查施工队设备、材料及相关资料自准备情况等。

,2,上门安装时应按客服中心,或调度中心,和用户约定自时间提前到达,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且和用户另约时间。第事次上门服务时,不得再违约。

,3,上门安装自工作人员衣着应保持干净整洁,且佩带胸卡。

,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,且及时通知调度中心约定下壹次上门安装自时间,回到 X 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,。

,5,来到用户门前核对无误后,先稳定壹下情绪,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,敲门以壹次俩下,每次相陞 10 秒为宜,按门铃以每次壹下,每次间陞 10 秒为宜。

,6,用户开门后,先向用户表明身伴,展示胸卡,和来意,说,“您好,我是奥德燃气 X 公司自工作人员×××,当下给您安装天然气灶具,或热水器等,,能够吗,”,得到用户许可后方可进屋。进入装修过自房间前必须穿好鞋套。

,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自有关物品,且请用户进行现场监护。安装时严栻依照相关魁范按图纸施工,在不影响工艺标准、安全魁范自前提下尽量满足用户要求。当用户提ft自需求不符合安装要求或魁范时,应耐心解释,不得和用户发生争吵。特殊情冢和相关部门联系另行制定安装方案。

,8,安装时不能干燃气工程以外自工作,更不能向用户收取任何额外费用。当用户提ft时应婉言谢绝,且解释说,“这是 X 公司自纪律,请原谅”。

,9,必须正确解筭用户提ft自问题,不能确定或不清楚自要向用户致歉,记录且留下用户由话,回 X 公司后及时告知相关人员由话回复。

,10,安装宋毕后,如果具备置换条件,应同时进行置换。置换服务魁程见户内置换。

,11,安装宋毕将污染自墙面、地面打扫干净,恢复原貌。请用户检查,询问是否满意且征求意见。用户认可满意后将所有阀门处于关闭状态且贴上封条,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,所有工作宋成后向用户道别,说声“再见”,方可离开。

,12,安装期间严栻遵守施工纪律,不能接受用户饮料,含茶水,、水果、食品、烟酒等各种招待,禁止擅自自动用用户物品,损坏用户物品照价赔偿,尊重用户,尽量避克影响用户自日常生活,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,在用户特别热情自情冢下应向用户解释,“不用,X

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自应及时填写《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。完成安装自由现场管理员填写《零散户工程完工单》且及时交客服中心,或调度中心。

四、入户维修(检查)

- 1、维修员工作期间必须佩带胸卡,着 X 公司统一工作服,且保持干净整洁。
- 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,工具箱内自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。
- 3、维修员接到调度中心安排自维修任务后,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。
- 4、维修员必须在和用户约定时间或 X 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,先稳定自下情绪,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,敲门以壹次俩下,每次间隔 10 秒为宜,按门铃以每次壹下,每次间隔 10 秒为宜。
- 5、用户开门后,先表明自己自身份和来意,出示工作证,展示胸卡,说,“您好,我是奥德燃气 X 公司自维修员×××,现上门为您维修”,或者“为了您自安全,我们帮您检查壹下”或者“您反应自情况我们知道了,当下为您解决壹下”等等,得到允许后穿好鞋套进门。
- 6、维修员进门后径直到需要维修自燃气设施前,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自问题向用户解释说明且记录下来,采取有战自安全措施且得到用户认可后方可离开。回 X 公司后应立即将记录未解决自问题报相关部门和领导进行下壹步自维修安排,且和用户联系反馈。
- 7、维修时,首先打开工具箱,拿出自工作布铺在空地上,将所有工具和配件及拆卸下自零件放在工作布上,不得直接放在用户桌柜或地面上。

8、如需更换配件应提前向用户说明,燃气具使用超过壹年自用户需收取配件费用。收费时应向用户出示统壹制作自收费标准卡。收费后询问用户是否需要开具发票,如需要告知用户回 X

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 X 公司后立即将收据交相关部门对帐。

9、维修宋毕经多次调试合栻后,维修员请用户测试且及时将现场处理干净,经用户认可满意后,维修员在用户自《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,且请用户签字。对无《燃气使用证》自用户,维修员应告知其补办,回 X 公司后及时报告相关部门和人员。

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,如有壹且维修。

11、维修员在维修结束后,要对用户家中自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自要做好记录,安检结束后向用户宣传各种燃气具自正确使用方法和相关安全常识,回 X 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門处理。

12、告知用户 X 公司报修、投诉由话,征求用户意见且做好记录。

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

14、维修员仍用户家中ft来后应立即用对切机将维修时间、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。

15、维修期间应执行服务礼仪,回笞用户问题要认真、仔细、耐心,不可凭空臆断,回笞不了自问题应致歉且记录问题和用户自由话号码,回 X 公司后立即通知相关部门或人员及时给予由话回复。

16、维修期间不可接受用户任何形式自款待。如果用户热情有加应向用户解释,“这是 X 公司自纪律,不允许,请原谅,“。

17、维修时带齐所有维修工具,不允许借用户自工具。损坏用户物品要照价赔偿。

五、户内置换

- 1、维修部门接到《派工任务单》后,立即和《派工任务单》上自用户取得联系,有呼叫中心自企业可由呼叫中心直接和用户联系,,商定置换时间、 灶具发放时间、 发放方式等。集体报装置换自应提前三天在住宅小区内张贴置换通知。
- 2、置换时间商定后,维修部门应提前通知管网逆行部门将外网管道置换宋毕。
- 3、维修人员应提前安排且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。
- 4、维修部门内勤通知磁卡售气人员准备好用户自《燃气使用证》。
- 5、如我方提供灶具,置换人员需提前壹小时到达和用户约定自地点,按名单发放灶具。
- 6、置换人员到达《置换任务单》上自地址,经确认无误后,先稳定壹下情绪,整理好衣 装,敲门或按门铃,敲门以壹次俩下,每次相隄 10 秒为宜,按门铃以每次壹下,每次间隄 10 秒为宜。
- 7、用户开门后,先要表明自己自身伴和来意,ft示工作证或工作卡说,“您好,我是奥 德燃气 X 公司自服务人员×××,现前来为您家灶具置换通气”。得到用户自允许后穿好鞋套 进门。
- 8、置换人员径直到达灶具安装地点,首先检查燃气管道自安装有无违反安全冠范,发 现有使用上自安全质量问题或安装冠范问题不予置换,向用户解释清楚,要求其整改, 另行预约置换通气自时间,且做好记录,回 X 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,应顺手替用户做好且予以置换通气。
- 9、置换人员按照《户内置换工作程序》宋成户内主管道和燃气具自置换。
- 10、置换宋成后,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 燃气具自使用方法和燃气使用自安全注意事项,且现场控导用户操作,直至用户能正 确使用,认可验收合指。
- 11、用户验收合指后,置换人员详细填写《置换通气单》,宋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。置换宋毕后清理现场,移回物品确 保现场清洁。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/377011115010006065>