

2023年客服部门的工作计划 客服部门工作计划(实用5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

燃气客服工作总结篇一

20xx年，在市委、市政府的关心支持下，在市、县住房城乡建设局的悉心指导下，xx燃气紧紧围绕“学标杆·保发展”管理主题，努力克服疫情的影响，坚持疫情防控与复工复产两手抓，稳步推进各项业务有序开展，荣获x省文明单位、x省放心消费示范单位等省级荣誉。现总结如下：

（一）主要经营业绩指标

20xx年全年新增居民用户xxxxx户，%，%；实现燃气销售总量xxxxx万方，%，%；实现营业收入xxxxx万元，%，%。

（二）重点工作完成情况

围绕xc市城乡一体化建设及棚改计划，跟进新型城镇化住房项目和棚户区老户改造，全年开发居民用户xxxxx户。根据营商环境的要求，进一步优化接驳安装条件，降低接驳成本，开发雄创铝业、力幕科技等工业用户xx户，开发盍街商业综合体、石板街等商业用户xxx户。积极与乡镇政府对接，开发xx村等美丽乡村项目。按照濉溪县政府要求，加大濉溪南部乡镇市场摸排调研力度，制定濉溪县南部乡镇市场开发计划并稳步实施。

大力推进集中供热及燃气中央空调项目，开发市建投集团办公楼供暖项目和市住建局家属院集中供暖项目，跟进xc师范大学和xc职业技术学院中央空调项目。新成立综合业务中心，深掘综合业务市场潜力，普及百尊灶具、金属波纹管、燃气热水器等系列产品。实施个性化改造、暗埋、增容等业务。

完成xx镇xx公里次高压管网建设，天然气覆盖xx部乡镇。建成人民东路至第二门站次高压管网xx公里，敷设中低压管网xx公里，进一步优化了管网布局。完成老旧管网改造xx公里，持续提升管网运行质量。完成第二门站手续办理及“三通一平”，设备招标到位，计划20xx年上半年开工建设。跟进南坪气源接收站开口等前期手续办理。根据地质实际情况，调整新调度抢维修中心大楼建设方案，完成发改委立项备案变更、规划修建方案再评审、建设规划许可、环评报批、施工图审查、人防报建、“三通一平”等工作，计划20xx年x月开工建设。

20xx年，气源延续紧张局面，公司多措并举保障供气稳定。一是做好上游沟通工作，争取管道供应指标最大化，确保管道气源正常供应；二是做好应急气源调度工作，多地多点采购气源，保障应急气源稳定供应；三是对马场门站气化器进行改造，提升lng气化能力；四是启用临时供气撬，确保工业园区和开发区用气高峰期供气压力稳定；五是做好冬季用气宣传工作，召开冬季用气恳谈会，宣传供气形势，提醒合理安排生产生活用气，争取用户理解与支持。

始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理方针，积极传达落实党中央、国务院、省、市关于安全生产工作指示批示和决策部署，严格落实安全管理责任，未发生一般c级安全责任事故，保障了安全生产。

夯实安全责任体系。根据集团ehs工作要求，组织各部门签署《20xx年安全目标责任书》，层层分解，责任落实到班组和个

人。加大考核力度，开展季度安全目标考评，根据考评结果兑现奖惩。开展职安健体系换标审核，取得ISOXXXXX证书。

强力推进隐患整改。加强安全检查及隐患排查治理工作，接受行业主管部门安全检查x次，发现隐患xx处，整改xx处，整改率xx.x%□总经理安全检查xx次，发现隐患xx处，已全部整改；公司检查xx次，发现隐患xxx处，已整改xxx处，整改率xx.x%□推动政府部门取缔两处私建lng点供站，消除重大安全隐患。全年入户安检xx万户，成检率xx.x%□查处违章用气行为xx起，追缴气费xx万元。处理维修工单x.x万个，更换超期表具xxxxx块。

加大安全培训频次。开展安全培训xx次，涉及xxx人次，涵盖安全制度、交通安全、商业综合体、安全警示教育，从业人员取证、特种作业人员取证等，进一步提高了从业人员的安全技能。开展大型安全宣传x次，加大新闻媒体宣传力度，进一步普及了安全用气常识。

持续改进服务环节，优化服务流程，做好客户端服务工作□20xx年，结合各片区服务现状，公司针对抄表、安检、维修等关键岗位加大核查和考核力度，推动抄表、安检、维修等岗位人员服务质量提升。推广智慧燃气信息化平台，上线易巡检、易作业和自助缴费机系统以及“微网厅”app□提高了服务效率。完成scada二期低功耗数据采集点招标采购建设，新增xx个采集点，进一步完善了scada区域一体化建设。严格按照客户投诉管理制度和流程，加大投诉问责惩罚力度。

（一）特许经营权面临挑战。多家企业试图通过招商引资投资的名义，进入xc燃气市场，侵犯我公司特许经营权。

（二）创新业务推进缓慢。因政府政策不到位和前期投资较大，回报周期较长，导致公司新业务推进缓慢。

（三）综合业务推广难度大。用户安全意识不高，对燃气相关产品和服务认可度不高，导致综合业务推广难度较大。

（四）内部管理有待加强。当前公司内部管理较为粗放，制度流程不够细化，管理水平有待提高。

20xx年，面对国内天然气市场化改革发展进程加快、下游市场竞争日益激烈等诸多挑战，加快转型创新步伐，推动xc燃气事业持续健康发展。预计20xx年实现营业收入x.x亿元；销气总量x亿方；新开发民用户数xxxxxx户，工商业用户xxx户。

（一）推进党建工作质量提升。

（二）扎实做好特许经营权维护。积极与各级政府沟通，加快濉溪南部乡镇市场开发，筑牢特许经营权篱笆。同时实时监控在用燃气企业的用气动态，杜绝出现新的点供项目。

（三）加紧推进市场开发。重点跟进棚户区改造、同步推进乡镇市场，持续跟进新建房产项目，加快推进老户市场的开发，预计全年开发居民用户近xxxxxx户。深耕工商业市场，推进“瓶改气”项目，重点跟进各商业街区升级改造工作，预计开发工业用户xx户，商业用户xxx户。全面实施濉溪县乡镇市场开发，力争到20xx年底实现濉溪县“燃气镇镇通”。

（四）推广新业务，加快转型发展。加深与市交通局和建投集团合作，加快推进xc市充电桩和加氢站建设，力争充电桩和加氢站项目取得实质性进展。进一步细化xc市供热整体方案，争取政府政策支持，推进集中供暖项目落地。重点跟进城市综合体项目，推广燃气中央空调、分布式能源等业务。协调政府出台“瓶改管”政策，推进“瓶改管”扫街行动。进一步挖掘增值业务潜力，在燃气报警器、商用灶具、个性化改造、暗埋管推广、壁挂炉增容等业务上寻求更大突破。

（五）加快重点工程建设。建设次高压管网建设xx公里，中低压管网建设xx公里，老旧管网改造xx公里。开工建设调度抢维修中心大楼。完成第二门站、南坪气源接收站以及碭山长输管线建设。推进x港华至段园镇管道直供建设。

（六）加强隐患整治，保障安全生产。对全市重点调压设施进行排查，做好管线设施维护，严防第三方破坏事件发生；持续开展直排式热水器、私改管线等专项整治行动，夯实客户端安全管理。

（七）提升客户服务水平。加大安检人员考核，提高安检入户率和安检质量；针对长期未抄户和零方表加大抄收核查和考核，改进抄收工作质量；持续完善用户基础信息管理，信息完整率达到xx%以上；每季度召开客户服务委员会会议，分析通报各项服务环节存在的问题，加大追责处罚力度，制定整改计划，全面提升客户满意度；持续打造高金梁劳模服务品牌，开展各项志愿服务活动。

（八）加强内部管理，提升学标杆水平。

推进公司各项管理制度落地，进一步规范制度流程，确保符合内部管理需要。强化中层干部考核和部门内部二级考核，压实管理责任和岗位责任。积极对标成员企业先进管理经验，加强学习应用。加大信息化应用力度，提高管理水平。

燃气客服工作总结篇二

开展安全生产大检查工作的汇报为切实加强安全生产，排除安全隐患，我公司严格按照x住建厅《关于做好燃气行业安全生产检查和督查的通知》和xx市安委办《转发国务院安委办关于重点做好危险化学品等安全生产检查和督查的通知》（x安办发[20xx]82号）的总体要求，结合我公司实际情况，积极开展安全生产大检查工作，现将此次的安全生产大检查工作

总结如下：

公司成立了安全生产检查领导小组，制定了具体检查方案。召开了动员大会，公司总经理在听取了各部门的安全生产总结汇报后，在肯定公司各部门安全生产工作中取得的成绩的同时，强调燃气行业安全形势不容乐观，重点部署此次安全生产检查任务。

严格按照相关法律法规、规程规范和技术标准，对本单位所有场所、部门岗位、生产工艺流程进行全方位排查，对突出事故易发的重点场所、要害部位、关键环节，对排查出的隐患、问题制表列出清单，建立台账，制定整改方案，落实整改措施、责任、资金、时限和预案，并对本公司安全生产状况进行全面评估。

1、法律法规贯宣

组织员工学习了《安全生产法》、《石油天然气管道保护法》、《xx市燃气管理条例》等法律法规。

2、组织员工学习了天然气基础知识和《城镇燃气输配工程施工及验收规范》、《城镇燃气室内工程施工与质量验收规范》、《聚乙烯燃气管道工程技术规程》等技术规范，增强了员工安全技能水平。

3、组织员工观看全国重大安全生产事故案例、燃气行业重大安全生产事故案例，分析事故原因，并结合公司实际，讨论各类事故的预防工作，提高了公司员工的安全意识。

在公司辖区各小区开展了新一轮的天然气安全宣传进社区活动，普及天然气安全知识，提高用户安全意识，解答用户各类问题，并向用户发放《天然气安全使用手册》、《天然气安全宣传单》。宣传活动得到各小区物业及居民的欢迎和认可。

通过此次的安全生产大检查工作，公司的安全生产基础进一步夯实，职工的安全意识、安全技能进一步的提高，安全隐患彻底整治，促进了公司安全发展。

燃气客服工作总结篇三

为吸取xx集贸市场发生燃气爆炸事故教训，根据县安委会〔xx〕县安委会办公室关于开展燃气安全专项整治工作的紧急通知〔x安〔20xx〕x号〕文件要求，切实加强我镇燃气行业管理，进一步规范燃气市场秩序，充分保障人民群众生命财产安全，在全镇范围内开展了燃气安全专项整治行动，现将专项整治行动情况总结如下：

为做好此次燃气安全专项整治工作，我镇高度重视，召开专门动员会议，结合我镇实际，认真研究讨论，制订了切实可行的整治方案，强调了整治工作的重点、任务、目标、范围，明确了镇长负责，分管领导带头，专人进行检查，形成一层抓一层，层层抓落实的工作机制，为做好城镇燃气安全专项整治行动奠定了坚实的基础。

气瓶检验机构要严格按照检验规范标准开展检验工作；

不得出具虚假检验数据、检验报告和检验标志；

不得非法改装气瓶、翻新气瓶，或者擅自销售报废气瓶，不得冒用其他检验机构名称进行检验。

此次检查共检查瓶装液化气经营使用场所x多家，检查时发现大部分燃气经营使用场所都配置了灭火器，个别门市有超量存放换装后液化气瓶的现象，在检查时有个别门市无人员值守，在使用液化气时，存在厨房煤气炉与液化气罐间距不够，个别餐饮企业存有两瓶以上液化气，没有专门的气瓶存放间，无安全警示标志，缺二维码。我镇针对存在的问题，要求限时整改，复查时基本整改完毕。

我镇城镇燃气安全专项整治行动结合安全生产大检查并进行，结合典型事故，对违反使用燃气安全操作规程的危害进行了详细介绍。镇党委、政府高度重视，根据此次燃气安全专项整治行动，对周边群众、商户、餐饮、娱乐等人员密集场所，宣传正确使用液化气的安全知识及防范液化气安全隐患的相关常识，进一步增强群众的自我保护意识，提高安全防范能力。

镇党委、政府将进一步加强瓶装液化气的安全监管、规范市场经营行为，以预防、整治相结合，对检查中发现的灭火器过期、超量存放储气瓶等安全隐患，将责令整改，督促整改到位，并强化教育，切实提高相关人员的思想安全意识，认真履行消防安全职责，严格落实安全措施，不断强化安全意识，严防液化气安全事故。

（一）进一步加强对民用燃气安全的监管力度，使监管工作常态化，日常化，切实提高燃气经营单位及使用者的安全意识。

（二）进一步做好与上级安全监管部门的联系，将排查出的燃气安全隐患及时整改，对不能规范整改的及时上报，将事故隐患消除在萌芽状态。

燃气客服工作总结篇四

20xx年上半年，在市住房城乡建设委和市市政处的正确领导下，本站认真贯彻自治区、市关于抓好安全生产的决策和部署，以安全生产重点领域专项整治和隐患排查治理为抓手，加大安全宣传教育力度，扎实推进各项安全防范措施的落实，确保燃气企业安全生产的安全有序，上半年没有发生大的安全事故。

一、抓燃气管理，确保安全供气

（一）根据《市委办、市政府办关于切实做好我市当前安全生产和人员密集场所安全管理工作的紧急通知》（崇办发电〔20xx〕1号）文件要求，我站立即制定了《关于开展燃气安全生产监督检查的通知》，并积极配合市住房城乡建设委组织开展了对全市燃气安全生产的监督检查，切实做好安全生产专项排查整治工作。于20xx年1月12日至20日，对城区及各县（市、区）城市4家管道燃气企业和12家瓶装液化气石油企业进行全面彻底排查整治，共发现32个安全隐患问题，对11家瓶装液化气石油企业下达整改通知书，一家管道燃气企业下达停业整顿通知书1份。

（二）根据市安全生产委员会办公室《关于组织开展20xx年全国两会期间安全生产专项检查工作的通知》（崇安委办〔20xx〕12号）要求，结合我市燃气实际，我燃气站配合市住房城乡建设委组织开展20xx年全国两会期间燃气行业安全生产专项检查工作：一是对生产经营单位进行全面的隐患排查，不留死角；二是要坚持边检查边整改，以检查促整改。对发现有问题的企业，要坚决进行整顿，彻底消除事故隐患。对暂时不能整改的隐患和问题，要制定并落实防范措施，制定专人盯守，限期整改、跟踪落实；对不具备安全生产条件且难以整改到位的企业、单位，要依法予以关闭取缔。

（三）20xx年2月6日，根据崇左市贵迪燃气储备站的汇报，贵迪燃气站靠近充装台处围墙外，有某物流公司贴着气站的围墙搭棚作业，并且使用电焊作业产生大量火花，根据汇报情况，我委立即组织人员到现场协调阻止作业，并于第二天邀请区燃气专家下来对该事件进行安全评估出具解决意见，经过我委、区燃气专家组以及业主双方的协调，排除了安全隐患。

（四）为了加强我市燃气安全管理，根据20xx年3月6日去自治区建设厅参加广西城市燃气监测预警平台（一期）建设研讨会精神，结合我市的地理位置及目前燃气固有的基础设施，

我燃气站积极申报要求安装燃气监测预警平台系统。目前项目正在跟进中。

（五）积极做好崇左中燃公司天然气汽车加气站等项目的建站前期咨询、服务、指导工作，并向市政府申请项目的建设工工作，以确保项目尽快落实。

（六）加强高温季节安全管理，确保安全。燃气属易燃易爆危险品，在高温季节期间，要求各燃气经营企业要做好防晒防高温工作，必须在定期进行全面、彻底的检查，防止液化气钢瓶内压过高导致破裂爆炸，引起火灾事故的发生，造成人员伤亡和经济损失。

（七）依据《中华人民共和国行政许可法》、《城镇燃气管理条例》、《广西燃气管理条例》、《广西壮族自治区燃气经营许可证管理办法》等法律法规积极指导和协助龙州中金、凭祥中威等管道燃气企业申办《燃气经营许可证》的工作。

二、加大燃气安全宣传工作

为了保证安全用气，进一步提高广大用户安全防范意识，我燃气站于20xx年3月15日，隆重纪念“315”国际消费者权益日时，根据市住房城乡建设委及市消协会的统一部署和要求，结合实际、精心准备、认真组织、积极开展形式多样、内容丰富的燃气宣传纪念活动，活动现场我站搭起了咨询台，与10余家单位组织开展法律法规宣传，发放宣传资料，为消费者解疑答惑，提供咨询服务；向消费者介绍消费知识和消费信息，共发放燃气宣传资料200多份，受理消费者咨询近34人次，受理投诉0件。

三、存在的主要困难

（一）燃气站属市住房城乡建设委设立在所属二层机构的三级管理机构，无正式编制和人员，工作人员都为兼任，对全

市燃气管理时无独立日常工作经费，给管理工作带来很多不便。

（二）燃气站缺少专业的燃气管理人才，容易造成工作被动的局面，不利于工作的开展。

四、下半年工作计划

（一）加强燃气行业管理，规范燃气市场行为，并深入开展安全生产执法行动、治理行动、宣传教育行动。

（二）加强对企业管理，加强与各县(市、区)燃管部门的沟通，认真落实属地管理，进一步规范我市燃气市场。

（三）加强储配站管理，督促液化气经营者规范服务，全面排查治理事故隐患和薄弱环节，认真解决存在的突出问题，建立燃气监控机制、重大隐患排查治理机制及分级管理制度，有效防范和遏制事故的发生。

（四）深入推进隐患排查治理工作，在企业自查的基础上，经常性地组织开展检查、督查、抽查，积极防范遏制安全生产事故，为实现我市燃气系统安全生产形势持续稳定和好转奠定坚实基础。

燃气客服工作总结篇五

为认真贯彻落实市领导重要批示精神和全市燃气安全隐患排查整治专项行动部署要求，深刻吸取我市近期发生的居民家庭燃气爆燃事件教训，进一步加强全市各级各类学校燃气使用管理，预防安全事故发生，按照市政府制定的《燃气安全隐患排查整治专项行动方案》的具体要求，经研究决定在全市教育系统开展学校燃气安全隐患排查整治专项行动，特制定实施方案如下：

通过此次专项整治行动，进一步完善教育系统学校燃气安全管理长效机制、责任体系和预防体系建设；压实教育行政部门监管责任、学校主体责任和教职工岗位责任；结合学校安全“双控”机制建设和学校安全专项整治三年行动有关要求，进一步健全学校燃气安全风险分级管控和隐患排查治理机制，切实提升学校燃气安全管理水平，提高教职工和学生安全用气意识，有效预防和坚决遏制校园燃气安全事故发生，确保师生群众生命财产安全，保障教育事业安全发展。

全市各级教育行政部门和各级各类学校内（含拥有产权的出租场所）的食堂、浴室、实验室、实训车间、锅炉房、出租校产等使用燃气的场所。

20xx年2月22日起至3月21日。

（一）迅速开展学校燃气安全检查

各级教育行政部门和各级各类学校要压实安全责任，加强与有关部门和燃气企业协调联系，开展燃气安全拉网式排查，主动协调燃气企业做好入校入场所安全检查工作，做到“全域覆盖、全面排查、彻底整治”，入校入场所检查要达到100%，全面摸清学校燃气用户（包括食堂、浴室、实验室、公寓等）底数，全面了解掌握校园燃气和瓶装（罐装）液化石油气的管线布局、维护保养情况。重点检查使用燃气学校及校内用户是否与合法供气企业签订供用气合同，是否按要求做好日常安全检测、维护保养；学校在与食堂等产权场所的承租企业或个人签订合同、协议时，是否针对允许使用燃气的。企业或个人载明燃气使用安全责任，是否严格按照规范要求做好使用管理；使用燃气场所的管线布局、设施设备安装、燃气器具、配件等是否符合国家标准，是否存在超期未检和超期服役及使用不合格产品现象；与用电线路及电器设备、火源间距是否符合安全要求；是否按照有关规定安装可燃气体浓度报警装置，配备干粉灭火器等消防器材。对排查发现学校燃气安全管理存在的突出问题和燃气管道、间距、

设施设备（钢瓶、灶具、锅炉、热水器、报警装置、软管、配件等）等存在的安全隐患要逐项建立台账，进一步明确问题隐患名称、隐患等级、治理措施、完成时限、复查结果、责任部门和责任人等内容，确保问题隐患及时彻底整改销号。

（二）切实加强燃气使用安全宣传教育

各级教育行政部门和各级各类学校要扎实推进燃气安全宣传教育工作，进一步增强师生群众风险防范、安全应急意识和自救互救能力，努力提高师生安全素质和学校整体安全水平。各级各类学校（幼儿园）要在春季开学前对燃气管理使用人员有针对性地开展安全宣传教育和知识技能培训，认真制定修订切实可行的燃气使用突发事件应急处置预案，组织开展演练。要结合实际，通过设立本系统本校安全举报邮箱、举报电话和宣传12350安全生产举报热线等，积极引导教职员和学生查找举报校园及周边包括燃气安全隐患在内的各类安全隐患，共同保障校园安全。

（一）加强组织保障。

全市各级教育行政部门和各级各类学校（幼儿园）要严格贯彻落实市委市政府重要批示精神，按照市教育局和属地党委政府有关部署要求，明确责任领导、责任部门，专人负责，迅速开展工作，确保按时完成专项整治任务。

（二）加强督促指导。

各地教育行政部门要加强与当地住建、应急管理、公安、消防救援等部门的协调配合，强化工作检查、督查，建立健全信息共享机制，形成工作合力，及时研究协调解决排查整治工作中出现的问题。市教育局将积极协调配合市级有关部门，采取暗查暗访、突击检查、随机抽查等形式，确保工作落实到位，任务完成到位。

（三）加强措施保障。

各级主管教育行政部门要督促使用燃气的学校（单位）进一步深化安全风险辨识管控和隐患排查“双控”机制建设，推进学校燃气安全管理制度化、规范化、长效化。学校要建立健全风险管控清单、隐患排查清单，并在燃气使用场所显著位置设置燃气安全风险公告栏或告知卡。

燃气客服工作总结篇六

安阳华润燃气有限公司作为我市公共服务型燃气运营企业，承担着保障安阳市工商业客户安全平稳供气的责任。20xx年上半年，公司坚持把提供优质、高效、便捷的服务作为宗旨，认真贯彻落实《安阳市减轻企业负担工作实施意见》的要求，切实保障我市工商业用户安全、平稳用气，进一步优化服务举措。现将上半年为企业服务活动工作总结如下：

根据“优先发展商业客户，重点发展工业客户，稳定发展民用用户”的客户发展原则，我公司出台一系列鼓励和服务发展的措施，内外结合，多面出击，始终把如何做好工商业客户服务工作当作一项重点工作来抓。

1、多措并举，减免工商业用户用气负担。

面对今年我市宏观经济不景气，多用气企业困难的局面，，我公司从全局出发，以大局为重，果断采取降低安装门槛、优惠用气价格、减少预付押金等一系列强效有利的措施，有效减免了工商业用户的用气负担，为我市工商业发展做出积极贡献。

2、优化“一站式”的全过程跟踪服务。

在重点客户工作中，公司以“一站式”发展为主线，以客户为导向。重点客户从申请报装开始，就设立专人负责整个申

请、设计、预算、施工直至通气整个过程的跟踪服务，及时协调安装过程中的问题。

3、成立大客户办公室，实行“一对一”服务。

公司成立了大客户办公室，负责重点工商业客户的管理工作，在业务处理和客户服务管理上为用户提供“一对一”服务。根据用户的重要程度和燃气消费量将重要用户进行分类登记，并根据用户需求优先安排施工，做到点面结合，统筹兼顾。

4、整合建立“三个中心”，提高服务水平。

今年，我公司投入巨资，下大力气整合建设拱辰广场呼叫中心、吴村站区应急抢险抢维修中心、生产调度指挥中心，“三个中心”不仅在硬件配置上处于行业一流标杆地位，更极大地提升公司服务水平。

安全生产与客户服务工作是公司经营永恒的主题，在此前提下，公司领导班子积极协调、努力争取，保障气源，为工商用户提供稳定的支持，促进平稳运营。

1. 每年巡检服务。

为确保用户安全平稳供气，我公司在严格执行国家有关安检的规定基础上，坚持对工商业客户实行每年四次的巡检工作，从而及时发现和解决问题，消除各类隐患。目前公司要求工商业安全整改率达到100%。

2. 发放“服务承诺卡”。

为了使用户能够了解我公司的服务承诺，起到评价和监督作用，借此提升员工的服务品质，树立企业的良好形象，公司坚持每年向工商业客户发放“华润燃气服务承诺卡”，使工商业客户“用气放心、放心用气”。

3. 大客户服务分级管理。

20xx年，公司在原有基础上，将大客户按照销气量、信誉度和忠诚度进行了服务分级管理，并制定《大客户服务分级管理制度》，使每位员工都能全方位、个性化的为大客户服务。并制作了“安全宣传牌”、“安全开关牌”、“警示标志”及“紧急处理流程”等，悬挂客户用气场所的在显著位置。

4、积极协调气源，保障稳定供气。

公司积极联系气源单位，确保我市的天然气气量稳定供应。特别是在今年第一季度，面对上游供气单位限气供应的不利局面，我公司积极想办法，多方争取，努力协商，高价购进了邯郸商品气，保证了我市工商业用户的用气需求。于此同时，公司还不断对旧的管网和场站进行升级改造，为企业用户的正常生产经营提供了有力保障。

燃气客服工作总结篇七

为进一步了解境内使用瓶装燃气经营户的情况，做好风险防控和隐患排查，确保人民群众生命和财产安全，街道各社区实行横向到边、纵向到底的立体排查方式，对餐饮场所、流动摊点、工贸业等实行全方位、无死角覆盖。

1. 狠抓落实，严格认真排查。
2. 加强宣传，提高安全意识。
3. 切实整改，形成长效机制。

对于排查中发现的安全隐患，检查人员会现场一一予以指出，要求商家积极采取措施整改，消除隐患，限期自查自纠。同时注重形成长效机制，建立隐患排查治理台账，及时汇总、

上报。日常工作中，加强督促和指导，让商家充分认识到自己是“安全第一责任人”，提高隐患整改的紧迫感和责任感。