

肥城泰燃天然气有限公司

二〇二二年

目 录

一、办理要素

- (一) 天然气室内改装业务
- (二) 天然气室内维修、抢险业务
- (三) 工商灶具拆除、改装
- (四) 工商业燃气具维修业务
- (五) 民用户天然气开户业务
- (六) 工商户天然气开户业务
- (七) 民用燃气具维修业务
- (八) 气费收取业务

二、优质服务标准

三、有关说明

一、办理要素

(一) 天然气室内改装业务

1. 事项名称、办理项名称及编码

事项名称：燃气服务

办理项名称：天然气室内改装业务

2. 实施机构

肥城泰燃天然气有限公司

3. 申请主体

公司经营区域内单位及居民

4. 受理地点

工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

5. 办理依据

国务院第 583 号《城镇燃气管理条例》；《山东省燃气管理条例》

6. 办理条件

范围：肥城泰燃公司燃气主管网覆盖区

条件：符合改装条件

7. 申请材料

无

8. 办理时限

承诺时限：10 个工作日

9. 是否为贴心代办事项

否

10. 收费标准

安装费+材料费

11. 咨询服务

咨询窗口地址：工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

咨询电话：0538-3219700

12. 办理流程

(1) 申请

申请人电话申请

(2) 受理

双方预约时间

(3) 办理进程查询

查询电话号码：0538-3219700

(4) 流程图

申请——受理——预约时间——入户测量——入户改装、收费——完成

13. 投诉受理

(1) 投诉

1) 投诉受理：拨打肥城泰燃公司投诉热线。

2) 投诉时限：客户投诉三个工作日内解决问题并回复客户或告知客户解决方法和所需时间；客户建议三个工作日内回复客户及告知建议采纳情况。

3) 投诉处理

①对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

②对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

③对投诉电话做到细心接听，询问清楚，如实记录。

4) 投诉渠道

肥城泰燃天然气有限公司投诉电话：0538-3213528

信箱：朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西一站式客服中心营业厅门前

邮编：271600

(二) 天然气室内维修、抢险业务

1. 事项名称、办理项名称及编码

事项名称：燃气服务

办理项名称：天然气室内维修、抢险业务

2. 实施机构

肥城泰燃天然气有限公司

3. 申请主体

公司经营区域内单位及居民

4. 受理地点

咨询窗口地址：工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

5. 办理依据

国务院第 583 号《城镇燃气管理条例》；《山东省燃气管理条例》

6. 办理条件

范围：肥城泰燃公司燃气主管网覆盖区

条件：肥城泰燃公司燃气用户

7. 申请材料

无

8. 办理时限

承诺时限：室内维修 24 小时内；室内抢险业务城区内 30 分钟到达。

9. 是否为贴心代办事项

否

10. 收费标准

维修费+材料费

11. 咨询服务

咨询窗口地址：工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

咨询电话：0538-3219700

12. 办理流程

(1) 申请

申请人电话申请

(2) 受理

双方预约时间

(3) 办理进程查询

查询电话号码：0538-3219700

(4) 流程图

申请——受理——电话报修——预约时间——入户维修、收费——完成

13. 投诉受理

(1) 投诉

1) 投诉受理：拨打肥城泰燃公司投诉热线。

2) 投诉时限：客户投诉三个工作日内解决问题并回复客户或告知客户解决方法和所需时间；客户建议三个工作日内回复客户及告知建议采纳情况。

3) 投诉处理

①对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

②对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

③对投诉电话做到细心接听，询问清楚，如实记录。

4) 投诉渠道

肥城泰燃天然气有限公司投诉电话：0538-3213528

信箱：朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西一站式客服中心营业厅门前

邮编：271600

(三) 工商灶具拆除、改装

1. 事项名称、办理项名称及编码

事项名称：燃气服务

办理项名称：工商灶具拆除、改装

2. 实施机构

肥城泰燃天然气有限公司

3. 申请主体

公司经营区域内单位及居民

4. 受理地点

工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

5. 办理依据

国务院第 583 号《城镇燃气管理条例》；《山东省燃气管理条例》

6. 办理条件

范围：肥城泰燃公司燃气主管网覆盖区

条件：需要维修的燃气具为肥城泰燃公司所销售

7. 申请材料

用气申请 1 份（申请中应明确用户名称、地理位置、用户地址、拆除改造灶具明细、用气的特殊要求等，落款处应加盖公章或签名）

8. 办理时限

承诺时限：2 个工作日（不含施工周期）

9. 是否为贴心代办事项

否

10. 收费标准

改造、拆除费用根据相关文件材料定额据实结算

11. 咨询服务

咨询窗口地址：工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

咨询电话：0538-3219700

12. 办理流程

（1）申请

申请人到肥城泰燃公司维修中心提出申请

（2）受理

属于窗口受理的，受理人当场发现申请材料不齐全或不符法定形式的，能当场补正的告知申请人当场补正，并予以协助。不能当场补正的，做出补正材料通知单，列明需补正的材料内容、补正期限以及逾期不补正作退件处理的规定。

（3）办理进程查询

查询电话号码：0538-3219700

(4) 流程图

申请——受理——现场勘查——缴纳费用——施工——完成

13. 投诉受理

(1) 投诉

1) 投诉受理：拨打肥城泰燃公司投诉热线。

2) 投诉时限：客户投诉三个工作日内解决问题并回复客户或告知客户解决方法和所需时间；客户建议三个工作日内回复客户及告知建议采纳情况。

3) 投诉处理

①对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

②对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

③对投诉电话做到细心接听，询问清楚，如实记录。

4) 投诉渠道

肥城泰燃天然气有限公司投诉电话：0538-3213528

信箱：朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西一站式客服中心营业厅门前

邮编：271600

(四) 工商业燃气具维修业务

1. 事项名称、办理项名称及编码

事项名称：燃气服务

办理项名称：工商业燃气具维修业务

2. 实施机构

肥城泰燃天然气有限公司

3. 申请主体

公司经营区域内单位及居民

4. 受理地点

工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

5. 办理依据

国务院第 583 号《城镇燃气管理条例》；《山东省燃气管理条例》

6. 办理条件

范围：肥城泰燃公司燃气主管网覆盖区

条件：需要维修的燃气具为肥城泰燃公司所销售

7. 申请材料

无

8. 办理时限

承诺时限：2 个工作日（不含维修时间）

9. 是否为贴心代办事项

否

10. 收费标准

自灶具售出之日起1年内因质量问题免费保修,因人为、外力等因素造成损坏则收取材料费;灶具使用超过1年并在正常使用寿命周期之内收取材料费用;若设计管道改装,则收取维修费和材料费

11. 咨询服务

咨询窗口地址:工业二路90号,肥城泰燃天然气有限公司维修中心

咨询电话:0538-3219700

12. 办理流程

(1) 申请

用户可到肥城泰燃客户中心旗舰店提交申请或电话预约

(2) 受理

双方预约时间

(3) 办理进程查询

查询电话号码:0538-3219700

(4) 流程图

提交申请——受理——预约时间——入户维修——收费——完成

13. 投诉受理

(1) 投诉

1) 投诉受理:拨打肥城泰燃公司投诉热线。

2) 投诉时限：客户投诉三个工作日内解决问题并回复客户或告知客户解决方法和所需时间；客户建议三个工作日内回复客户及告知建议采纳情况。

3) 投诉处理

①对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

②对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

③对投诉电话做到细心接听，询问清楚，如实记录。

4) 投诉渠道

肥城泰燃天然气有限公司投诉电话：0538-3213528。

信箱：朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西一站式客服中心营业厅门前

邮编：271600

(五) 民用户天然气开户业务

1. 事项名称、办理项名称及编码

事项名称：燃气服务

办理项名称：民用户天然气开户业务

2. 实施机构

肥城泰燃天然气有限公司

3. 申请主体

公司经营区域内单位及居民

4. 受理地点

序号	部门名称	服务区域	地点	责任人	公开电话
新建项目					
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	肥城市政务服务中心燃气报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市政务服务中心二楼	李华	0538-3186156
个人、零星户					
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	安庄经营处	安驾庄、安临站行政区域内	安驾庄、安临站镇驻地	王广	0538-3790079

5. 办理依据

国务院第 583 号《城镇燃气管理条例》；《山东省燃气管理条例》

6. 办理条件

范围：肥城泰燃公司燃气主管网覆盖区

7. 申请材料

用气申请表 1 份

8. 办理时限

天然气报装时限 8 个工作日（不含设计、施工时间）；其中申请受理 0.5 个工作日，制定方案 6.5 个工作日，验收通气 1 个工作日。

9. 是否为贴心代办事项

否

10. 收费标准

1) 新建、扩建、改建项目工程

根据《泰安市人民政府令第 131 号〈泰安市城区基础设施配套费征收使用管理办法〉》供气专项配套费按照面积征收，每平方米 23 元。

2) 个人、零星户

设计费根据国家相关文件收取，施工费根据省市相关工程定额。

以上气价公示信息，如遇上级部门调价时，以最新规定为准。

11. 咨询服务

咨询窗口地址：

序号	部门名称	服务区域	地点	责任人	公开电话
新建项目					
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	肥城市政务服务中心燃气报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市政务服务中心二楼	李华	0538-3186156
个人、零星户					
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	安庄经营处	安驾庄、安临站行政区域内	安驾庄、安临站镇驻地	王广	0538-3790079

12. 办理流程

(1) 申请

提交方式：申请人到肥城泰燃公司客户中心提出申请

(2) 受理

属于窗口受理的，受理人当场发现申请材料不齐全或不符合法定形式的，能当场补正的告知申请人当场补正，并予以协助。不能当场补正的，做出补正材料通知单，列明需补正的材料内容、补正期限以及逾期不补正作退件处理的规定。

(3) 办理进程查询

序号	部门名称	服务区域	地点	责任人	公开电话
新建项目					
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市朝阳路16号，公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	肥城市政务服务中心燃气报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市政务服务中心二楼	李华	0538-3186156
个人、零星户					
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市朝阳路16号，公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	安庄经营处	安驾庄、安临站行政区域内	安驾庄、安临站镇驻地	王广	0538-3790079

(4) 流程图

用户申请--制定方案--验收通气

13. 投诉受理

(1) 投诉

1) 投诉受理：拨打肥城泰燃公司投诉热线。

2) 投诉时限：客户投诉三个工作日内解决问题并回复客户或告知客户解决方法和所需时间；客户建议三个工作日内回复客户及告知建议采纳情况。

3) 投诉处理

①对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

②对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

③对投诉电话做到细心接听，询问清楚，如实记录。

4) 投诉渠道

肥城泰燃天然气有限公司投诉电话：0538-3213528。

信箱：朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西一站式客服中心营业厅门前

邮编：271600

(六) 工商户天然气开户业务

1. 事项名称、办理项名称及编码

事项名称：燃气服务

办理项名称：工商户天然气开户业务

2. 实施机构

肥城泰燃天然气有限公司

3. 申请主体

公司经营区域内单位及居民

4. 受理地点

序号	部门名称	服务区域	地点	责任人	公开电话
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	朝阳路16号,公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	安庄经营处	安驾庄、安临站	安驾庄、安临站镇驻地	王广	0538-3790079
3	泰昌公司	石横工业园	石横镇孔马路东	桑磊	0538-3656078

5. 办理依据

国务院第 583 号《城镇燃气管理条例》；《山东省燃气管理条例》

6. 办理条件

范围：肥城泰燃公司燃气主管网覆盖区

7. 申请材料

用气申请 1 份（申请中应明确用户名称、地理位置、用户地址、用气性质、最大日用气量、用气的特殊要求等，落款处应加盖公章或签名）

8. 办理时限

天然气报装时限 8 个工作日（不含设计、施工时间）；其中申请受理 0.5 个工作日，制定方案 6.5 个工作日，验收通气 1 个工作日。

9. 是否为贴心代办事项

否

10. 收费标准

设计费根据国家相关文件收取，施工费根据省市相关工程定额。

11. 咨询服务

咨询窗口地址:

序号	部门名称	服务区域	地点	责任人	公开电话
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	朝阳路16号，公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	肥城市政务服务中心燃气报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	肥城市政务服务中心二楼	李华	0538-3186156
3	安庄经营处	安驾庄、安临站	安驾庄、安临站镇驻地	王广	0538-3790079
4	泰昌公司	石横工业园	石横镇孔马路东	桑磊	0538-3656078

12. 办理流程

(1) 申请

申请人到肥城泰燃公司客户中心提出申请

(2) 受理

属于窗口受理的，受理人当场发现申请材料不齐全或不符合法定形式的，能当场补正的告知申请人当场补正，并予以协助。不能当场补正的，做出补正材料通知单，列明需补正的材料内容、补正期限以及逾期不补正作退件处理的规定。

(3) 办理进程查询

序号	部门名称	服务区域	地点	责任人	公开电话
1	公司办公楼一楼西一站式客服中心报装窗口	肥城市区、老城、潮泉、仪阳、桃园顾庄社区、王瓜店部分社区	朝阳路16号，公司办公楼一楼西大厅	许健	0538-3300056
2	安庄经营处	安驾庄、安临站	安驾庄、安临站镇驻地	王广	0538-3790079

(4) 流程图

用户申请--制定方案--验收通气

13. 投诉受理

(1) 投诉

1) 投诉受理：拨打肥城泰燃公司投诉热线。

2) 投诉时限：客户投诉三个工作日内解决问题并回复客户或告知客户解决方法和所需时间；客户建议三个工作日内回复客户及告知建议采纳情况。

3) 投诉处理

①对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

②对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

③对投诉电话做到细心接听，询问清楚，如实记录。

4) 投诉渠道

肥城泰燃天然气有限公司投诉电话：0538-3213528

信箱：朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西一站式客服中心营业厅门前

邮编：271600

(七) 民用燃气具维修业务

1. 事项名称、办理项名称及编码

事项名称：燃气服务

办理项名称：民用燃气具维修业务

2. 实施机构

肥城泰燃天然气有限公司

3. 申请主体

公司经营区域内单位及居民

4. 受理地点

工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

5. 办理依据

国务院第 583 号《城镇燃气管理条例》；《山东省燃气管理条例》

6. 办理条件

范围：肥城泰燃公司燃气主管网覆盖区

条件：需要维修的燃气具为肥城泰燃公司所销售

7. 申请材料

无

8. 办理时限

承诺时限：根据双方约定时间确定

9. 是否为贴心代办事项

否

10. 收费标准

自购买之日起 3 年内因质量问题免费保修，若因人为、外力等因素造成损坏则不在保修范围之内，收取维修费和材

料费；燃气具使用超过 3 年并在正常使用寿命周期之内，收取维修费和材料费。

11. 咨询服务

咨询窗口地址：工业二路 90 号，肥城泰燃天然气有限公司维修中心

咨询电话：0538-3219700

12. 办理流程

(1) 申请

电话预约

(2) 受理

双方预约时间

(3) 办理进程查询

查询电话号码：0538-3219700

(4) 流程图

提交申请——受理——预约时间——入户维修——收费——完成

13. 投诉受理

(1) 投诉

1) 投诉受理：拨打肥城泰燃公司投诉热线。

2) 投诉时限：客户投诉三个工作日内解决问题并回复客户或告知客户解决方法和所需时间；客户建议三个工作日内回复客户及告知建议采纳情况。

2) 投诉处理

①对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

②对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

③对投诉电话做到细心接听，询问清楚，如实记录。

3) 投诉渠道

肥城泰燃天然气有限公司投诉电话：0538-3213528

信箱：朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西一站式客服中心营业厅门前

邮编：271600

(八) 气费收取业务

1. 事项名称、办理项名称及编码

事项名称：燃气服务

办理项名称：气费收取业务

2. 实施机构

肥城泰燃天然气有限公司

3. 申请主体

公司经营区域内单位及居民

4. 缴费方式

(1) 用户根据与肥城泰燃签订的供用气合同约定和现行缴费方式到收费点直接缴费。

序号	收费点	公开电话
----	-----	------

1	朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西大厅	0538-3187999
2	工业二路 90 号	0538-3300097
3	文化路龙山小区沿街楼	0538-3216116

(2) 客户持燃气充值卡到肥城市内（23 家）泰山华联超市进行缴费。

(3) 客户可用农业银行、中国银行网银或手机银行进行缴费。

(4) 客户通过微信小程序“肥城泰燃”和公众号“肥城泰燃天然气有限公司”进行缴费。

5. 办理依据

国务院第 583 号《城镇燃气管理条例》；《山东省燃气管理条例》。

6. 办理条件

范围：肥城泰燃公司燃气主管网覆盖区

条件：肥城泰燃公司燃气用户

7. 申请材料

无

8. 办理时限

承诺时限：即时办理

9. 是否为贴心代办事项

否

10. 收费标准

政府定价天然气收费项目

天然气销售价格

服务项目	收费标准	政策依据
普通居民用户：		
第一阶梯：年用气量 $\leq 240\text{m}^3$ ，执行 2.76 元/ m^3		
第二阶梯： $240\text{m}^3 < \text{年用气量} \leq 360\text{m}^3$ ，执行 3.31 元/ m^3		
第三阶梯： $360\text{m}^3 < \text{年用气量}$ ，执行 4.14 元/ m^3		泰发改价格
居民用户		2019【222 号文】
天然气采暖用户（含基本生活用气）：		
第一阶梯：年用气量 $\leq 800\text{m}^3$ ，执行 2.76 元/ m^3		
第二阶梯： $800\text{m}^3 < \text{年用气量} \leq 1200\text{m}^3$ ，执行 3.31 元/ m^3		
第三阶梯： $1200\text{m}^3 < \text{年用气量}$ ，执行 4.14 元/ m^3		
公共福利用户		
(学校、托幼儿园		泰发改价格
所、福利机构	3.04 元/ m^3	2019【222 号文】
等)		
非居民用户	3.51 元/ m^3	泰发改价格
		2022【196 号文】
保障措施		
1、对持有《泰安市特困职工证》的居民家庭，每月减免 6m^3 第一阶梯燃气费用，使用燃气壁挂炉采暖的特困职工家庭，按照第一阶梯气价执行 2.76 元/ m^3 。		泰发改价格
		2019【222 号文】
2、对同时持有由市直、各区（包括泰山景区、泰安高新区）民政部门出		

具的低保证明和《城市居民最低生活保障证》的居民家庭，超过第一阶梯

部分按照第二阶梯气价执行，不执行第三阶梯气价。

以上气价公示信息，如遇上游气价调整或物价部门调价时，以最新规定为准。

11. 咨询服务

序号	收费点	公开电话
1	朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西大厅	0538-3187999
2	工业二路 90 号	0538-3300097
3	文化路龙山小区沿街楼	0538-3216116

咨询电话：0538-3187999

12. 投诉受理

(1) 投诉

1) 投诉受理：拨打肥城泰燃公司投诉热线。

2) 投诉时限：客户投诉三个工作日内解决问题并回复客户或告知客户解决方法和所需时间；客户建议三个工作日内回复客户及告知建议采纳情况。

2) 投诉处理

①对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

②对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

③对投诉电话做到细心接听，询问清楚，如实记录。

3) 投诉渠道

肥城泰燃天然气有限公司投诉电话：0538-3213528

信箱：朝阳路 16 号，公司办公楼一楼西一站式客服中心营业厅门前

邮编：271000

二、优质服务标准

（一）服务性关键岗位名录及主要工作内容

1. 燃气营业岗位：接待用户来访、受理用户申请、报装、变更、过户、销户并办理手续。

2. 燃气服务热线岗位：从事 24 小时客户热线的接听工作，受理各项业务、解答客户咨询并将意见反馈到有关部门。

3. 燃气具销售岗位：负责公司燃气具的销售和经营工作。

4. 燃气具售后维修岗位：负责公司销售燃气具的售后服务。

5. 客户抄表岗位：定期到用户抄表，记录用气量，发放账单，催缴气款。

6. 客户维修、抢修岗位：负责公司规定范围内客户燃气设施的安全检查、改装、抢险、抢修、维修和拆除。

7. 燃气点火岗位：在符合安全使用标准的情况下，按照预约时间为用户开通气服务。

8. 窗口缴费岗位：（1）气费缴费及查询业务（用户可在柜台通过现金、银行卡、微信或支付宝扫码支付等方式完成缴费业务）；（2）提供 IC 卡充值等业务；（3）提供气费缴费凭证、用气缴费明细打印；（4）用户可在柜台提交申请说明及相关资料办理退费业务。

（二）服务性关键岗位优质服务标准

1. 职业道德标准

（1）熟悉相关法律法规，掌握燃气基础常识，热爱燃气事业，自觉维护公司利益和形象，时刻注意言行举止，杜绝有损公司利益和形象的行为。

（2）始终奉行“泰山燃气，让您满意”的服务宗旨，致力于为客户供应安全可靠的燃气并提供亲切、专业和高效率的服务，同时致力于保护及改善环境。

（3）爱岗敬业、钻研相关岗位知识与技能，不断提高工作能力和水平，确保完成生产、工作任务，满足工作要求。

（4）遵守社会公德、注重个人品德修养，诚实守信、团结友爱、相互尊重、相互合作，相互支持、互谅互让，时刻保持良好的精神面貌。

（5）忠于职守，严于律己，不畏难回避，相互推诿或无故拖延，更不消极怠工，不因个人情绪影响工作，不刁难客户，谢绝客户小费以及其他馈赠。

(6) 恪尽职守，廉洁奉公，不从事或出资公司之外与公司业务类似或职务上有关的经营，不兼任与公司利益相冲突的职务，也不泄露公司商业机密。

2. 服务礼仪标准

(1) 着装仪表标准

1) 凡公司统一配置工作制服的岗位，员工必须严格按照规范要求穿着。

2) 着装统一。男员工：宜穿衬衫、西服、有领T恤、皮鞋；不可穿休闲装、牛仔裤、短裤、汗背心、无领T恤、运动装、沙滩鞋、拖鞋；女员工：宜穿西服套装、套裙、衬衣、皮鞋、系带凉鞋；不可穿短裤、超短裤、牛仔裤、运动装、沙滩鞋、拖鞋。

3) 仪表端庄。应穿着整洁、大方、得体的服饰，不可留怪异发型，染亮艳发色。男员工不可留胡子，蓄长发，刺身露体。

(2) 服务制度标准

1) 首问负责制：在公司所有工作岗位、办公场所和公司经营区域范围内，首先接到客户来访、咨询、申请办理业务、投诉等事项的员工即是首问负责人，要负责向客户提供解答、办理业务或指引、转办等有关服务，使客户来访得到最为迅速、快捷、周到、满意地解决制度。

2) 微笑服务制：在服务工作中，态度亲切友好，精神饱满，回答问题，面带微笑，不做作，自然大方。尊重客户，对客户一视同仁，不轻视、不怠慢、不讽刺、不轻薄，时刻保持微笑服务，让现场客户“看到我的微笑”，让电话客户“聆听到我的微笑”。

(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，不摇腿跷脚；
- 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。

三、有关说明

本服务指南根据法律法规规章相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

肥城泰燃天然气有限公司

2022年9月