

富地燃气公司

提供优质服务 确保市民“顺气”

信阳消息(刘柄楠)近日,家住军韵花园的胡老太太发现自己家灶具打不着火了,软管也该换了,本来想在富地燃气公司营业厅缴费,却发现自己的钱怎么也找不到了。营业厅的工作人员得知她孤身一人行动不便时,立即联系了安检员陪同老人一起回家,免费为老人解决问题后,还帮胡老太太把家里收拾得干干净净才离开,让胡老太太感激不尽。

近年来,随着城镇化步伐的加快,我市燃气用户日益增加,也给燃气服务工作提出了新要求。多年来,信阳富地燃气公司的客服团队秉承服务社会、造福百姓的宗旨,倡导“以人为本,服务至上”的人性化服务理念,通过优质完善的售后服务,确保申城百姓的燃气安全。

为此,燃气公司为进一步提升各营业厅服务水平,转变服务理念,提高市民对信阳富地的满意度,推动“三好一满意”活动的深入开展,公司开展了评选“服务之星”的活动。评选活动的开展,强化了客服人员尽职尽责、主动服务意识,提高服务质量和专业技能;通过优秀“星”级服务典型,发挥模范带头作用,激发营业人员的服务热情和积极进取精神,提高营业厅整体服务水平。“服务之星”评比实施以来初见成效,营业大厅连续多年被信阳市评为“青年文明号”“全市行政服务工作优质服务窗口”,被省燃气协会评为“规范服务示范窗口”。

信阳富地燃气除了开展“服务之星”评比外,还自身建立“三级督查”制度,将入户安检提至服务重点。每月由呼叫中心、班

组长及客服主管以电话回访、跟随安检员入户安检形式向用户了解安检员是否穿着工装、佩戴工牌、自备鞋套,是否服务专业热情,操作是否规范、安全知识讲解是否到位。

为鼓励小微商业发展,公司主动提出简化用户申报手续,推行一周办结制。为拉近与用户的距离,公司划定片区,安排专人试行管家式服务,由片长负责解决所辖区域内用户燃气使用过程中的问题,提高服务效率的同时拉近了与用户之间的距离,客户满意率显著提高。

不仅如此,公司在实现跨越式发展之时,从未忘却回馈社会。公司工会每年都会组织爱心捐赠活动,向福利院、养老院送去慰问品、慰问金,并在春节前夕给军属、困难户送去温暖。

城事工作室

投稿邮箱:huihui0725915@126.com

投稿热线:13513766211

市园林局

开展美国白蛾防治行动

信阳消息(记者 黄慧)绿色生态,护绿增绿是创建文明城市的重要内容,而病虫害防治则是保护花草树木,增绿护绿必要措施。根据虫情预测,2016年美国白蛾在我市将有蔓延且呈爆发之势,市城市管理综合执法局高度重视、多措并举,采取生物预防为主,在中心城区管辖范围的道路、绿地中开展美国白蛾防治行动。

根据我市绿地特点,市园林局通过参加技术培训、考察学习、召开座谈会等形式,在反复调研论证的基础上,制定污染小、防治工具外观不影响市容、不破坏生态环境、不影响居民生活的生物防治方案。对百花园区、市行政中心、浉河沿岸、平桥公园、浉河公园、信阳东站、信阳火车站等广场、游园共安装生物防控灯97台、性信息素诱捕器652套、释放周氏啮小蜂5871只。

浉河区市政管理服务局

扎实做好防汛工作

信阳消息(席慕玲)面对今年雨水多于往年的形势,为扎实做好防汛工作,浉河区市政管理服务局密切关注当前的天气状况,扎实做好防汛的各项准备工作,确保安全度汛。

优化防汛机制。牢固树立防大汛、抢大险、救大灾的思想意识,及时调整了防汛领导小组,4月1日起开始防汛值班。下发了切实做好强降雨防范工作的紧急通知,要求各办事处立即启动应急预案,做好强降雨应对的各项准备工作。

突出防汛重点。切实落实好防汛责任制、通讯预警、应急预案、人员转移、物质储备等各项防汛措施,确保万无一失。建立健全信息发布和反馈机制,确保第一时间预警,第一时间发布,第一时间疏散,保证实时了解汛情、实时调度指挥、实时进行监控。

民权办事处

加强安全用电隐患排查

信阳消息(铁萌萌)民权办事处高度重视社区居民用电安全工作,日前,办事处联合市电力公司对辖区的赵家桥胡同开展了一次用电安全隐患大排查,大力宣传居民安全用电常识和提醒大家做好“防火、防盗、防事故”准备措施。

通过本次排查,发现胡同内存在线路老化、杂乱,私搭乱接现象。电力公司更换了胡同的电表箱和主线,建议社区组织居民更换家用老旧电线,针对家用电器的使用技巧、出现用电事故后的处理方式、家庭断电后的故障排除方法等向居民做详细介绍,加深居民对安全用电的了解。



春季是鼠类繁殖的高峰期,也是鼠类传播疾病的高发季节。为有效控制鼠害,防止老鼠传播疾病的情况发生,日前,浉河区老城办事处社区志愿者自发组织开展春季灭鼠活动。志愿者们对老鼠经常出没的下水道、垃圾点、楼道、墙角进行投药,确保灭杀效果。图为志愿者服务现场。冷鹏 摄

抢天夺时 迎难而上

市环卫处全力推进琵琶山垃圾处理场扩建工程建设

信阳消息(记者 黄慧 通讯员 马涛)城市生活垃圾处理,关乎生态环境质量,关乎人民福祉,关乎文明城市创建成败。琵琶山垃圾处理场扩建工程项目是我市今年“十件实事”之一,总投资3000万元。

主要建设内容包括防渗工程、坝体工程、道路工程及其他辅助设施,这个项目也是我市本年

度环卫基础设施建设工程的重中之重,关系到关键时刻(现有水泥窑无害化处理垃圾设备检修或故障期间)我市生活垃圾的无害化处理工作,备受社会各界关注。

记者从市环卫处了解到,今年2月底,市环卫处成立琵琶山垃圾无害化处理场扩建工程项目领导小组,召开项目启动会;同时,每周召开工作例会,听取近期

工作汇报并安排下一步工作。截至4月初,该处已完成项目工程进度计划的拟定、现场勘察、可行性研究报告的编制、地形测绘、环评机构的筛选等工作,并与相关部门加强了沟通协调,目前正在紧张有序地开展项目前期筹备工作,努力克服征地拆迁等相关困难,扎实推动项目进程,切实提升文明城市创建承载力。