

偃师中裕燃气有限公司文件

偃燃字（2022）8号

关于印发《偃师中裕燃气有限公司 预约上门服务制度》的通知

公司各部门：

现将《偃师中裕燃气有限公司预约上门服务制度》印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。

附件：偃师中裕燃气有限公司预约上门服务制度

偃师中裕燃气有限公司

2022年4月12日



附件

偃师中裕燃气有限公司预约上门服务制度

为了最大限度地为燃气用户提供便利、快捷的服务，进一步优化营商环境，提高服务效能，特制定本制度：

1. 预约服务是指在服务对象因业务急需事先约定时间办理安装、维修、后期维护等事项的服务。上门服务是指应服务对象的申请及其他特殊情况，需经办人员上门提供办理事项的服务。

2. 服务对象可采用书面、电话或直接上门等方式进行预约，预约时应当提供真实单位、姓名、电话和地址等，并确保联络畅通。

3. 对负责预约、上门服务的工作人员实行严格的一次性告知、服务承诺、限时办结制度，不得向服务对象收取法律法规规定以外的任何费用。

4. 上门服务人员应当为预约对象提供优质服务，禁止带有粗俗语言、严禁讲脏话。

5. 若因特殊情况不能按时提供预约服务的，应及时告知申请人，并做好解释工作。

6. 对于符合收费的服务要严格执行统一收费标准，收费时要给用户出具收费标准以及收据或发票，并予以说明。

7. 上门服务完毕，回到公司后，整理用户资料，及时将用户

情况上报给回访人员，回访人员在 48 小时内完成对用户的回访。