

客户开发服务管理中心实施网格化管理方案



为加快落实公司“精细化”服务，连通与社区居民的最后“一公里”，实现公司以点带面的服务模式，通过燃气基础知识、物业小区主要燃气安全风险及应对措施的宣传，将燃气安全使用常识传递给小区物业及居民，建立“燃气安全管家”势在必行。

一、目标

通过网格化服务队伍建设，打造一支专业素质强、响应速度快的队伍，及时解决用户各类用气需求，不断提高用户满意度和信赖度。

二、领导小组

1、人员组成：

组长：杨永刚

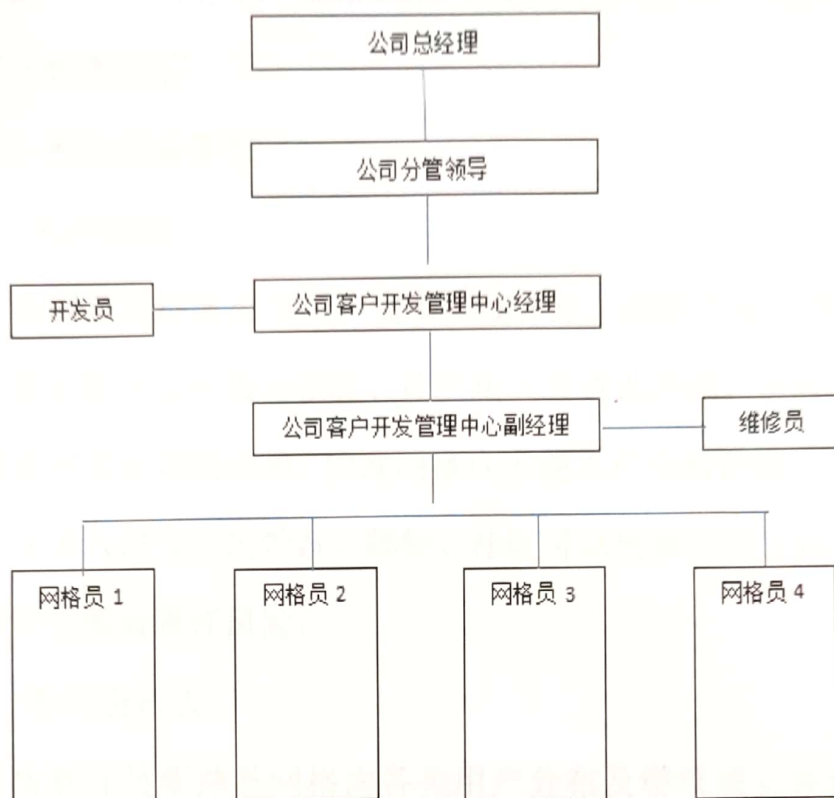
副组长：刘杰

成员：曹银银、王丁、段玉杰、郭伟清、李刚

2、网格组织架构



网格组织架构



三、网格划分与职责

1、网格划分

根据潘集区社区和乡镇划分，结合我司经营区居民、工商业分布实际情况，划分四个网格区域，建立三级网格管理体系，实行上下联动、整体推进、管理重心下移、服务位置前移、职责明确、任务清晰、流程规范、运转灵活的工作机制。

2、职责

(1) 一级网格为公司级，由公司分管领导为责任人，主要职责是负责指挥调度、协调网格管理体系运行；

(2) 二级网格为部门级，责任人主要为部门经理，主要职



责是负责相关任务的执行，调度协调本部门网格体系资源运行；

(3) 三级网格为各区域网格，责任人为网格员，主要职责是负责工作的落实。

四、网格服务职能

1、入户安检

网格管理员按照公司用户安检年度计划，编制半年、季度、月度、周安检计划积极与物管、社区相关负责人沟通，及时更新用户联系方式并预约安检；梳理网格内未能入户安检的用户名单，针对多次未入户安检的情况，物管、社区可以出具证明资料，可以回避安全事故责任风险；

2、燃气表抄收

网格管理员要熟悉网格内各类用户分布及燃气表安装使用情况，按公司计划时间完成燃气表抄收，针对多次催缴未按时缴费用户，要及时上报客服管理中心；

3、燃气安全宣传

网格管理员定期走访网格内的用户加强沟通与宣传，引导用户安全用气，掌握基本安全处置措施及保修方式，增强用户用气安全意识，有效杜绝安全事故发生；

4、信息准确推送

通过完善网格内的用户基本信息和设备设施信息，确保网格区域内发生燃气安全事故需要紧急停气或日常检修临时停气时，能准确判断停气范围，明确停气关闭阀门、调压器数量及用气户



数，确保将信息精准及时推送给用户，配合公司及时抢修并恢复供气；

5、燃气保险和燃气具等延伸业务

按照公司年度下达的保险和燃气器具销售计划，负责网格内所有燃气业务，包括安检抄表、户内维修、燃气报装咨询、严重隐患整改、保险销售和燃气具销售等延伸业务，开展一站式管家服务。

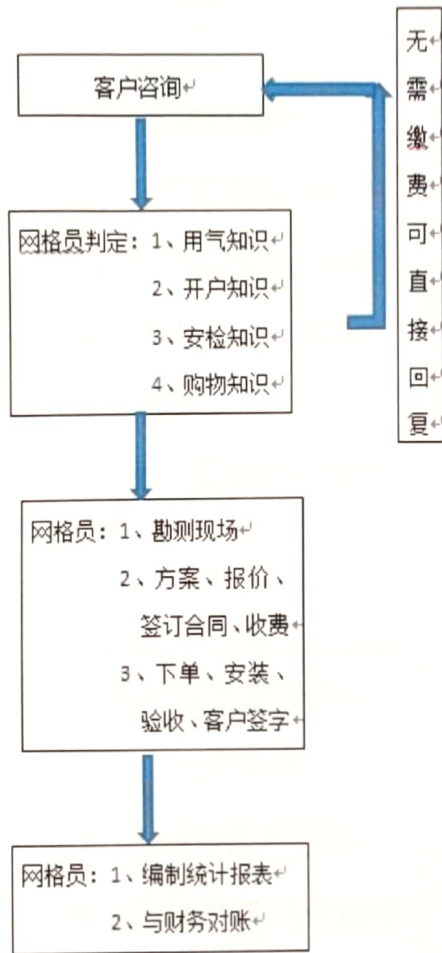
五、考核

- 1、所有网格员（网格长）享受公司主管级待遇；
- 2、网格员（网格长）纳入公司客户开发管理中心绩效考核管理，按部门业务提成方案参与提成；
- 3、连续三个月绩效不合格者按公司管理制度执行。

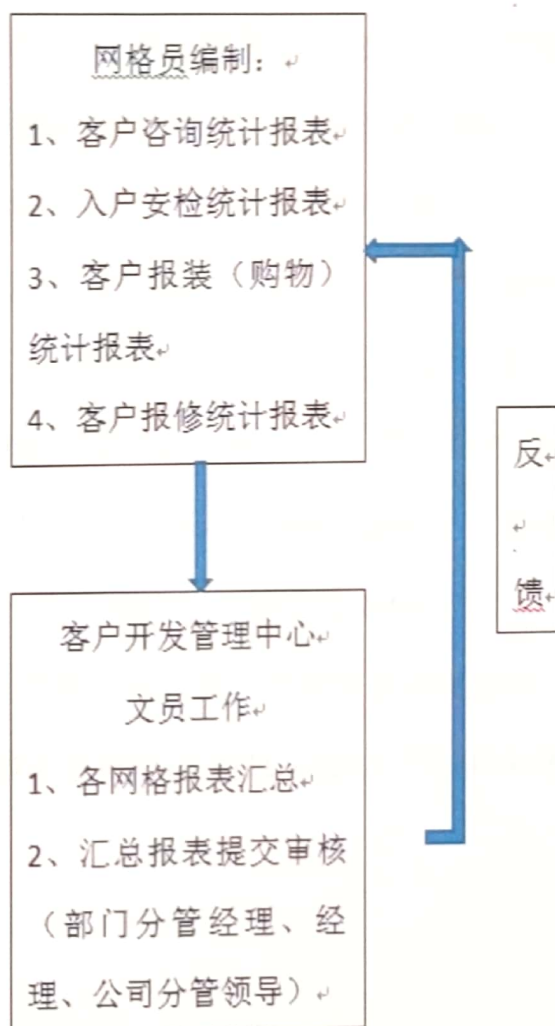
六、工作流程



客户咨询处理流程



网格报表处理流程



七、网格区域划分

网格 1：黄河路以北，武夷山路以西区域。主要包含滨河小区 428（242）户、中央花园（杨圩社区）638（415）户、碧海新城 1 期 477（338）户、芦范社区 406（214）户、清雅苑 180（66）户、新城一号 170（90）户、绿水明珠 248（22）户、菊苑阳光城 144（144）户、矿四院东黄楼 36（22）户、富邦小区 61 户户等小区，其中通气 1453 户，待开发 1227 户。



网格 2: 黄河路以南, 武夷山路以西区域。主要包含转塘社区 696 (398) 户、幸福家园 1374 (127) 户、李圩社区 848 (523) 户、水务大厦 294 (197) 户、珠江丽景 578 (349) 户、和谐家园 372 (168) 户、秀府新城 200 (42) 户、王圩社区 99 (56) 户、滨海花园 215 户、翰林花园 402 (249) 户、南蜜泉小区 100 (39) 户、袁庄共和城 498 (119) 等小区, 其中通气 2267 户, 待开发 3030 户。

网格 3: 武夷山路以东, 孔李路以西区域。主要包含大庄社区 328 (210) 户、刘龙社区 1129 (381) 户、岱庙新村 257 (140) 户、祥苑社区 1546 (913) 户、宝辰花园 544 (158) 户、嘉和名城 728 (280) 户等小区, 其中通气 2082 户, 待开发 2450 户。

网格 4: 孔李路以东区域。主要包含滨河新城公租房小区 7136 (3077) 户、潘东新城小区 1921 (485) 户, 其中通气 3562 户, 待开发 962 户。

