

类别：A

汉中市城市管理局

签发人：周庆福

汉市城管函〔2025〕61号

对市政协六届四次会议第79号提案的答复函

张文涛委员：

您提出的《关于提升燃气行业服务质量水平的建议》（第79号）收悉，结合我局工作职责，现将办理落实情况答复如下：

一是构建快响应服务体系。认真梳理12345市民热线涉及的城镇燃气方面的常见诉求及投诉，积极对接数据部门共同协商厘清核查处置工作责任，及时回应群众关切，切实提高12345政务服务便民热线办理质效。指导各县区燃气主管部门同步与属地数据部门沟通衔接，精准高效做好群众诉求接诉、转交、核查、办理、回访等工作。督促全市各供气企业畅通群众投诉举报渠道，建立服务质量监督机制，在营业场所、居民小区出入口公示24小时服务抢修热线，持续优化服务流程，确保群众诉求“事事有回应、件件有落实”。

二是提升减环节服务质效。以便民利企为导向，积极推动供

气企业服务事项入驻政务服务大厅，分区域、划片区设置流动咨询服务点，连片登记群众用气需求、全程帮办代办通气事项，持续规范燃气燃烧器具安装维修管理，努力让群众通气用气更便捷、安装服务更满意。督促指导全市各管道天然气企业持续提升服务水平，优化安装接通、缴费充值、发票开具、安全检查等事项办理流程，制作线上便民服务事项操作指南，在企业微信公众号和客服大厅广泛发布宣传，在用户办理业务过程中通过手指口述等通俗易懂的方式现场提升用户体验感。

三是打造提质效服务队伍。组织各县区燃气主管部门、各供气企业召开培训会议，邀请行业专家、服务标兵现场授课，持续强化《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术标准》《燃气服务导则》等规范标准宣贯落实，不断提升服务能力和水平。指导各县区燃气主管部门，督促供气企业持续强化员工教育管理，规范提升服务行为，修订完善企业服务规程，建立常态化服务质量内部考核机制，主动接受社会公众监督，持续推动服务队伍形象改善，切实提升用户服务体验感和满意度。

感谢您对我们工作的关心，希望您一如既往地支持城市管理工作！

（联系人：任聪，电话：18691601256）



抄送：市政协提案委，市政府督查室

政协提案答复函征求意见表

提案编号	79	承办单位	市城市管理局
联系人	任聪	电 话	18691601256
提案题目	关于提升燃气行业服务质量水平的建议		
对办理工作的评价“√”	A、 ☒ 满意	B、 ☐ 基本满意	C、 ☐ 不满意
对答复函及办理工作的意见： 满意			
提案者签名 (单位盖章)	张文靖	时间	2025.10.10

注：此表与答复函征求意见稿同时送提案者，表格前5项由承办单位填写，提案者签字后复印送市政府督查室、市政协提案委。