

基于客户体验的燃气入户服务营销探索

——以通气点火与卡充值业务为例

宋红威 (深圳市中燃优家燃气服务有限公司山东分公司, 山东 济南 250000)

摘要: 通气点火、燃气卡充值属于燃气服务链条的重要部分, 同用户用气安全、服务获得感、燃气行业规范化发展有着直接联系。目前, 通气点火、燃气卡充值服务还存在安全管控不到位、流程衔接不顺畅的风险隐患, 也存在服务效率不高、便捷性不足影响客户体验的问题。本文从通气点火和燃气卡充值服务实际出发, 论述两项服务开展过程中风险防控和客户体验改善的意义, 整理出两项服务实施中出现的三个主要问题, 并依据相关理论进行分析, 有针对性地提出相应的优化策略, 达到风险可控、流程高效、服务优质的目的是目的, 促进燃气服务的规范化、精细化、人性化发展, 助力燃气行业的高质量发展。

关键词: 通气点火; 燃气卡充值; 风险防控; 客户体验; 服务优化

中图分类号: F426.22

文献标识码: A

文章编号: 1674-5167 (2026) 011-0023-03

Exploration on marketing of gas home services based on customer experience

——Take ventilation, ignition and card recharge business as an example

Song Hongwei (Shenzhen Zhongran Youjia Gas Service Co., Ltd. Shandong Branch, Jinan Shandong 250000, China)

Abstract: Ventilation, ignition, and gas card recharge are important parts of the gas service chain and are directly related to users' gas safety, sense of service gain, and standardized development of the gas industry. At present, ventilation and ignition and gas card recharge services still have hidden risks such as inadequate safety control and smooth process connection. There are also problems such as low service efficiency and insufficient convenience that affect customer experience. Starting from the actual ventilation and ignition and gas card recharge services, this article discusses the significance of risk prevention and customer experience improvement during the implementation of the two services, sorts out the three main issues that arise in the implementation of the two services, analyzes them based on relevant theories, and proposes corresponding optimization strategies to achieve the goals of controllable risks, efficient processes, and high-quality services. The purpose is to promote the standardization, refinement, and humane development of gas services, and to assist the high-quality development of the gas industry.

Keywords: ventilation and ignition; gas card recharge; risk prevention and control; customer experience; service optimization

燃气是便捷、高效的清洁能源, 已经广泛应用于居民生活、工商业生产等各个领域, 通气点火是用户使用燃气的第一步, 燃气卡充值是保证用户持续用气的重要支撑, 两项服务的质量直接影响用户对燃气服务的总体评价, 也影响着燃气行业的社会口碑和可持续发展。随着用户用气需求的不断升级, 对通气点火和燃气卡充值服务的安全性、便捷性、高效性提出更高的要求, 既要守住安全底线, 防范各类安全风险的发生, 又要聚焦用户需求, 解决服务痛点难点, 持续提升客户体验。目前, 部分燃气服务机构在通气点火和燃气卡充值服务中还存在着风险防控体系不健全、服务流程不规范、服务模式单一等问题, 既会造成安全事故, 侵害用户合法权益, 又会限制燃气行业高质量发展。因此, 对通气点火和燃气卡充值服务的风险防控以及客户体验的优化路径进行深入研究, 整理主要问题并提出相应的解决办法, 对完善燃气服务体系、加强安全控制、提高用户满意度有十分重要的现实意

义, 也能给燃气行业的服务升级提供一定参考。

1 通气点火与燃气卡充值服务中风险防控与客户体验优化的意义

1.1 守护民生用气安全, 夯实服务保障基础

通气点火和燃气卡充值直接影响到用户的日常生活和生产经营, 是民生保障的重要部分, 风险防控和客户体验优化的第一层意义就是守住民生安全底线, 提升民生服务质感。通气点火环节如果操作不规范、安全检查不到位, 很容易造成燃气泄漏、爆炸等安全事故, 危及用户的'生命财产安全; 燃气卡充值环节如果存在管控疏漏, 会造成充值失误、资金流失、卡片故障等问题, 影响用户的正常使用, 给用户的日常生活生产带来不便。客户体验的改善, 会使用户在通气点火、燃气卡充值等环节里体会到便利、迅速、周到的服务, 削减不必要的流程繁杂和等候时日, 有效加强用户的用气满足感和幸福感, 突出燃气服务的民生属性, 筑牢民生用气保障防线。

1.2 规范行业服务秩序，推动行业高质量发展

风险防控和客户体验改善属于燃气行业规范化发展的内在需求，也是加强行业核心竞争力、达成高质量发展的关键支撑。当前，燃气行业竞争越来越激烈，服务质量已经成为燃气服务机构之间竞争的主要因素，完善的风控体系可以降低燃气服务机构的运营风险，减少因安全事故、服务纠纷造成的损失，保证服务工作的正常开展；优质的服务体验能提高燃气服务机构的社会形象和用户粘性，与其他燃气服务主体相比，具有核心竞争力。

1.3 凝聚社会和谐共识，彰显绿色发展价值

通气点火和燃气卡充值服务风险防控与客户体验优化，不但是民生和社会经济发展的问题，更有重大的社会意义，有利于社会的和谐稳定和绿色低碳的发展。风险防控可以有效地防止通气点火、燃气卡充值等各个环节的安全隐患，减少安全事故的发生，保证社会公共安全稳定，降低安全事故给社会秩序造成的不良影响，客户体验的改善可以有效地解决用户和燃气服务机构之间的矛盾纠纷，拉近双方的距离，提高用户对燃气服务的认同感，促进社会和谐。

2 通气点火与燃气卡充值服务中存在的问题

2.1 通气点火环节安全管控薄弱，风险隐患突出

通气点火环节是燃气使用的第一道安全防线，也是风险防控的重点环节，目前该环节的安全管控存在许多薄弱之处，各类安全风险隐患比较突出。一方面，通气点火前的安全检查不到位，部分服务人员存在操作敷衍、检查不到位的现象，对用户家中燃气管道、燃气具、阀门等设施的安全性检查不细致，没有及时发现管道老化、接口松动、燃气具不合规等安全隐患，直接进行通气点火操作，极易引发燃气泄漏等安全事故^[1]。另一方面，在通气点火的过程中，部分服务人员没有严格按照操作规程来进行工作，存在操作步骤遗漏、操作手法不正确等问题，并且对用户的安全用气指导不到位，不能详细告知用户正确的用气方法、应急处理措施等，造成用户在以后的用气过程中因为操作不当而引发安全风险。

2.2 燃气卡充值服务流程繁琐，便捷性不足

燃气卡充值服务的便捷性影响用户体验，目前燃气卡充值服务流程设计比较繁琐，各类便捷服务措施落实不到位，造成用户充值耗时费力、满意度不高。一方面充值渠道单一，线下营业厅充值为主，线上充值渠道不完善，部分线上充值平台操作复杂、稳定性差，不能满足用户随时随地充值的需求，特别是对老年用户、行动不便的用户等特殊群体来说，线下充值需要往返营业厅、排队等候，增加了用户的充值成本。

另一方面，充值流程衔接不畅，部分燃气卡存在充值后需要到线下网点圈存才能使用的状况，用户充值后不能立即到账、立即使用，造成“充值成功但不能用气”的情况，既给用户带来不便，又容易引起用户的投诉。

2.3 服务协同不足，风险防控与客户体验脱节

通气点火和燃气卡充值服务不是孤立存在的，它们同燃气服务链条上的安检、维修、咨询等服务环节有着密切联系，目前各类服务环节之间协同不足，造成风险防控与客户体验相脱离，不能形成服务合力。一方面，通气点火和燃气卡充值服务没有有效的协同，服务信息不能共享，通气点火环节的用户信息、安全检查情况等没有及时同步到燃气卡充值服务环节，充值服务环节不能根据用户的用气情况、安全状况提供有针对性的服务，同时充值环节发现的用户异常用气、卡片异常等情况也不能及时反馈到通气点火服务环节，影响风险防控的及时性与有效性^[2]。另一方面，服务机构内部各个部门之间缺少协同，负责通气点火、燃气卡充值、安全检查、客户咨询等工作部门各自为政，没有形成有效的沟通协作机制，出现问题互相推卸责任、处理不及时，既不能有效地防范各种风险，也不能及时响应用户的需要，造成用户体验差。

3 通气点火与燃气卡充值服务中风险防控与客户体验优化的策略

3.1 强化通气点火环节安全管控，防范安全风险

根据安全管控的主要需求，以全方位、全流程防控为方向，完善安全管控机制，规范操作流程，提高安全管控效能，从源头上防范通气点火环节的各种安全风险。创建全流程安全管控体系，确定各个环节的责任人及操作标准，从而达成安全检查、点火操作、后续管控的闭环管理，保证安全管控措施落实到每一个环节、每一个细节上^[3]。

具体而言，一是健全通气点火前安全检查制度，建立全面的安全检查标准，明确检查内容、检查程序、责任，要求服务人员按标准进行检查，对用户家中燃气管道、燃气具、阀门等设施进行全方位的检查，重点检查管道老化情况、接口是否松动、燃气具是否合规等，发现隐患及时告知用户并协助整改到位，隐患未整改的坚决不予通气点火。二是制定规范的通气点火操作流程，对服务人员进行系统培训，明确操作步骤、操作手法、注意事项，要求服务人员严格按照操作流程进行点火操作，杜绝操作步骤遗漏、操作手法不当等现象，点火成功后对燃气设施运行情况进行二次检查，保证无燃气泄漏等异常情况。三是加强用户安全用气指导，服务人员在通气点火过程中，向用户详细讲解正确的用气方法、燃气设施的维护技巧、燃

气泄漏的应急处置措施等,并发放安全用气宣传资料,提高用户的安全用气意识和应急处置能力。四是创建后续跟踪管控机制,通气点火之后派遣服务人员对用户的使用情况展开定时回访,排查用户违规用气,设施老化等状况,及时阻止违规行为,协助用户实施设施维修,从而达成安全管控的闭环。

3.2 优化燃气卡充值服务流程,提升服务便捷性

以简化用户充值流程、拓宽渠道、提高效率为出发点,对燃气卡充值服务流程进行优化,完善便捷服务措施,降低用户充值的时间成本和精力成本,提升用户充值体验。整合充值资源,优化流程设计,使充值渠道多元化、充值流程便捷化、问题处理高效化,让用户随时、方便地完成燃气卡充值,解决充值过程中存在的各种痛点难点问题^[4]。

具体来说,一是丰富多元化的充值渠道,在完善线下营业厅充值服务的基础上,大力推进线上充值渠道建设,优化微信公众号、手机APP等线上充值平台的操作界面,简化充值流程,提高平台的稳定性,实现燃气卡线上即时充值、即时到账。另外,扩大线下便捷充值网点,在社区、便利店等处设置自助充值机,使用户可以就近充值,缩短排队时间。二是优化充值流程衔接,取消燃气卡充值后线下圈存的繁琐环节,实现线上充值即时到账、即时使用,对老旧燃气卡逐步推进卡片升级改造,实现卡片与线上充值平台无缝对接,解决“充值成功但不能用气”的问题。三是健全充值咨询和问题处理机制,设置充值咨询服务热线、线上咨询渠道,配备专业人员为用户提供充值过程中出现的卡片故障、充值失败、到账延迟等各类问题的解答,并建立快速处置机制,对用户提出的任何咨询问题,第一时间进行调查、及时解决。四是关注特殊群体的需求,对老年用户、行动不便的用户等特殊群体提供上门充值、代办充值等个性化服务,安排服务人员主动联系客户,提供方便快捷的充值服务,提高特殊群体的服务体验。

3.3 加强服务协同联动,推动风险防控与客户体验深度融合

根据服务一体化发展的需要,以信息共享、协同发力为方向,破除服务环节之间的壁垒,健全协同联动机制,使通气点火、燃气卡充值等其他燃气服务环节同风险防控、客户体验相融合,从而达到风险防控和客户体验双提升的目的。创建全方位的服务协同体系,保证服务信息共享,责任划分清晰,沟通协作顺利,各个服务环节互相支撑、互相配合,产生出风险防控和客户体验双双提升的服务合力。

具体来说,一是创建通气点火和燃气卡充值服务

协同机制,搭建统一的服务信息共享平台,把通气点火环节的用户信息、安全检查情况、点火时间等信息同燃气卡充值服务环节的充值记录、卡片状态、用户反馈等信息实行实时共享,让充值服务环节依照用户的用气情况、安全状况给予相应的服务,充值环节察觉到的异常情况立刻通报给通气点火服务环节,便于及时展开风险排查和处置。二是健全服务机构内部协同机制,确定各部门、各岗位的责任分工,形成常态化的沟通协作机制,加强负责通气点火、燃气卡充值、安全检查、客户咨询等工作的部门之间的沟通协作,出现问题时明确责任主体,及时协调处置,杜绝相互推诿的现象。三是加强服务人员综合素养培训,制定系统的培训计划,定期组织服务人员开展风险防控、操作规范、服务礼仪等各方面的培训,提高服务人员安全操作水平、风险防控能力和服务意识,使服务人员既能够严格落实风险防控措施,又能够为用户提供热情、专业、贴心的服务。四是建立服务评价和优化机制,定期收集用户对通气点火和服务、燃气卡充值服务的评价和建议,及时整理用户的反馈意见并加以整改,根据用户的需要以及实际情况不断改进服务流程、协同机制和服务质量,使风险防控与服务深度融合,从而促进服务高质量发展。

4 结束语

总的说来,通气点火和燃气卡充值服务属于燃气服务链条中的关键部分,风险控制是底线,客户体验是中心,两者互相支撑、互相促进,只有坚守安全底线,才能为客户体验改善打下根基,唯有加强客户体验,才能使风险防控措施真正落实到行动中,助力燃气服务高质量发展。

参考文献:

- [1] 苏霈.“互联网+”形势下燃气企业传统业务线上化发展[J].现代企业,2024,(10):47-49.
- [2] 刘辉.基于平衡计分卡的A燃气集团财务共享中心绩效评价关键指标研究[J].销售与管理,2024,(14):114-116.
- [3] 王希希.城市燃气企业服务营销策略研究[J].城市燃气,2021,(08):41-44.
- [4] 尤本胜,胡子尤.燃气企业燃气表选型的生命周期成本计算模型初探[J].城市燃气,2020,(07):46-49.
- [5] 吴萌.W燃气公司服务营销策略优化研究[D].西安邮电大学,2023.

作者简介:

宋红威(1989-),男,汉族,山东省威海市人,本科,研究方向:客服户内点火维修与上门移动充值。