**非居民燃气报装流程**

用户报装

（1个工作日）

用户可自行上门报装，也可电话咨询报装。接待受理员在接到用户申请后，1个工作日内将用户资料转到相应业务组进行登记。

3个工作日内由客户经理联系预约踏勘时间，约定设计人员进行现场踏勘。

现场踏勘

（3个工作日）

完成现场踏勘后，督促用户提交设计基础资料，在2个工作日答复用户是否可用气。

用气方案答复

（2个工作日）

根据项目设计及预算，双方签订安装合同。燃气工程设计、施工、监理由持有相应资质的单位承担，并符合有关技术标准和规范进行项目实施。

项目设计

工程预算

签订合同

工程施工

施工单位提供工程竣工资料进行审查合格，报联合验收合格，经用户签字盖章办理“燃气工程竣工确认单”。

竣工验收

（1个工作日）

开通后办理“点火通知单”手续移交输配中心点火。

开通点火及交接

（1个工作日）

**用户开通流程**

客户携带房产证明材料及户主身份证到客户服务大厅申请开通

受理申请并核实客户资料和是否具备通气条件

告知客户不受理原因

资料是否齐全，条件是否具备

 否

签订居民供气合同及复置协议，发放安全用气宣传资料

根据用户需求，与用户联系，上门作业

否

是否符合作业条件

告知客户不符合原因

是

作业完毕，客户签字

结束

**增/减容业务流程**

 、

客户提出申请

与客户确认时间，上门服务

客户服务部填写受理单

输配中心派工

告知用户不能增/减容原因

 否

是否满足增/减容条件

是

填写换表单，收取费用，请客户签字确认

归档结束

**用户性质变更流程**

用户申请变更

非居民转居民用户

居民转非居民用户

核实地址及客户资料

市场发展部完善相关资料

客户服务部按照开通程序办理

修改用气性质

结束归档

**气量变更流程**

客户提出申请

受理申请，并核实资料

所需资料：身份证复印件，房产证复印件或购房合同，社区证明，户口簿复印件，居民燃气供气协议

告知用户原因

资料属实

资料不符

用户补充资料

客户填写申请表，签字确认

建立台账

更改气量

归档结束

**暂停用气业务流程**

客户提出申请

核实客户暂停用气条件

告知暂停用气须知信息

 否

是否需要封堵

 是

告知抄表员暂停客户信息

创建封堵业务受理台账

输配中心派工，与客户预约时间，上门服务

填写业务单，收取费用，请客户签字确认

归档结束

**客户过户业务流程**

客户提出申请

所需资料：双方身份证复印件，房产证复印件，或购房合同，物业管理证明

受理申请，并核实资料

存在预存款

客户填写过户申请表，签字确认

查询原客户费用情况

存在欠费

退费

收费

注销原客户信息，并创建

新客户信息

新客户签订供气协议

归档结束

**用户信息更改流程**

客户提出更改申请

核实客户信息及申请是否符合更改条件

否

告知客户无法受理原因

是

更改客户信息

协议/合同重新签订

归档结束

**客户销户业务流程**

客户提出销户申请

客户携带身份证复印件、房产证或购房合同复印件、物业管理证明

受理申请，并核实客户身份

存在预存款

客户填写销户申请表，签字确认

查询客户费用情况

存在欠费

退费

收费

是否需要拆除燃气设施

否

是

填写封堵业务单

填写拆除业务单

输配中心派工，上门服务

填写业务单，收取费用，请客户

签字确认

归档结束

**投诉流程**

客户投诉

受理业务，解释并安抚客户情绪

咨询、查询

客户是否接受解释

 是

 否

创建投诉转办单转至被投诉部门

是否通过

记录投诉处理结果

投诉处理

客户对处理结果仍不满意

被投诉部门重新处理，直至客户满意

 否

 是

归档结束

电话回访

**社会服务承诺**

城市燃气是现代城市的重要基础设施之一，为了不断地发展燃气事业，向广大管道燃气客户提供优质的服务，贵州燃气集团安顺市燃气有限责任公司特向社会作出服务承诺如下：

**一、服务内容**

1、管道燃气客户的开户、设计、施工安装及置换通气。

2、管道燃气事故抢修、抢险、故障排除。

3、管道燃气的销售、抄表及安全检查。

4、管道燃气用户的开通点火及拆、迁、移、改业务。

5、管道燃气计量仪表校验及更换。

**二、服务标准**

1、管道燃气设施的设计、安装与验收，符合现行国家标准、行业标准、地方标准及有关规范、规定要求。

2、管道燃气事故抢险、抢修一次处结率为100%。

3、抄表员按约定的时间，佩证进户抄表，在抄表之日起次月1至20日内，客户可到客户服务大厅或本公司委托的相关银行查询、缴费。

4、管道燃气表校验、更换合格率为100%

5、管道燃气设施的拆、迁、移、改，按现行国家标准、行业标准、地方标准和有关规范和规定进行设计、施工。

**三、服务程序和时限**

1、管道燃气的开户、设计、施工、安装、置换通气

（1）开户申请

接到客户报装申请，向用户告知燃气报装业务流程，转至对口业务部门进行踏勘备案。

（2）现场踏勘、用气方案答复及审核

完成现场踏勘、编制设计方案，设计方案评审后回复客户，由客户对设计方案进行审核，签字确认。

 （3）安装合同签订

 对于符合条件的申请，根据客户需求签订安装合同。

 （4）施工组织

出具施工图后，具备施工条件的，根据合同约定内容组织现场技术交底，落实施工工作，施工完毕后，做到工完、料尽、场清。

（6）竣工验收

对施工完毕且自检合格的工程组织竣工验收。

（7）开通点火及拆、迁、移、改业务

工程竣工验收合格，具备通气条件后，进行带气作业；客户来电、来访申请开通点火及拆、迁、移、改业务后5个工作日内完成作业。（因用户原因延长时间的除外）

（**备注：以上报装流程可控环节所需时限不超过8个工作日，可控环节不包含委托设计、施工和购买设备材料等企业内部办理环节的天数，也不包括办理道路挖掘许可等审批环节的天数**）

2、供气保障

（1）管网出现故障，供气压力低于规定标准的，及时处理恢复正常。

（2）需计划检修管网或常规带气作业（抢险带气作业除外）时，提前 24小时通告用户。

（3）常规带气作业尽量避开用气高峰时间。

3、事故报警抢险抢修

接到客户报警（燃气泄漏、燃烧、中毒、爆炸）后立即派人处理；市区 30 钟内、郊区 60 分钟内到达现场。交通堵塞、道路封闭、自然灾害等情况除外，给予免责。其它抢修当日内到达现场处理。

报警电话：96977（24小时）

4、抄表

抄表员按照约定的时间周期进行抄表。

5、管道燃气表校验和更换

燃气表发生故障，在与客户约定的时间内上门校验和更换燃气表。

**四、服务投诉与责任承担**

如本公司违背承诺，给您造成直接损失，本公司将根据相关法律法规进行赔偿。

如您对本公司的服务不满意，请您拨打本公司监督投诉电话：0851-33525106。

**服务受理电话及工作时间：**

1. **受理业务及咨询电话：96977 受理时间：全天9:00——24:00**
2. **报警电话：96977 受理时间：全天24小时**

**3、投诉电话：0851—33525106 受理时间：工作日9:00——17:00**