

广元市天然气有限责任公司文件

能投燃气广元〔2024〕27号

广元市天然气有限责任公司 关于印发《业务办理服务时限承诺（修订）》的 通 知

各公司、各部门：

为进一步提升服务质量和管理水平，公司对《业务办理服务时限承诺》进行了修订，并经二届四十次党委会、2024年3月第三次总经理办公会审议通过，现印发给你们，请认真组织学习，并严格遵照执行。

特此通知

附件：广元市天然气有限责任公司业务办理服务时限承诺（修订）

广元市天然气有限责任公司

2024年3月29日



附件

广元市天然气有限责任公司

业务办理服务时限承诺（修订）

序号	业务	客户类别		流程	服务时限	
1	新装	居民客户	零星居民客户 (20户以下)	申请受理	客户提交用气申请表后1个工作日内完成。	
				验收通气	客户签订合同后7个工作日内完成施工，2个工作日内完成验收通气。	
			集体居民客户 (20户以上)	申请受理	客户提交用气申请表后1个工作日内完成。	
				验收通气	客户签订合同后，施工时间由双方合同约定，2个工作日内完成验收通气。	
		非居民客户	不涉及外线工程项目	无地理工程客户 (纯户内)	申请受理	客户提交用气申请表后1个工作日内完成。
					验收通气	客户签订合同后2个工作日内完成施工、验收通气。
				普通膜式表 含地理工程客户	申请受理	客户提交用气申请表后1个工作日内完成。
					验收通气	客户签订合同后5个工作日内完成施工，根据客户用气需求预约通气时间，2个工作日内完成验收通气。
				调压柜含 地理工程客户	申请受理	客户提交用气申请表后1个工作日内完成。
					验收通气	客户签订合同后6个工作日内完成施工，根据客户用气需求预约通气时间，2个工作日内完成验收通气。
			外线工程项目	挖掘城市道路不超过200米的供气接入工程	申请受理	客户提交用气申请表后1个工作日内完成。
					告知承诺制	实行告知承诺制，时限为0个工作日。
				挖掘城市道路超过200米的供气接入工程	验收通气	客户签订合同后3个工作日内完成施工，根据客户用气需求预约通气时间，2个工作日内完成验收通气。
					申请受理	客户提交用气申请表后1个工作日内完成。
					行政审批	在1个工作日内完成行政审批。
					验收通气	客户签订合同后3个工作日内完成施工，根据客户用气需求预约通气时间，2个工作日内完成验收通气。
服务标准： 1. 对非居民客户、居民楼盘客户均配置专属客户经理提供“一对一”服务，提前介入项目设计、燃气工程接入施工等事项； 2. 实行“一窗受理”，客户提交《用气申请表》，签订委托代办协议，客户经理提供外线工程行政审批、设计施工等环节燃气咨询服务、容缺受理及全程代办服务。						
2	改装	居民客户	申请受理	客户提交改装申请表后1个工作日内完成。		
			验收通气	客户签订合同后2个工作日内完成施工，1个工作日内完成验收通气。		
		非居民客户	申请受理	客户提交改装申请表后1个工作日内完成。		
			验收通气	客户签订合同后4个工作日内完成施工，1个工作日内完成验收通气。		
3	购气			客户办理开始5分钟之内完成。		
4	过户			客户资料齐全后1个工作日内完成。		
5	维修	户内	0:00-21:00报修	当日内完成。（报修涉及抢险的按照“抢险”承诺时限完成）		
			21:00-24:00报修	次日内完成。（报修涉及抢险的按照“抢险”承诺时限完成）		
		户外设施设备		24小时内完成。		
6	抢险	5公里内		接到报警后15分钟之内到达现场。（道路畅通情况下）		
		5公里以上10公里以内		接到报警后30分钟之内到达现场。（道路畅通情况下）		
		10公里至20公里		接到报警后60分钟之内到达现场。（道路畅通情况下）		
7	安全检查	居民生活客户		两年一次		
		非居民生活客户		一年一次		
		大型锅炉客户		半年一次		
8	投诉处理			收到投诉件后5个工作日内处置并回复。		

广元市天然气有限责任公司办公室

2024 年 3 月 29 日印发
