

长春燃气股份有限公司 向社会的公开服务承诺

长春燃气股份有限公司的职责是：负责本公司管辖的燃气客户的燃气供应，提供燃气工程设计、燃气设施安装、新客户开栓供气、燃气设施维护、管网改造、输配系统管理、燃气设施改装、表后管安装、客户热线服务。为提高燃气服务质量，保证对客户安全供气、稳定供气，增强社会服务效益，特向燃气客户做出如下公开承诺：

一、燃气安装工程办事制度

公开各项燃气服务程序，对客户申请办理燃气安装业务，从工程设计、预算、工程费用财务核算、工程施工、开栓供气、燃气设施改装、客户咨询实行全流程客户经理负责制，各服务部将各项服务程序公开上墙，保证严格按照办事流程为客户提供优质服务。

二、工程分类

（一）小微工程适用范围

- 1、气源接自现管网的低压燃气工程；
- 2、用气量小于32立方米/小时，用气设备不超过5个燃气设备；
- 3、管道为丝扣连接；
- 4、在一个防火分区内；
- 5、实施条件：产权清晰、业主同意；新建管线不发生拆迁、补

偿，户内灶具、报警通风系统安装到位；流量压力满足使用要求。

（二）一般新用户工程

适用范围：长春燃气供气服务范围内，“小微工程”以外的新发展用户工程。

三、环节

（一）报装

小微工程客户提交用气申请表后，由施工人员上门查勘、现场确定用气方案、组织施工。

一般用户工程客户提交申请单后由客户经理进行“管家式”服务，对办理的业务全流程跟进。

（二）通气

施工完成验收合格后，签订供气合同，开栓供气。

四、执行承诺时限，提高工作效率

◆工程安装时限

（一）小微工程

（纯室内工程）具备施工条件，1个工作日内完成。

（二）一般新发展客户工程

1、客户产权内配套管线施工完成后（红线内燃气工程已安装完成），自用气申报起，除设计、施工及道路占掘手续外，4.5个工作日内完成接驳供气；

2、用户建筑红线外无配套燃气管线，需要新敷设燃气配套管线的安装工程，现场具备安装条件的自客户用气申请至供气时限原则不超过11个工作日（不包含道路挖掘等行政审批时限）。用户建筑区划红

线连接至公共管网发生的燃气工程建设费用由我公司承担，不向客户收取。

◆燃气服务及业务时限

1、非不可抗力的因素，长春燃气股份有限公司将全力保证燃气供应充足稳定。

2、燃气设计院对燃气工程设计严格执行《城市燃气设计规范》。

3、燃气客户使用燃气管道及设施出现故障，接到报修后，维修人员24小时内到达现场维修。燃气泄漏紧急事件第一时间到达现场进行排查、监护与抢修。

4、各服务部与客户签订《长春燃气股份有限公司供用气合同（居民客户）》之日起，符合安全用气条件（如：使用符合国家规定的燃气具，燃气设施及燃具安全距离符合规范标准，户内燃气管道及燃气具气密性合格等）后1个工作日内进入现场开栓供气。

5、客户燃气管道及设施改装业务，接到客户申请后，具备安装条件4.5个工作日内完成。

6、表后管安装自接到施工任务书及图纸后进行施工准备工作。具备安装条件3个工作日内进入施工现场。

五、强化服务意识，提高服务质量

1、建立“燃气工程抢修应急预案”，各业务公司严格执行应急预案。

2、96660客户服务热线24小时全天候为客户服务。

六、加强作风建设，坚持廉洁自律

严格执行廉政纪律，严于律己，杜绝以气谋私的损坏客户利益的

行为发生，强化对外务工人员的教育和管理，实行责任追究。

欢迎社会和广大燃气客户对上述承诺进行监督

办公地址：长春市延安大街421号

网址：<http://www.ccrq.com.cn>

举报电话：85937850

举报电子邮箱：ccrqlxf@163.com

24小时服务热线：96660