



信阳富地燃气有限公司

CHINAGAS
中國燃氣

XINYANG FORTUNE GAS CO., LTD.

信富地通知[2022] 25 号

信阳富地燃气有限公司重点用户用气保障 工作方案

一、目的

为全面落实市委、市政府“1335”工作布局，以创新项目保障方式为抓手，以推进机制加优质服务为突破，以企业 and 群众满意度、获得感为衡量标准，巩固提升既有优势，全面补齐短板弱项，积极营造“效率高、环境优、用户获得感强”的用气环境，切实为用气企业解决问题，实现从项目开发到施工通气全生命周期服务保障。

二、用气保障对象

省、市重点项目及“三个一批”项目

三、组织机构

组织名称：重点项目燃气供应保障工作专班

组长：曹艳军

成员：杨玉、李守信、刘新、杨华瑞、何勇及市场、工程、运营、客服、设计技术部业务骨干。

工作专班设工程保障组、技术方案组、通气保障组，确

保每一个项目有人负责、有人跟踪、有人协调、有人解决实际问题，形成人人有任务、事事有人抓、件件有落实的工作格局。

四、工作要求

（一）市场开发部：由市场开发部指定专人负责跟进省、市重点项目进度，在开工前对接燃气报装事宜，并建立工作台账、用户服务群。同时对接公司其余相关部门，协调整合各方资源，为用户报装开辟绿色通道。

（二）设计技术部：由设计技术部结合现场情况、用气需求，优化设计方案，出具设计图纸供客户确认。

（三）工程管理部：由工程管理部提前完善相关市政道路挖掘等报备审批手续，在具备施工条件时，及时组织安排施工力量，缩短工期，达到通气条件。

（四）客户服务部：由客户服务部安排人员上门置换通气。

五、工作机制

（一）服务前置。市场工程模块将服务前置，为用气企业提供“预报装”服务。主动与建设单位联系，提供上门服务，对接具体技术需求及接入方案。建设用地红线外接入工程要与红线内项目同步推进，在项目施工过程中完成红线外供气设施建设；项目主体完工后直接办理燃气接入事宜。实现用户“零跑腿”。

（二）帮办代办。在用户自愿委托下，由公司全程帮办

代办燃气管道施工行政审批手续及工程建设，帮办代办期间发生的各项费用由燃气公司自行承担。

(三) 一次性告知。在与用气企业对接报装需求时业务员应向用户一次性告知办事流程及指南、用户权益、收费标准等事项，确保将公司各项服务、政策红利、需告知公开事项等及时传导至终端用户。

(四) “一企一群”。建立“一企一群”的微信项目群，从用户报装开始，由市场开发部建群，市场工程相关业务人员进群多对一跟踪服务，实时沟通工程进度，自通气后将群转至客户服务部运营，便于及时解决企业诉求。

(五) 加强服务督办，形成管理闭环。由营商环境督查专员负责用户投诉、反馈问题的跟踪、督办，并汇总、分析用户投诉、建议、走访情况，对用户集中反映较多的问题反映至公司经管层，形成经理办公会议题，实现问题督办形成管理闭环。



发：信阳富地各部门、单位。

信阳富地燃气有限公司

2022年8月10日印发