



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] 26 号

信阳富地燃气有限公司用户报装工作管理制度

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，以企业和群众满意度、获得感为衡量标准，巩固提升既有优势，全面补齐短板弱项，信阳富地燃气有限公司积极营造“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，秉持“气聚人和、造福社会”的发展理念，切实履行民生企业的责任与担当，实现从项目开发到施工通气全生命周期服务保障，提升燃气用户体验感。特制定本制度：

一、优化报装流程

1、缩减用气环节

通过客服电话、工程建设项目审批系统提前获取用户用气需求，采取上门服务、帮办代办的方式，进一步取消报装环节，获得用气环节压缩为 1 个，即安装通气。

2、优化用气服务时限

根据用户用气量规模，将用户分为小微企业、一般项目。

小微企业：从架空管接气，用气量 $\leq 20\text{m}^3/\text{h}$ ，无外线工程；

一般项目： $20\text{m}^3/\text{h} < \text{用气量} \leq 50\text{m}^3/\text{h}$ 。

类别	有无外线工程	服务时限	备注
小微企业	/	1 个工作日	不包括施工图设计、工程施工、办理行政审批手续等经营企业无法控制的时间。
一般项目	无外线工程	1 个工作日	
	有外线工程	1.5 个工作日	

二、建立便捷服务机制

（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。针对底层商铺，从红线外至公共管网至户外气源接入点部分管线在用户报装前提前完成预埋，实现报装即开通，免交此部分工程费用，后期由用户根据用气需求进行个性化安装。

（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。

三、制定惠企政策

（一）大型工商业用户

根据企业用气量的大小，通过双方协商，为用户降低或免除涉及工程安装及材料的部分费用（特别是招商引资项目、政府重点项目），降低企业投资成本。

（二）小微企业金融分期政策

针对安装费金额在 3000-50000 元商业用户，可申请集团与平安银行合作推出的天然气安装金融分期产品，实现“0 首付”安装燃气，并免除一年利息。

（三）“以量定价”优惠政策

对于年用气量超过 500 万方的工业用气企业，公司特给予气价优惠让利，在政府发布的气价基础上“以量定价”优惠政策。

1、当年用气量 ≥ 500 万 m^3 ，按照信阳市发改委核定的非居民销售价格基础上，每立方天然气按不低于 0.05 元/ m^3 的优惠幅度执行。

2、当年用气量 ≥ 1000 万 m^3 ，按照信阳市发改委核定的非居民销售价格基础上，每立方天然气按不低于 0.1 元/ m^3 的优惠幅度执行。

3、当年用气量 > 1500 万 m^3 ，甲、乙双方共同协调另行确定天然气优惠幅度。

（四）其他特殊优惠政策

1、学校、养老院、幼儿园、爱心福利性质用户气价按居民销售价格执行；

2、“万人助万企”活动用户、特殊行业、重点用户根据政府分类协商确定价格优惠幅度；

3、对受疫情影响经营困难的小微商企业、个体工商业生产经营用气实行“欠费不停供”措施，允许企业在6个月内补缴欠费，期间不收取延期缴费违约金。

四、强化提升服务

（一）推广物联网燃气表。通过更换物联网燃气表，提升用气企业网上缴费便利度，同时通过大数据分析，进一步提升安全保障服务能力。

（二）建立“一企一群”，实行多对一跟踪服务。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。

（三）开展用户走访，收集、解决用户诉求。开展“大走访、大宣传、大服务”活动，向辖区用气企业开展多轮次满意度调查和走访，将用户诉求作为公司服务提升的目标，升级“问题清单”为“履责清单”，全年形成“周报告、月总结、每季度一轮”的走访模式，切实为企业解决难题。

（四）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。

（五）合理调配气量

1、掌握用户用气需求，做好气量申报计划。对用气企业气量数据进行统计分析，分气源类别、分用户结构、分用气时段，合理预测用户气量。建立用气量较大企业气量监控台账，密切关注用户的用气量变化，提前做好用户生产变更计划，合理调配气量。

2、鼓励用户避开用气高峰，减低用气成本。加强天然气资源形势宣贯工作，鼓励通气企业避开居民高峰采暖用气时段，在非采暖季加大生产备货，做好用气企业维护沟通工作，避免企业使用市场化高价资源气量。

3、积极争取合同气量，定期优化气源工作。由气源保供协调专班对上游气源单位定期拜访，建立良好的合作关系，根据预测气量需求，争取足量的管道气源。

五、省、市重点项目燃气供应保障

（一）成立重点项目保障专班

为对省、市重点项目做好用气保障和服务，切实提升用气企业满意度和获得感，成立由总经理任组长的省、市重点项目燃气供应保障工作专班。工作专班由市场、工程、运营、客服部门业务骨干分别组成工程保障组、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。

（二）工作要求

1、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。

2、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。

3、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。

4、客户服务部：由客户服务部安排人员上门置换通气。



信阳富地燃气有限公司

2022年8月12日

发：信阳富地各部门、单位。

信阳富地燃气有限公司

2022年8月12日印发