



CHINAGAS
中國燃氣

信阳富地燃气有限公司

XINYANGFORTUNEGASCO., LTD.

信富地通知[2024]2号

信阳富地燃气有限公司关于优化提升服务工作的通知

为全面落实市委、市政府“1335”工作布局，以企业和群众满意度、获得感为衡量标准，营造“效率高、环境优、用户获得感强”的用气环境，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，现对公司优化服务相关工作要求如下。

一、优化报装流程

（一）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，我公司可帮办代办用户线上报装及行政审批手续。

（二）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。线上办件受理、内部流转、办结时间不超过0.1个工作日（三小时内办结）。

小微企业（从架空管接气，用气量 $\leq 20\text{m}^3/\text{h}$ ）：开辟小微企业绿色通道，对底层商铺实行管道预敷设和挂表，实现用户用气即开通，用户需要用气时，0.25个工作日（6小时）内通气。

一般项目（ $2\text{m}^3/\text{h} < \text{用气量} \leq 50\text{m}^3/\text{h}$ ）：项目主体完工后，用户需要用气时，0.25个工作日（6小时）内安装通气（不包括施工图设计、工程施工等经营企业无法控制的时间）。对于有外线工程，行政审批时间不超过1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“瓶改管”政策

为更好推动“瓶改管”工作快速、有序开展，在行业主管部门指导下，我司出台“一口价”、“气费分摊”、“以租代购”三种优惠政策，用户可根据实际情况选择改造费用支付方式。

1. “一口价”优惠

依据《河南省通用安装工程定额》《河南省市政工程预算定额》计价标准，我司对“瓶改管”费用进行价格核算。通过优化材料及设备选型、降低采购成本，见面勘察设计、鉴定检测等相关费用，对安装费用进行整体费用减免，按照成本价给出“一口价”优惠。

项目	管径	适用表具	预算价格 (元/户)	一口价 (元/户)	备注
非居民用户 “瓶改管” 一口价	DN25 管道	G4	6000	3000	1. 舍户内10米、户外1米架空管道勘察、设计、材料、施工费用，超出部分管道按120元/米、弯头50元/个收取；2. 舍建筑区划红线内的户外公共管线部分；3. 不含可燃气体报警切断装置费用及灶前不锈钢波纹管等费用。
		G6	8400	4000	
	DN40 管道	G10	10500	5000	

2. 气费分摊，“0”元安装

用户签订“气费分摊”合同，根据燃气工程安装价格，将安装费用分摊至气费，每方气比正常市场价格上浮“0.5元-1元”，最长分摊时间可达两年。

3. 以租代购

用户签订“租赁安装”合同，根据燃气工程安装价格，按月支付固定费用，1-2年内结清相关燃气安装费用。

(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。

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。



发：信阳富地各部门、单位。

信阳富地燃气有限公司

2024年3月4日印发