1-1.工商业、商品房小区管道安装开发

服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城镇燃气管理条例》第十八条 燃气经营者不得有下列行为：（一）拒绝向市政燃气管网覆盖范围内符合用气条件的单位或者个人供气。

2.《天然气利用政策》、《市政公用事业特许经营管理办法》第四十六条特许经营者应当对特许经营协议约定服务区域内所有用户普遍地、无歧视地提供公共产品或公共服务。

二、承办机构

安庆港华燃气公司市务部、工程部

三、服务对象

房地产开发商

四、服务条件

符合市建设规划等部门要求且具备燃气管网通气条件的新建商品房项目

五、服务流程

市场部协助，由房地产商填写《报建申请表》，并提供建筑平面图和综合管网图，根据现场情况进行图纸设计和会审。方案确定后，双方签订《天然气工程建设安装合同》，按照合同约定支付工程费用及工期要求组织施工，竣工验收合格后办理置换、挂压和通气点火业务。

六、服务时限

双方约定

七、收费依据及标准

安价管（2016）66号

八、咨询方式

安庆港华燃气有限公司客户服务热线：96977

1-2.老旧小区居民用户管道安装开发

服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城镇燃气管理条例》第十八条 燃气经营者不得有下列行为：（一）拒绝向市政燃气管网覆盖范围内符合用气条件的单位或者个人供气。

2.《天然气利用政策》、《市政公用事业特许经营管理办法》第四十六条特许经营者应当对特许经营协议约定服务区域内所有用户普遍地、无歧视地提供公共产品或公共服务。

二、承办机构

安庆港华燃气公司市务部、工程部

三、服务对象

老旧小区居民

四、服务条件

具备城镇燃气设计和施工规范要求，并满足燃气管网通气条件的居民用户

五、服务流程

联系改造小区的物业、居委会和街道办事处等单位配合施工改造工作。按实填写《民用报建申请表》并提供小区建筑平面图纸，根据现场实际情况进行图纸设计和会审。组织现场燃气知识宣传和收费、登记。方案确定后按照承诺时限组织施工，竣工验收合格后办理置换和通气点火业务。

六、服务时限

按公告计划实施

七、收费依据及标准

安价管（2016）66号

八、咨询方式

安庆港华燃气有限公司客户服务热线：96977

**2.**居民、工商业用气天然气供气服务指南

（依申请类）

一、办理依据

1.《城镇燃气管理条例》第十八条 燃气经营者不得有下列行为：（一）拒绝向市政燃气管网覆盖范围内符合用气条件的单位或者个人供气）（第十七条 燃气经营者应当向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气,指导燃气用户安全用气、节约用气,并对燃气设施定期进行安全检查。燃气经营者应当公示业务流程、服务承诺、收费标准和服务热线等信息，并按照国家燃气服务标准提供服务。

2.《安徽省城镇燃气管理条例》、《天然气利用政策》、《市政公用事业特许经营管理办法》第四十六条特许经营者应当对特许经营协议约定服务区域内所有用户普遍地、无歧视地提供公共产品或公共服务。

二、承办机构

安庆港华燃气有限公司客户服务部、市务部

三、服务对象

已配套安装管道燃气居民住宅小区和工商业经营业主

四、服务流程

1．公示：港华燃气客服大厅前台醒目位置张贴公示信息。

2．前台：客户携带营业执照、身份证、房产证前往客服中心办理开通手续。

五、服务时限

三个工作日内

六、收费依据及标准

安价管（2015）117号

七、咨询方式

安庆港华燃气有限公司客户服务热线：96977

**3.**车用气服务指南天然气供气服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城镇燃气管理条例》第十八条 燃气经营者不得有下列行为：（一）拒绝向市政燃气管网覆盖范围内符合用气条件的单位或者个人供气。第十七条 燃气经营者应当向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气,指导燃气用户安全用气、节约用气,并对燃气设施定期进行安全检查。燃气经营者应当公示业务流程、服务承诺、收费标准和服务热线等信息，并按照国家燃气服务标准提供服务。

2.《安徽省城镇燃气管理条例》、《天然气利用政策》、《市政公用事业特许经营管理办法》第四十六条特许经营者应当对特许经营协议约定服务区域内所有用户普遍地、无歧视地提供公共产品或公共服务。

二、承办机构

安庆港华燃气公司生产部

三、服务对象

车用然气用户

四、服务条件

车卡信息内容对应并符合充装条件，且钢瓶在检测有效期内的CNG气瓶车。

五、服务流程

1．IC卡办理：车主本人到安庆港华加气站大厅服务窗口，提供身份证、行驶证、钢瓶证原件，三证信息内容对应且在有效期内，录入管理系统。

2．签订安全协议：明确双方在服务过程中的责任和义务，及相关安全注意事项。

3．缴费：根据车主需要进行现金或刷卡缴费。

4．挂失：因车主未能妥善保管充装IC卡导致丢失，可到加气站服务窗口挂失，需携带身份证、行驶证、钢瓶证原件，且须与办证时的信息内容对应。客户可选择再办一张IC卡，由系统操作员确认后将丢失卡内余额转存至新办IC卡中，需7个工作日内由系统操作完成转存，丢失IC卡将无法再次使用。

5．销户：客户需携带身份证、行驶证、钢瓶证原件，且须与办证时的信息内容对应，提出销户需求后由系统操作员确认后进行销户，7个工作日后将余额退还给客户，工本费不退还。

6．激活：客户三个月以上未进行IC卡充值，或使用过程中操作不当，需到加气站服务窗口进行激活操作。

7．充装：客户车辆进入站内车速不得超过5 km/h，在充气前，请车内乘客下车在站外指定区域等候，再到加气区域进行加气。加气前，将车熄火，关闭车内音响等电子设备，并拉起手动刹车，确保车辆不得自行移动滑行，并将车辆前后盖打开，驾驶员必须下车等候，但不得远离作业现场，不得清扫、维修车辆，不得在充装站内使用手机等通讯工具。充装人员检查其证件是否齐全，钢瓶是否在有效期内，钢瓶阀门等是否存在漏气现象，若证件不符，钢瓶不在有效期内或钢瓶阀门等有漏气现象不给予加气。充装人员对充装前安全检查确认合格无误后方可充装操作；拿取加气枪，保证加气软管走向合理，不得交叉、绕过其他设备或缠绕在其他设备上；取下车辆充装口防尘塞，将加气枪与车辆气瓶口可靠连接（以听到清脆“咔哒”声为准）；依次打开加气枪三通阀、气瓶阀，注意有无泄漏等异常情况；插入IC卡，确认加气机显示屏上的车牌信息与实际是否相符。若不相符应拒绝提供充装服务，若相符提醒司机输入密码进行充装。确认充装过程无异常，气瓶充装压力达到标准规定要求时，关闭充装口阀门，排空泄压，由充装人员拆卸输气管，放置好加气枪，扣好充装口防尘塞，交换加气卡。充装人员对上述各项检查完毕，确认无误后，在气瓶上张贴检查合格标志，并在标志上按要求填写检查人姓名和检查日期；盖上车盖，与驾驶员通报充装安全情况，并通知其启动车辆，按指定路线有序驶离加气站。

注：1.禁止非充装车辆进入站内充装区；

2.严禁客户自己加气，加气工不得擅自离开正在加气的车辆；

3.充装作业时应注意观察流量、压力及温度，加气机流量不应大于0.25m³/min（工作状态），工作压力不得超过20 MPa；

六、服务时限

充装服务即时提供，IC卡业务为每周一至周六的上午八点到下午四点。

七、收费依据及标准

安价管（2015）107号

八、咨询方式

电话：96977

4.管道燃气用户报修服务指南

（依申请类）

一、办理依据

1.《城镇燃气管理条例》第十七条 燃气经营者应当向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气,指导燃气用户安全用气、节约用气,并对燃气设施定期进行安全检查。燃气经营者应当公示业务流程、服务承诺、收费标准和服务热线等信息，并按照国家燃气服务标准提供服务。

2.《市政公用事业特许经营管理办法》第四十六条特许经营者应当对特许经营协议约定服务区域内所有用户普遍地、无歧视地提供公共产品或公共服务。

二、承办机构

安庆港华燃气有限公司管网运行部、客户服务部

三、服务对象

天然气用户

四、服务流程

1.公示：港华燃气客服大厅前台醒目位置张贴公示信息。

2.前台或热线：用户可通过前台或热线96977报修。

五、服务时限

24小时内

六、收费依据及标准

根据市场定价收取材料费及上门服务费

七、咨询方式

安庆港华燃气有限公司服务电话：96977

5.管道燃气用户过户、变更、销户服务指南

（依申请类）

一、办理依据

1.《城镇燃气管理条例》第十七条 燃气经营者应当向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气,指导燃气用户安全用气、节约用气,并对燃气设施定期进行安全检查。燃气经营者应当公示业务流程、服务承诺、收费标准和服务热线等信息，并按照国家燃气服务标准提供服务。

2.《安徽省燃气管理条例》第二十四条 管道燃气用户需要更名、过户、销户的，应当向管道燃气企业办理变更或者销户手续，结清燃气费。

二、承办机构

安庆港华燃气有限公司客户服务部

三、服务对象

天然气用户

四、服务流程

1.公示：港华燃气客服大厅前台醒目位置张贴公示信息。

2.前台：用户携带原户主房产证、身份证及新户主房产证、身份证、缴费卡办理过户、变更手续；

3.用户携带户主房产证、身份证办理销户手续。

五、服务时限

24小时内

六、收费依据及标准

免费

七、咨询方式

安庆港华燃气有限公司服务电话：96977

6.用户燃气管道安全检查服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

1.《城镇燃气管理条例》第十七条 燃气经营者应当向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气,指导燃气用户安全用气、节约用气,并对燃气设施定期进行安全检查。燃气经营者应当公示业务流程、服务承诺、收费标准和服务热线等信息，并按照国家燃气服务标准提供服务。

2.《市政公用事业特许经营管理办法》第四十六条特许经营者应当对特许经营协议约定服务区域内所有用户普遍地、无歧视地提供公共产品或公共服务。

二、承办机构

安庆港华燃气有限公司客户服务部

三、服务对象

天然气用户

四、服务流程

1.公示：港华燃气客服大厅前台醒目位置张贴公示信息。

2.客户服务部：根据年度计划，进行一次免费入户燃气管道安全检查。

五、服务时限

每年一次

六、收费依据及标准

每年对管道天然气居民客户进行一次免费入户安检。

七、咨询方式

安庆港华燃气有限公司服务电话：96977

7.临时调整供气量、降压或者暂停供气作业时间和影响区域告知服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《安徽省燃气管理条例》第十七条第二款 管道燃气企业因燃气工程施工、设施检修等情况，需要降压或者暂停供气的，应当提前2日通知用户并公告；因不可抗力或者供气设施抢修等紧急情况，需要降压或者暂停供气的，应当及时通知用户，同时向建设行政主管部门报告。引起停止供气的原因消除后，管道燃气企业应当尽快恢复供气，并在恢复供气之前及时通知用户。恢复供气应当在6时至20时之间进行。第二十条第一款 管道燃气经营者因施工、检修等原因需要临时调整供气量或者暂停供气的，应当将作业时间和影响区域提前48小时予以公告或者书面通知燃气用户，并按照有关规定及时恢复正常供气；因突发事件影响供气的，应当采取紧急措施并及时通知燃气用户。

二、承办机构

安庆港华燃气公司管网运行部、客户服务部

三、服务对象

天然气用户

四、服务条件

使用天然气民、工、商客户

五、服务流程

降压或者暂停供气作业时间和影响区域：

1.因有计划性施工或设备维修需降压或者暂停供气，需提前向公司申请报批，并在公司领导的批复的情况下，短信通知影响区域的用户原因和时间。

2.突发性的第三方施工破坏或设备维修需降压或者暂停供气，需立即通知公司抢险人员赶往现场进行抢修，并通知部门主管、经理、分管领导、风险部经理等，并及时短信通知影响区域的客户。

3.设备维修好后，短信通知客户可以恢复用气。

六、服务时限

24小时服务

七、收费依据及标准

不收费

八、咨询方式

电话：96977

8.燃气业务、收费标准和服务热线等

信息公示服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《城镇燃气管理条例》（国务院令第583号）第十七条：燃气经营者应当向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气,指导燃气用户安全用气、节约用气,并对燃气设施定期进行安全检查。燃气经营者应当公示业务流程、[服务承诺](http://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7749232" \t "_blank)、收费标准和服务热线等信息，并按照国家燃气服务标准提供服务。

二、承办机构

安庆港华燃气有限公司客户服务部

三、服务对象

天然气用户

四、服务流程

1.公示：港华燃气客服大厅前台醒目位置张贴公示信息。

2.热线：港华燃气客服热络96977，用户可拨打热线电话，热线工作人员为用户提供咨询服务。

五、服务时限

即办

六、收费依据及标准

免费

七、咨询方式

安庆港华燃气有限公司服务电话：96977

9.用户燃气收费、服务等事项查询服务指南

（依申请类）

一、办理依据

《城镇燃气管理条例》（国务院令第583号）第二十九条：燃气用户有权就燃气收费、服务等事项向燃气经营者进行查询，燃气经营者应当自收到查询申请之日起5个工作日内予以答复。

二、承办机构

安庆港华燃气有限公司客户信息部、市物价局

三、服务对象

天然气用户

四、服务流程

1.前台查询：燃气用户可至安庆港华客服大厅前台，向营业人员查询燃气收费、服务等事项。

2.热线咨询：港华燃气客服热络96977，用户可拨打热线电话，热线工作人员为用户提供查询服务。

3.电子渠道：燃气用户还可以通过安庆港华燃气公司网站、港华交易宝APP等渠道查询。

五、服务时限

即办

六、收费依据及标准

免费

七、咨询方式

安庆港华燃气有限公司服务电话：96977

10.燃气费缴费通知服务指南

（主动服务类）

一、办理依据

《安徽省燃气管理条例》第二十三条：管道燃气用户应当按时交付燃气费。逾期不交付的，管道燃气用户应当按照约定支付违约金。经管道燃气企业催告，在供用气合同约定的期限内仍不交付燃气费和违约金的，管道燃气企业在书面通知用户5日后，可以暂时停止供气。用户交付所欠燃气费后，管道燃气企业应当立即恢复供气。

二、承办机构

安庆港华燃气有限公司客户服务部

三、服务对象

天然气用户

四、服务流程

1.公示：港华燃气客服大厅前台醒目位置张贴公示信息,告知用户缴费方式和期限。

2.抄收：在用户当期燃气费产生后,及时发送缴费通知短信至用户预留号码，提醒其在十五日内缴费。如超过缴费期限一个月，再进行电话催缴，如仍不缴费，则上门贴催费通知单提醒其缴纳燃气费用及产生的违约金，如用户仍不交付燃气费，公司有权对其实施停止供气，待用户交付所欠燃气费及违约金后，公司立即恢复供气。

五、收费依据及标准

免费

六、咨询方式

安庆港华燃气有限公司服务电话：96977

11.地下燃气设施有关情况查询服务指南

（依申请类）

一、办理依据

《安徽省燃气管理条例》第三十三条 建设工程开工前，施工单位应当向燃气企业或者城建档案管理机构查明地下燃气设施的有关情况，燃气企业或者城建档案管理机构应当在接到查询后3日内给予书面答复。建设工程施工可能影响燃气设施安全的，施工单位应当与燃气企业协商，采取相应的安全保护措施后方可施工。

二、承办机构

安庆港华燃气公司管网运行部

三、服务对象

天然气用户

四、服务条件

使用天然气民工商客户

五、服务流程

若有第三方施工单位在我司燃气管线附近施工，巡线员须与施工方人员沟通，指出我司管线位置，给出施工方机械开挖范围和人工开挖范围，编制燃气施工保护方案，并进行技术交底，进行现场监护。

六、服务时限

周一至周日8：00-17：30

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

电话：96977

12.“96977”管道燃气咨询、投诉服务热线

（主动服务类）

一、办理依据

《城镇燃气管理条例》（国务院令第583号）第十七条：“燃气经营者应当向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气,指导燃气用户安全用气、节约用气,并对燃气设施定期进行安全检查。燃气经营者应当公示业务流程、[服务承诺](http://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7749232" \t "_blank)、收费标准和服务热线等信息，并按照国家燃气服务标准提供服务。”

二、承办机构

安庆港华燃气有限公司客户服务部、市务部

三、服务对象

天然气用户

四、服务流程

1.公示：港华燃气客服大厅前台醒目位置张贴公示信息。

2.热线：可拨打服务热线96977或5541000进行投诉，接到投诉电话后三个工作日内处理结束。

3.回访：对处理结果进行回访，如有异议，可再沟通协商。

五、服务时限

三个工作日内

六、收费依据及标准

免费

七、咨询方式

安庆港华燃气有限公司服务电话：96977 5541000