

# 鹤庆县恒泰燃气有限公司

## 服务指南

序号	服务事项	办理流程	承诺时限	备注
1	居民用气报装	用户递交入户申请→公司规划设计部进行勘察→签订安装合同→转款（用户自留转款凭证到公司营业厅完善手续）→公司工程部进行安装→待验收合格后→签订供气合同→点火通知单→供气。	自转款之日起30个工作日内完成	需具备通气条件
2	非居民用气报装	用户递交入户申请→公司规划设计部进行勘察→出设计图纸→签订安装合同→转款（用户自留转款凭证到公司营业厅完善手续）→公司工程部进行安装→待验收合格后→签订供气合同及点火通知单→供气。	双方协商	需具备通气条件
3	《用户缴费折》办理	营业大厅柜台处用户提供入户编号进行办理。	工作日均可办理	初次办理、补办
4	通气	用户递交通气申请表→预约登记→告知通气注意事项→点火通知单→供气。	2个工作日内	居民用户、非居用户
5	报停	用户递交报停申请表→预约登记→停气。	1个工作日	居民用户、非居用户
6	气费收缴	营业大厅柜台处用户凭《用户缴费折》或线上关注“鹤庆恒泰燃气”微信公众号进行缴纳气费。	每月1号—10号	如遇特殊情况公司将另行通知
7	预约安全检查	通过营业厅现场或服务热线预约安检服务。	约定时间	
8	燃气保险	营业大厅柜台处用户凭身份证购买燃气保险。	工作日均可办理	居民用户
9	过户手续办理	用户需提供双方身份证复印件一张及房屋买卖合同复印件一份。	工作日均可办理	居民用户
10	搬迁、改管	用户递交申请→公司规划设计部进行勘察→缴费→公司工程部进行安装→待验收合格后→签订点火通知单→供气。	双方协商	
11	换表	用户递交申请→缴费（人为损坏）→公司工程部进行服务→待验收合格后→供气。	3个工作日内	居民用户
12	用户来电来访登记	用户告知公司客服部来电来访事由并进行登记→公司客服部登记信息每日报公司经营部→公司经营部安排公司相关人员在规定时间内进行处理→处理完成后公司客服部进行电话回访。	2个工作日	
13	燃气抢险	在接到用户抢险通知后→告知用户现场应急措施→公司第一时间派出专业抢险人员到达现场进行处理。	第一时间	

14	用户投诉登记、处理	接到用户投诉后→分析问题→解决问题→回访用户→追究责任→形成书面报告并存档	2个工作日	
15	电话回访	1、燃气安全知识普及； 2、公司人员服务态度是否满意； 3、公司产品售后服务是否满意； 4、收集广大民众的意见和建议。	定期回访	
16	天然气安全知识宣传	1、通过民众来电来访进行宣传； 2、通过电话回访进行宣传； 3、营业大厅液晶电视滚动宣传； 4、组织专题活动，配备专业人员、扩音器、海报、传单等多种形式进行宣传； 5、手机短信平台进行宣传； 6、深入用户住宅，进行安全检查和安全知识宣传。	定期宣传	
<b>服务电话：0872-4120229</b>		<b>抢险电话：0872-4123663</b>		