



中国石油



2021试行版

天然气客户服务流程优化 指导手册

天然气销售山东分公司

天然气客户服务流程优化 指导手册

天然气销售山东分公司

2021 年 11 月

前 言

中国石油天然气销售山东分公司以“奉献能源，创造和谐”为企业宗旨，作为清洁能源供应的主力军，为山东省清洁低碳绿色能源发展作出了积极贡献，作为终端城市燃气企业，业务遍及山东省 16 地市，服务逾千万终端客户。为深入贯彻落实“市场导向、客户至上，以销定产、以产促销，一体协同、竞合共赢”的营销工作方针和“六个坚持”的根本遵循，夯实终端天然气业务高质量发展基础，完善客户服务标准，统一客户服务流程，组织编制了《天然气客户服务流程优化指导手册》。

本手册秉承“始于客户需求，臻于客户满意，超越客户期望”的服务理念，以集团公司数字化转型智能化发展为契机，在总结终端客户服务流程经验、与行业内服务先进企业对标、广泛征求意见的基础上，完善优化客户服务流程，统一标准化流程服务准则。旨在有效指导各单位、各岗位为广大客户提供优质服务、便捷服务、高效服务，提升公司品牌价值和企业形象，推动公司天然气业务全面高质量发展；对优化山东省营商环境起到积极作用；为天然气销售分公司流程优化软科学课题研究提供数据化和信息化支撑。

目 录

前 言.....	3
一、总则.....	1
二、组织与职责.....	1
三、 服务流程.....	3
1、申请安装服务.....	3
非居民客户申请安装流程.....	4
居民集体客户申请安装流程.....	7
居民零散客户申请安装流程.....	10
2、上门服务.....	13
安检流程.....	14
抄表流程.....	16
客户报停、拆除流程.....	18
客户工程改造安装流程.....	20
维修流程.....	23
置换通气流程.....	25
3、客服热线服务.....	27
报警流程.....	28
表扬流程.....	30
服务申请（报装、拆改、置换通气、安检等）流程.....	32
故障报修流程.....	34
市政工单流程.....	36
信息查询流程.....	38
业务咨询流程.....	40
意见、建议流程.....	42
知识采集与发布流程.....	44

4、营业厅服务.....	46
补卡流程.....	47
服务申请（报修、拆改、置换通气、安检等）.....	49
过户流程.....	51
开户流程.....	53
收费流程.....	55
销户流程.....	57
5、线上服务.....	59
服务申请（报装、报修、拆改、置换通气、安检等）.....	60
线上开户流程.....	62
在线客服.....	64
6、服务质量监督与评价.....	66
服务质量内部监督与评价流程.....	67
回访流程.....	69
满意度调查流程.....	71
投诉（1级）处理流程.....	73
投诉（2、3级）处理流程.....	75
7、客户关系服务.....	77
客户拜访工作流程.....	78
客户分类分级管理流程.....	80
四、附录.....	82
附录一 燃气管道报装合同（居民小区）.....	83
附录二 燃气管道报装合同（工商公福）.....	90
附录三 供用气合同（居民客户）.....	97
附录四 供用气合同（商服、一般工业客户）.....	110
附录五 施工联络单（居民集体客户）.....	120
附录六 施工联络单（居民零散客户）.....	121

附录七 施工联络单（非居民客户）	122
附录八 验收合格单	123
附录九 项目交接单	124
附录十 置换合格单（居民客户）	125
附录十一 置换合格单（非居民客户）	126
附录十二 居民户内燃气设施安检单	127
附录十三 非居民客户燃气设施安检单	129
附录十四 居民客户安全隐患整改通知单	131
附录十五 非居民客户安全隐患整改通知单	132
附录十六 抄表数据确认单	133
附录十七 客户分类分级档案管理台账	134
附录十八 燃气设施报装确认书	137

一、总则

本手册对公司终端客户服务流程做了梳理和优化，为各单位终端客户服务流程标准化工作提供了基本指引，旨在提高客户服务的信息化水平及服务水平，将服务打造成企业的核心竞争力，有效巩固和提高市场占有率。

二、组织与职责

一、客户服务流程分为 96602 客服中心、所属事业部和所属单位三级组织架构，96602 客服中心是山东分公司客户服务工作的归口管理部门，事业部客户服务管理部门负责本区域的客户服务管理工作，所属单位客户服务管理部门负责本单位的客户服务管理工作。

二、服务流程中涉及的部门职责：

1、96602 客服中心：负责山东分公司客户服务全方面管理工作，包括申请安装服务、上门服务、客服热线服务、营业厅服务、服务质量监督与评价和客户关系服务等。

2、客户服务管理部门：是指所属单位客户服务管理部门，负责本单位客户服务管理工作，包括申请安装服务、上门服务、营业厅服务和客户关系服务等。

3、市场开发管理部门：是指所属单位市场开发管理部门，负责服务流程中部分业务工作，包括申请安装服务和上门服务（客户工程改造安装流程）中的受理客户申请，参与

现场勘查，向客户解释原因、提出解决建议，与客户洽谈和签订报装合同，核实缴费信息，向工程管理部门转发施工联络单等工作。

4、工程管理部门：是指所属单位工程管理部门，负责服务流程中部分业务工作，包括申请安装服务和上门服务中的现场勘查，设计方案，工程预算，工程设计，物资采购，工程施工，组织竣工验收，工程问题整改，拆除燃气设施并封堵等工作。

5、财务资产部：是指所属单位财务资产管理部门，负责手续完备的情况下完成向客户退款的工作。

6、客户经理：是指所属事业部及单位按照客户分类分级管理要求设置的专（兼）职客户经理，负责客户所有业务申请的全过程跟踪协助服务和客户关系服务等，向客户提供个性化和差异化服务。

三、服务流程

1、申请安装服务

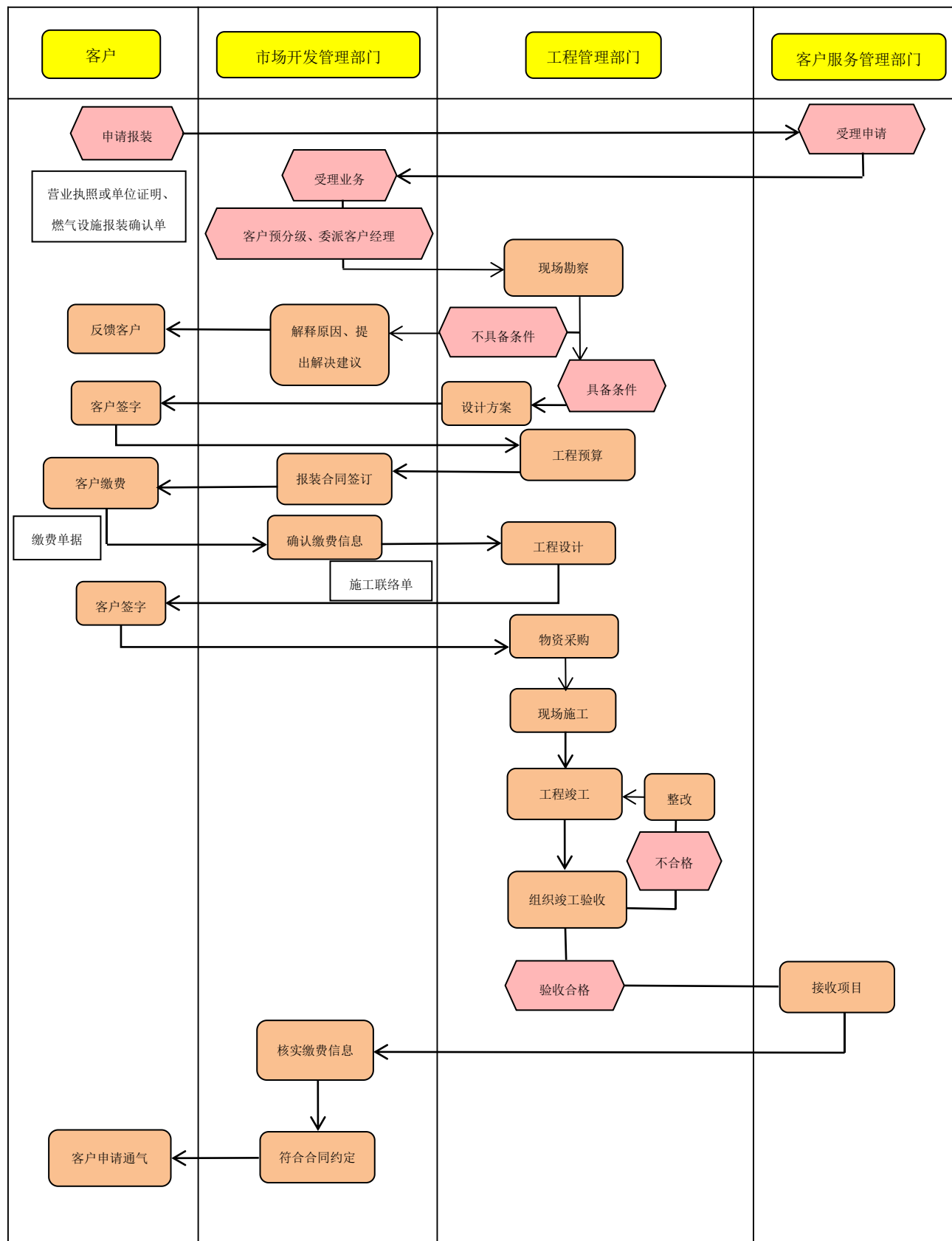
申请安装服务包括居民集体客户申请安装流程、居民零散客户申请安装流程和非居民客户申请安装流程。该流程明确了客户自申请报装至申请通气的整个业务活动过程，对部分关键流程节点及需要实现的功能做了具体要求及说明，规定了完成时限，涉及部门有市场开发管理部门、工程管理部门和客户服务管理部门。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：非居民客户申请安装流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

非居民客户申请安装流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：非居民客户申请安装流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	申请安装服务	客户提出报装申请		燃气设施报装确认单	①客户可在网络客户端、线下服务网点、96602 客服热线完成申请；②客户应提供营业执照，无营业执照的单位可提供单位证明；③客户应填写燃气设施报装确认单，明确用气设备名称、规格型号、数量、用气量、用气压力、用气时间（周期）等关键信息。 注：可容缺受理，后补以上资料并盖章。	
02		受理申请	客户服务管理部门	业务流转单		即刻受理
03		受理业务	市场开发管理部门			即刻办理
04		客户预分级、委派客户经理	市场开发管理部门		根据客户分类分级管理办法要求判断客户级别，在系统中的客户分级管理名单中点选委派相应的客户经理，明确全程跟踪对接客户服务的内容；应明确客户经理的姓名、电话等信息。	即刻办理
05		现场勘察	市场开发管理部门/工程管理部门及客户等			1 个工作日
06		反馈客户	市场开发管理部门		向客户解释不符合安装条件原因并提出解决建议。	即刻解释
07		设计方案	工程管理部门		与客户现场确定初步设计方案，出具草图。	与现场勘查同步
08		客户签字			让客户现场在初步设计方案草图上签字确认。	
09		工程预算	工程管理部门		具备安装条件应进行工程预算，将预算转交市场开发管理部门。	2 个工作日
10		报装合同签订	市场开发管理部门	报装合同	实现线上签订合同功能，与合同管理系统做接口，待合同系统审批完成即可与客户签订线上报装合同。	2 个工作日
11		客户缴费		客户缴费单据	①可通过线上、线下服务网点等支付方式完成，转收费流程；②与开票系统做接口，应实现直接开具电子发票功能。	1 个工作日
12		确认缴费信息	市场开发管理部门	施工联络单	施工联络单要求注明工期，按合同约定工期，原则上 商服、工业客户安装时间平均 30 个工作日，超过期限，系统提示。	即刻确认
13		工程设计	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度。	4 个工作日



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：非居民客户申请安装流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

14		客户签字			让客户对施工图纸签字确认。	0.5 个工作日
15		物资采购	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	16 个工作日
16		现场施工、工程竣工	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	
17	申请安装服务	组织竣工验收	市场开发管理部门、工程管理部门、客户服务管理部门、客户；设计单位、施工单位、监理单位	验收合格单		1 个工作日
18		问题整改	工程管理部门	整改完成回复单	工程管理部门整改完成后拍摄试压合格的照片上传系统。	2 个工作日
19		接收项目	客户服务管理部门	项目交接单	由工程管理部门将项目交接给客服中心/营业厅，双方签字交接。 要求：非居民客户报装工程接收项目时要求在工程管理部门生成客户信息，如客户名称、地址、联系方式、用气量、用气设备、用气压力、用气性质及周期等关键客户信息。	0.5 个工作日
20		核实缴费信息，符合合同约定	市场开发管理部门		核实按照合同约定验收合格后通气前的付款情况。	即刻核实
21		客户申请通气			转置换通气流程。	

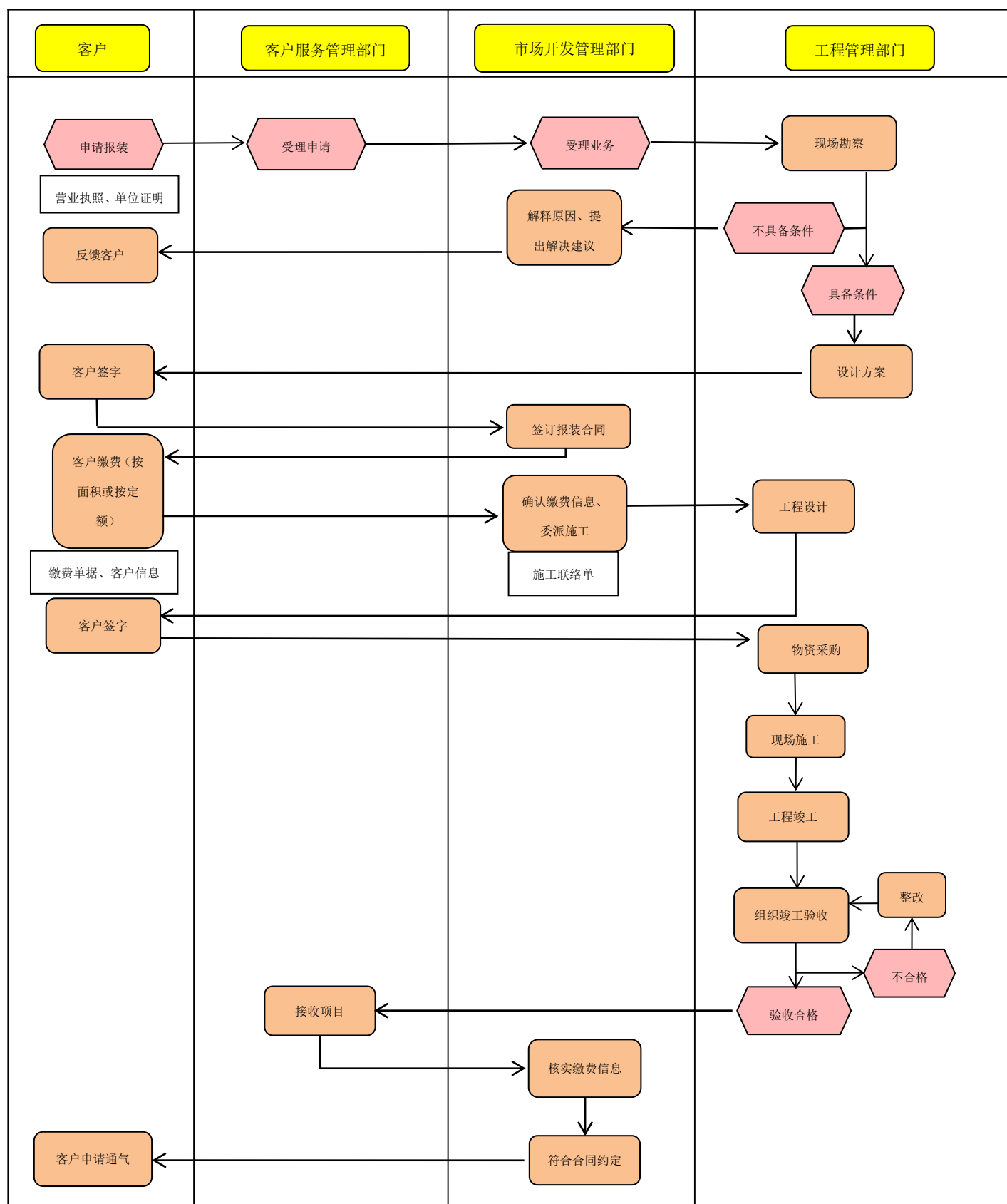
注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：居民集体客户申请安装流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

居民集体客户申请安装流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：居民零散客户申请安装流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	申请安装服务	客户提出报装申请			①客户可在网络客户端、线下服务网点、96602 客服热线完成申请。②客户提供单位信息（营业执照、单位证明）。 注：可容缺受理，后补以上资料。	
02		受理申请	客户服务管理部门	业务流转单		即刻受理
03		受理业务	市场开发管理部门			即刻办理
04		现场勘察	市场开发管理部门/工程管理部门、政府相关部门及客户等			1 个工作日
05		反馈客户	市场开发管理部门		向客户解释不符合安装条件原因并提出解决建议	即刻解释
06		设计方案	工程管理部门		与客户现场确定初步设计方案，出具草图。	与现场勘查同步
07		客户签字			让客户现场在初步设计方案草图上签字确认。	
08		签订报装合同	市场开发管理部门	报装合同	实现线上签订合同功能，与合同管理系统做接口，待合同系统审批完成即可与客户签订线上报装合同，报装合同签订项可点选是否签订。	1 个工作日
09		客户缴费（按面积或按定额）		1、依据政府文件规定按照面积缴费；2、依据政府文件规定按定额缴费；3、客户缴费单据。	①可通过线上、线下服务网点等方式完成，转收费流程，若在政府平台缴费，要与政府平台做接口；②实现可链接开票系统直接开具电子发票功能。	0.5 个工作日
10		确认缴费信息、委派施工	市场开发管理部门	施工联络单	施工联络单要求注明工期，按合同约定工期，原则上居民集体安装工期应与开发商土建及其他配套安装同步。	0.5 个工作日
11		工程设计	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度。	7 个工作日
12		客户签字			让客户对施工图纸签字确认。	0.5 个工作日
13		物资采购	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	

	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：居民零散客户申请安装流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

14		现场施工、工程竣工	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	与开发商土建及其他配套安装同步
15	申请安装服务	组织竣工验收	客户服务管理部门、工程管理部门、客户；设计单位、施工单位、监理单位等	验收合格单		7 个工作日
16		问题整改	工程管理部门	整改完成回复单	工程管理部门整改完成后拍摄试压合格的照片上传系统。	
17		接收项目	客户服务管理部门	项目交接单	由工程管理部门将项目交接给客户服务管理部门，双方签字交接。	
18		核实缴费信息	市场开发管理部门		核实按照合同约定验收合格后通气前的付款情况。	即刻核实
19		客户申请通气			转置换通气流程。	

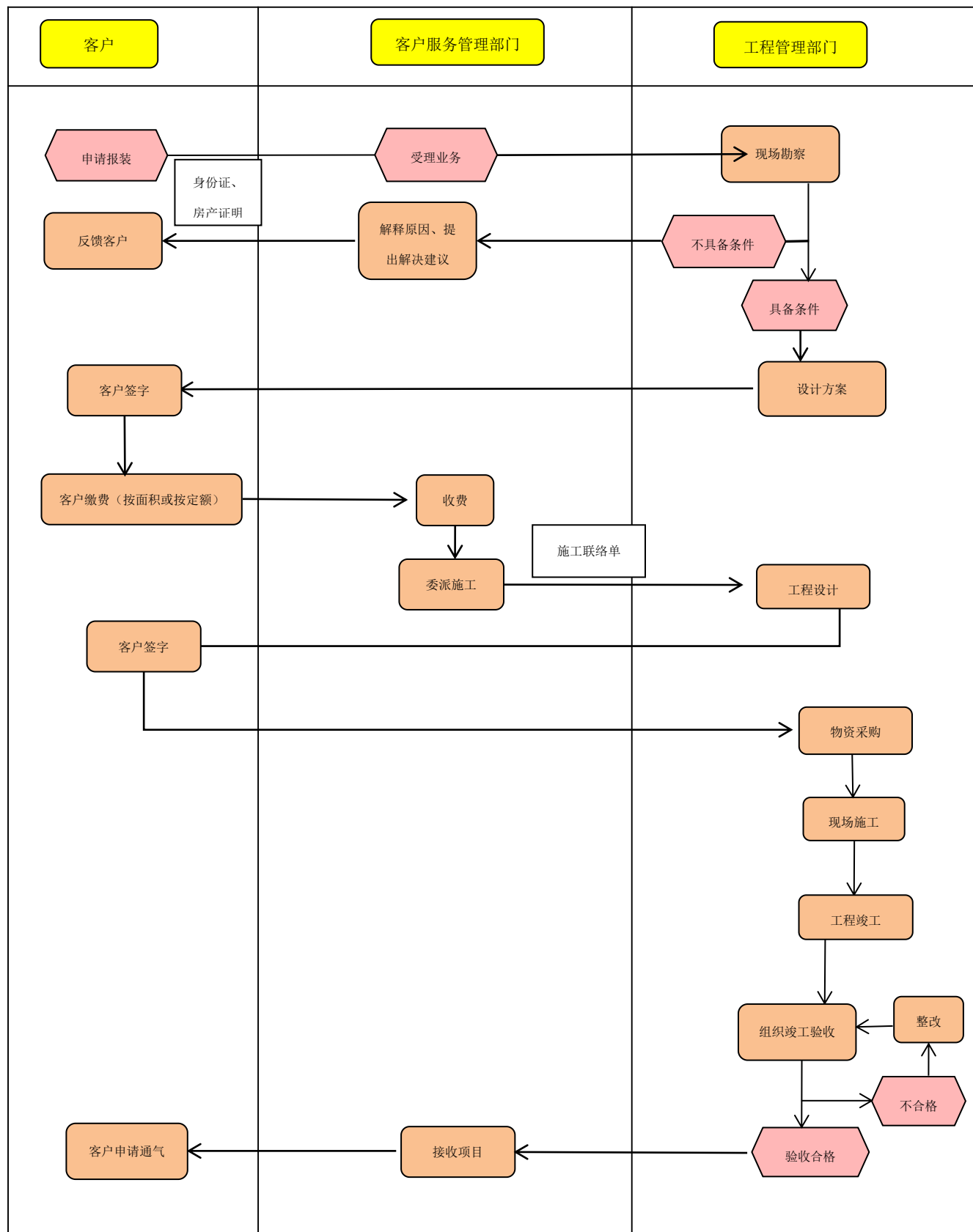
注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：居民零散客户申请安装流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

居民零散客户申请安装流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：居民零散客户申请安装流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	申请安装服务	客户提出报装申请			①客户可在网络客户端、线下服务网点、96602 客服热线完成申请。②客户提供个人信息（身份证、房产证明）录入，能实现人脸识别功能。 注：可容缺受理，后补以上资料。	
02		受理申请	客户服务管理部门	业务流转单		即刻受理
03		受理业务	客户服务管理部门			即刻办理
04		现场勘察	客户服务管理部门/工程管理部门、政府相关部门及客户等			0.5 个工作日
05		向客户解释不符合安装条件原因并提出解决建议	客户服务管理部门			即刻解释
06		设计方案	工程管理部门		与客户现场确定初步设计方案，出具草图。	与现场勘查同步
07		客户签字			让客户现场在初步设计方案草图上签字确认。	
08		客户缴费（按面积或按定额）		1、依据政府文件规定按照面积缴费； 2、依据政府文件规定按定额缴费；3、客户缴费单据。	可通过线上、线下服务网点等支付方式完成。	0.5 个工作日
09		收费	客户服务管理部门		①转收费流程，若在政府平台缴费，要与政府平台做接口；②应实现可链接开票系统直接开具电子发票功能。	
10		委派施工	客户服务管理部门	施工联络单	施工联络单要求注明工期，原则上 居民散户安装时间平均 10 个工作日，超过期限，系统提示。	0.5 个工作日
11		工程设计	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度。	1 个工作日
12		客户签字			让客户对施工图纸签字确认。	0.5 个工作日
13		物资采购	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	6 个工作日

	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：居民零散客户申请安装流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

14		现场施工、工程竣工	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	
15	申请安装服务	组织竣工验收	客户服务管理部门、工程管理部门、客户；设计单位、施工单位、监理单位等	验收合格单		1 个工作日
16		问题整改	工程管理部门	整改完成回复单	工程管理部门整改完成后拍摄试压合格的照片上传系统。	
17		接收项目	客户服务管理部门	项目交接单	由工程管理部门将项目交接给客户服务管理部门，双方签字交接。	
18		客户申请通气			转置换通气流程。	

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

2、上门服务

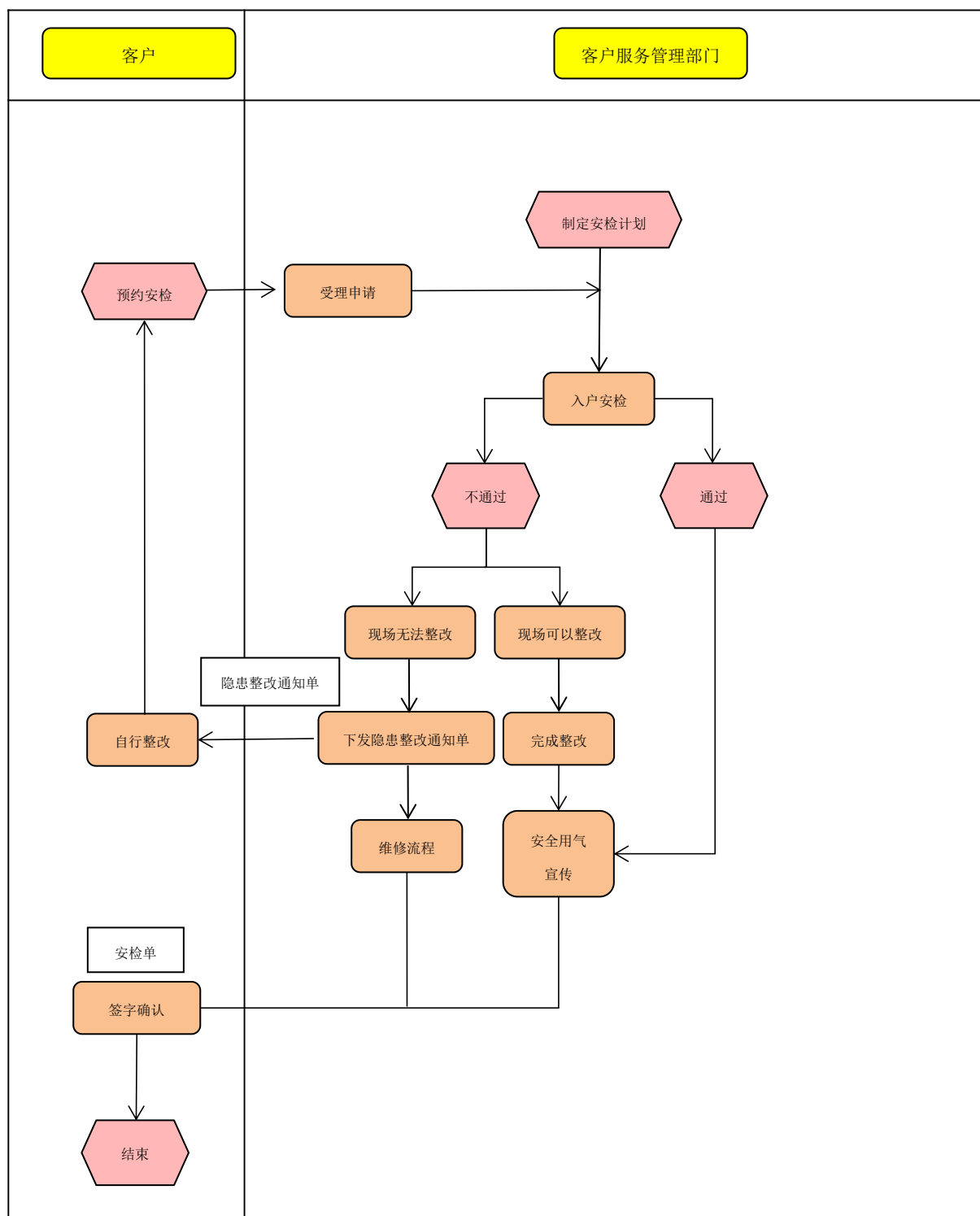
上门服务包括置换通气流程、维修流程、安检流程、抄表流程、客户工程改造安装流程和客户报停、拆除流程。该流程明确了置换通气、维修、安检、抄表、改造和报停、拆除的整个业务活动过程，对部分关键流程节点及需要实现的功能做了具体要求及说明，规定了完成时限，涉及部门有市场开发管理部门、工程管理部门、客户服务管理部门和财务资产部。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：安检流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

安检流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：安检流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	制定安检计划	客户服务管理部门		系统内安检模块与微信公众号做接口，定期在微信公众号发布安检计划。	年度
02		预约安检	客户			
03		受理申请	客户服务管理部门		与 96602 客服中心预约安检服务流程、网上营业厅预约安检服务流程、线下营业厅预约安检服务流程做接口。	即刻受理
04		入户安检	客户服务管理部门			按安检计划/客户预约时间进行
05		下发隐患整改通知单	客户服务管理部门	隐患整改通知单	系统内应有隐患整改通知单模板，工作人员现场录入隐患问题，生成电子文件，客户可通过客户端自行查看。	即刻办理
06		自行整改	客户		需客户自行整改的问题，客户整改完毕后在客户端上传相关照片和信息，再次提交预约安检申请。	以客户完成时间为准
07		维修流程	客户服务管理部门/工程管理部门		安检人员无法现场整改的项目，转维修流程，相关部门完成维修后将相关照片和信息上传系统。	3 个工作日
08		完成整改	客户服务管理部门		涉及收费项目，安检人员可在系统内点选维修收费项目，客户确认后可现场缴费。	即刻办理
09		安全用气宣传	客户服务管理部门			即刻办理
10		签字确认	客户	安检单	客户在线上安检单签字确认。	即刻办理
11		结束				

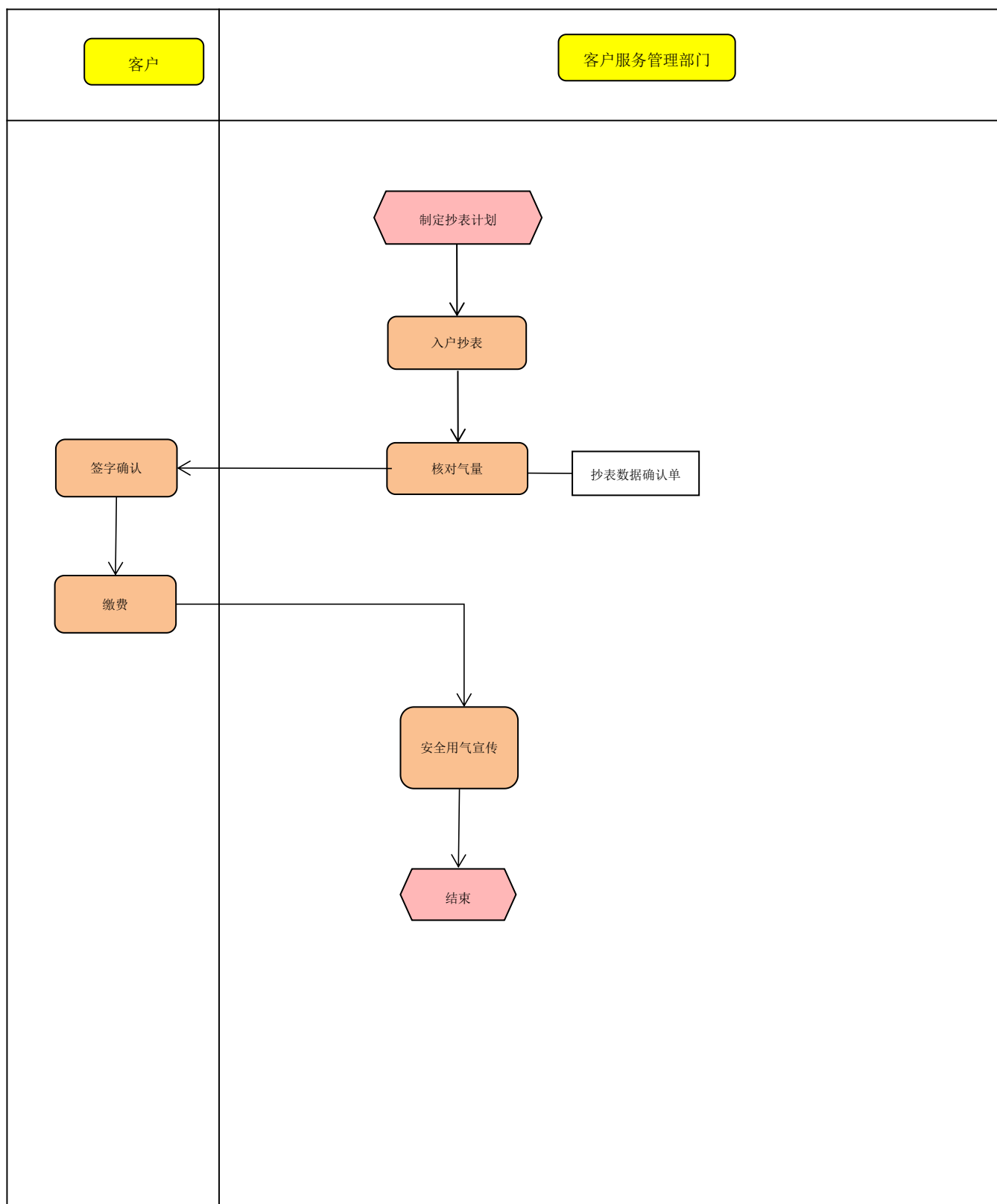
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：抄表流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

抄表流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：抄表流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

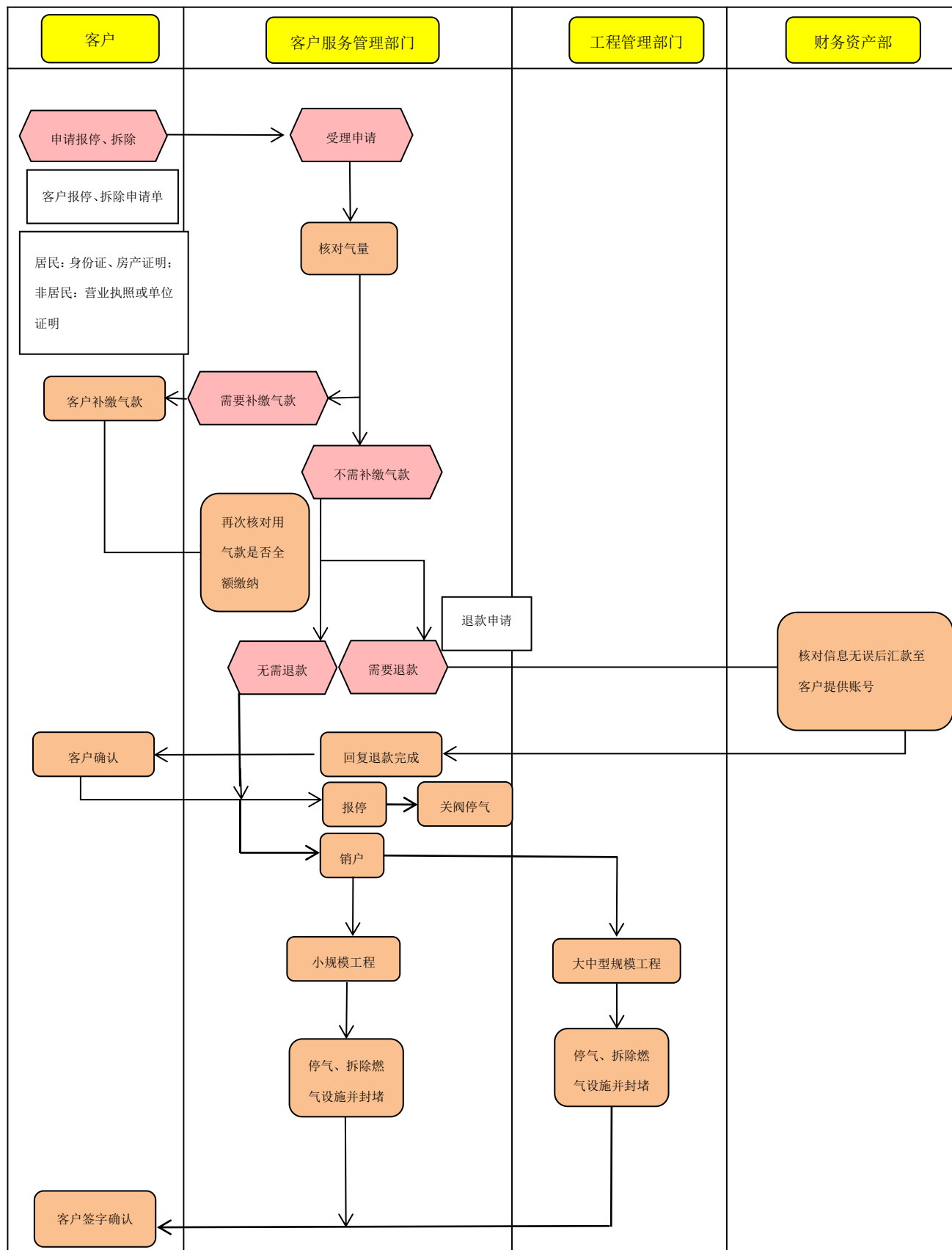
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	制定抄表计划	客户服务管理部门		系统内应有抄表功能模块，满足工作人员在线编制抄表计划，录入抄表信息，核对气量，生成抄表数据确认单（客户可现场签字）等功能。	根据业务需要制定
02		入户抄表	客户服务管理部门			按计划进行
03		核对气量	客户服务管理部门	抄表数据确认单	工作人员在系统内现场核对气量，核对完成后客户现场签字。	即刻办理
04		签字确认	客户服务管理部门			即刻办理
05		缴费	客户		抄表人员指导客户线上缴费。	即刻办理
06		安全用气宣传	客户服务管理部门			即刻办理
07		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：客户报停、拆除流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

客户报停、拆除流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：客户报停、拆除流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	--

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	客户提出拆除申请			①客户可在网络客户端、线下服务网点、96602 客服热线完成申请。②客户提供个人信息（身份证、房产证明）录入，可通过人脸识别客户信息。 注：可容缺受理，后补以上资料。	
02		受理申请	客户服务管理部门			即刻办理
03		核对气量	客户服务管理部门		现场安检、抄表，核对购气量、用气量和剩余气量是否相符。	0.5 天
04		客户补缴气款			客户需要补缴气款时	
05		再次核对用气款是否全额缴纳	客户服务管理部门			即刻办理
06		需要退款	客户服务管理部门		向客户退气款，在网报系统提单完成审批后接口至该节点。	1 个工作日
07		退款	财务资产部			
08		回复退款完成	客户服务管理部门			即刻办理
09		客户确认			客户认可退款无异议	即刻确认
10		报停	客户服务管理部门		若选报停，则关阀停气。	
11		销户	客户服务管理部门		若选销户则转销户流程，在销户后设置“是否拆除”选项点选链接拆除流程此节点。	即刻办理
12		停气、拆除燃气设施并封堵	客户服务管理部门		小规模工程，若拆除需缴费，与营业厅收费流程做接口。	3 个工作日
13		停气、拆除燃气设施并封堵	工程管理部门		大中型规模工程，若拆除需缴费，与营业厅收费流程做接口。	10 天
14		客户签字确认			实现线上签字功能。	即刻确认

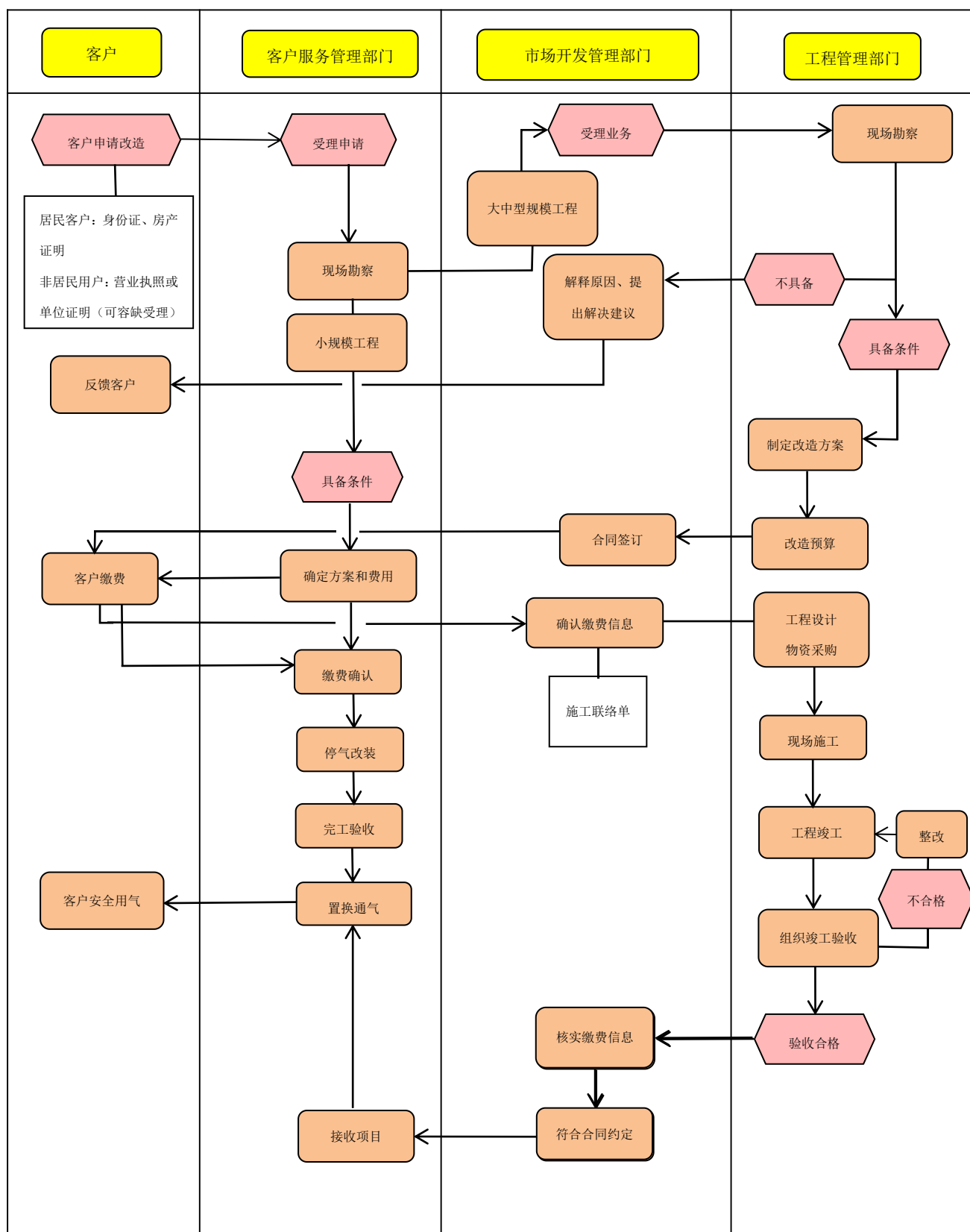
注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：客户工程改造安装流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

客户工程改造安装流程



 中国石化	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：客户工程改造安装流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	客户提出改造申请			①客户可在网络客户端、线下服务网点、96602 客服热线完成申请；②客户应提供营业执照，无营业执照的单位可提供单位证明；③客户应填写燃气设施报装确认单，明确用气设备名称、规格型号、数量、用气量、用气压力、用气时间（周期）等关键信息。 注：可容缺受理，后补以上资料。	
02		受理申请	客户服务管理部门			即刻受理
03		现场勘察	客户服务管理部门/工程管理部门及客户等			1 个工作日
04		向客户解释不符合安装条件原因并提出解决建议	市场开发管理部门			即刻解释
05		确定方案和费用	客户服务阿管理部门		对客服中心可改造的小规模工程应根据收费标准做出改造预算，反馈给客户。	1 个工作日
06		制定改造方案、改造预算	工程管理部门		对客服中心无法改造的大中型规模工程由工程管理部门制定改造方案，做出改造预算，反馈给市场营销（经营计划）管理部门。	居民散户平均 2 个工作日，商服、工业客户平均 3 个工作日。
07		合同签订	市场开发管理部门	报装合同	实现线上签订合同功能，与合同管理系统做接口，待合同系统审批完成即可与客户签订线上报装合同。	1 个工作日
08		客户缴费		客户缴费单据	①可通过线上、线下服务网点等支付方式完成，与缴费流程做接口；②应实现可链接开票系统直接开具电子发票功能。	1 个工作日
09		确认缴费信息	客户服务管理部门		小规模工程	即刻确认
10		停气改装	客户服务管理部门		小规模工程	3 个工作日
11		完工验收	客户服务管理部门		小规模工程	1 个工作日



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：客户工程改造安装流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

12		置换通气	客户服务管理部门		小规模工程。转置换通气流。	
13		客户安全用气			小规模工程	
14		确认缴费信息	市场开发管理部门	施工联络单	大中型规模工程。施工联络单要求注明工期，按合同约定工期，原则上居民散户改造安装时间平均 10 个工作日，商服、工业客户改造安装时间平均 30 个工作日，超过期限，系统提示。	即刻确认
15		工程设计、物资采购	工程管理部门		大中型规模工程。客户可随时通过客户端查看工程进度。	6 个工作日
16		现场施工、工程竣工	工程管理部门		大中型规模工程。客户可随时通过客户端查看工程进度	12 个工作日
17		组织竣工验收	市场开发管理部门、工程管理部门、客户服务管理部门、客户；设计单位、施工单位、监理单位等	验收合格单	大中型规模工程	1 个工作日
18		问题整改	工程管理部门	整改完成回复单	大中型规模工程。工程管理部门整改完成后拍摄试压合格的照片上传系统。	2 个工作日
19		核实缴费信息，符合合同约定	市场开发管理部门		大中型规模工程。核实按照合同约定验收合格后通气前的付款情况。	即刻核实
20		接收项目	客户服务管理部门	项目交接单	由工程管理部门将项目交接给客服中心/营业厅，双方签字交接。要求：非居民客户改造工程接收项目时要求在工程管理部门生成客户信息，如客户名称、地址、联系方式、用气量、用气设备、用气压力、用气性质及周期等关键客户信息。	1 个工作日
21		置换通气	客户服务管理部门		大中型规模工程。转置换通气流。	1 个工作日
22		客户安全用气			大中型规模工程	

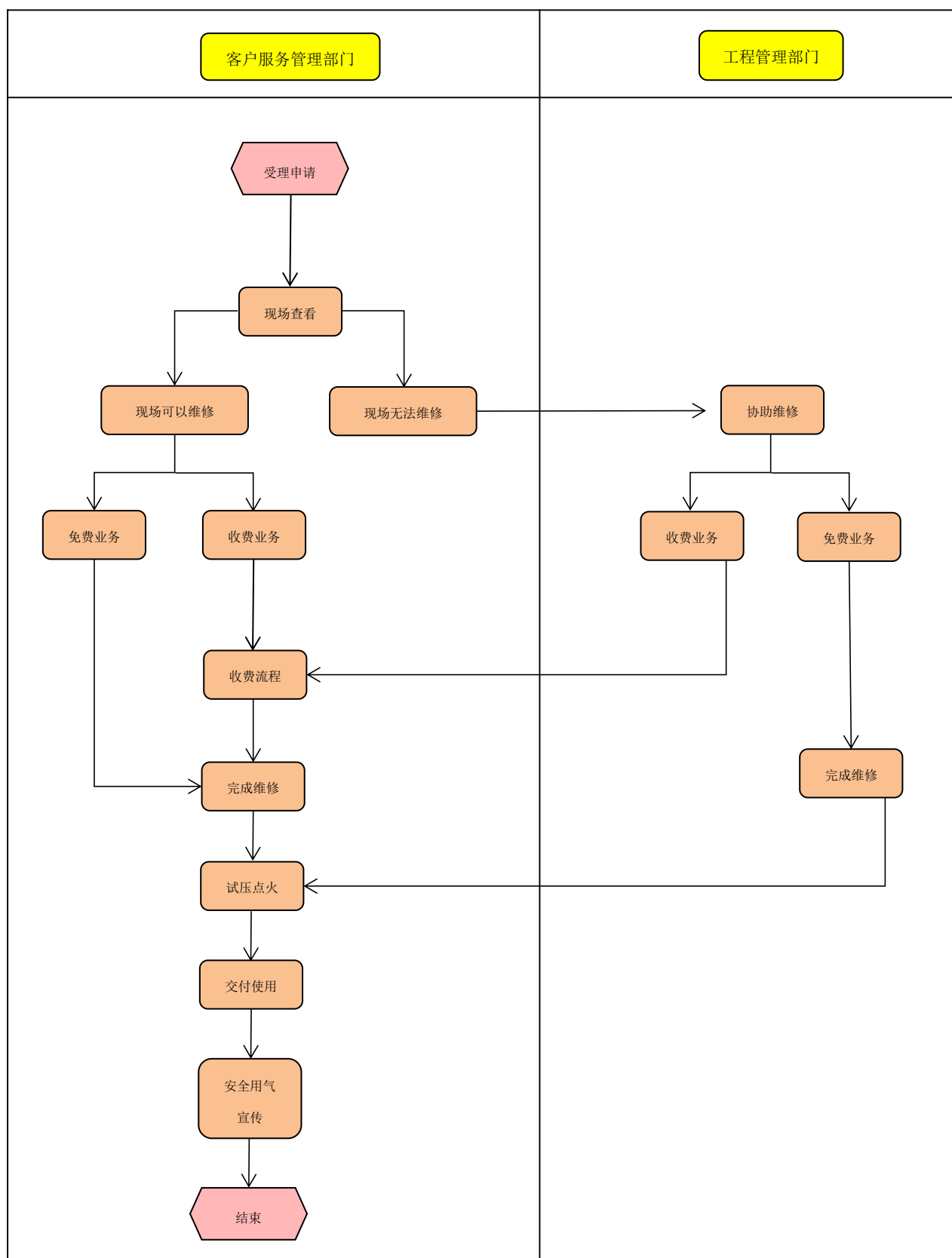
注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：维修流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

维修流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：维修流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	受理申请	客户服务管理部门		与 96602 客服中心预约维修服务流程、网上营业厅预约维修服务流程、线下营业厅报修服务流程做接口。	即刻受理
02		现场查看	客户服务管理部门		具体责任人上门查看现场故障状况，确认能否现场维修。	1 个工作日
03		协助维修	工程管理部门		如无法现场维修，责任人将现场故障照片及详细情况录入系统，转工程管理部门协助处理。	3 个工作日
04		收费流程	客户服务管理部门		现场维修涉及收费项时，具体责任人可在系统内点选维修收费项目，客户确认后可现场缴费。 经工程管理部门查看涉及收费项时，根据实际情况进行收费。	即刻办理
05		完成维修	客户服务管理部门/ 工程管理部门		现场维修完成后，具体责任人将维修情况及相关图片录入工单。 经工程管理部门协助维修项目完成后，工程管理部门工作人员将维修情况及相关图片录入工单，回传至客户服务管理部门。	即刻办理
06		试压点火	客户服务管理部门		现场维修完成后，具体责任人试压点火。 经工程管理部门协助维修项目完成后，客户服务管理部门收到工单后委派人员支撑工单，上门试压点火。	即刻办理
07		交付使用	客户服务管理部门		确认无误后交付客户使用。	即刻办理
08		安全用气宣传	客户服务管理部门			即刻办理
09		结束				

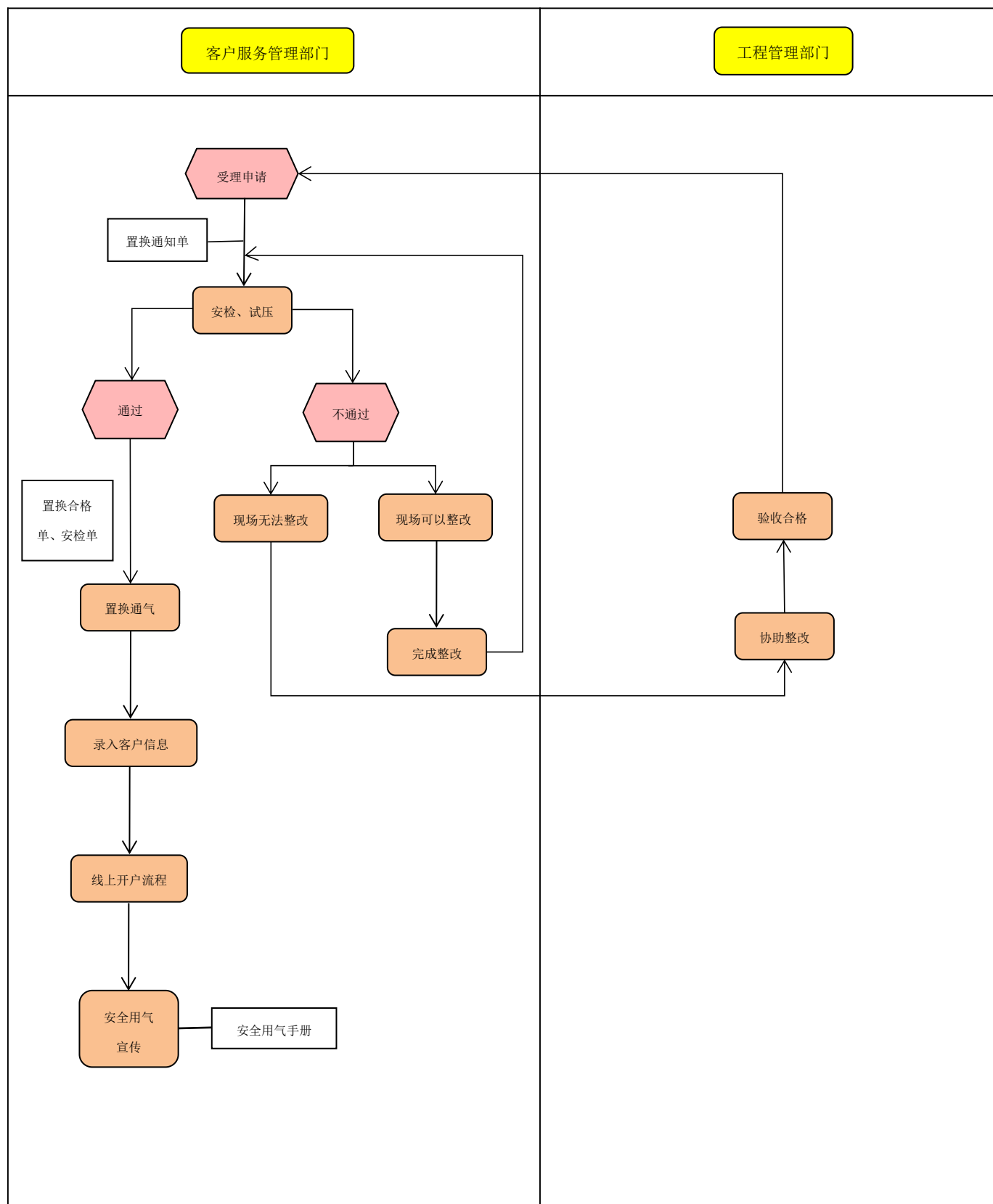
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：置换通气流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

置换通气流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：置换通气流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	受理申请	客户服务管理部门		与 96602 客服中心预约置换通气服务流程、网上营业厅预约置换通气服务流程、线下营业厅预约置换通气服务流程做接口。 2 种情况：开发商或物业申请集体置换通气；零散户申请置换通气。	即刻受理
02		安检、试压	客户服务管理部门	安检单	如安检试压不通过且现场无法整改，具体责任人将存在的问题信息(照片及文字描述)录入系统，转工程管理部门协助整改。	集体户：据置换通气户数确定； 零散户：7 个工作日
03		协助整改	工程管理部门			
04		验收合格	工程管理部门		工程管理部门整改完毕后将整改情况和试压合格照片上传至系统，回传至客户服务管理部门。	
05		置换通气	客户服务管理部门	置换合格证单	系统内有置换合格证单、安检单模板，工作人员可根据业务类别勾选合格项与不合格项，置换通气完成后客户现场签字确认。	
06		录入客户信息		居民：户主身份证信息、联系方式、家庭住址、房产证明；非居民：联系人、联系方式、营业执照或单位证明。	具体责任人现场录入客户信息并提交，系统自动保存客户信息。	即刻办理
07		线上开户流程	客户服务管理部门		转线上开户流程，具体责任人现场为客户办理开户。	即刻办理
08		安全用气宣传	客户服务管理部门			即刻办理

注：标红业务活动为客户可视流程节点。

3、客服热线服务

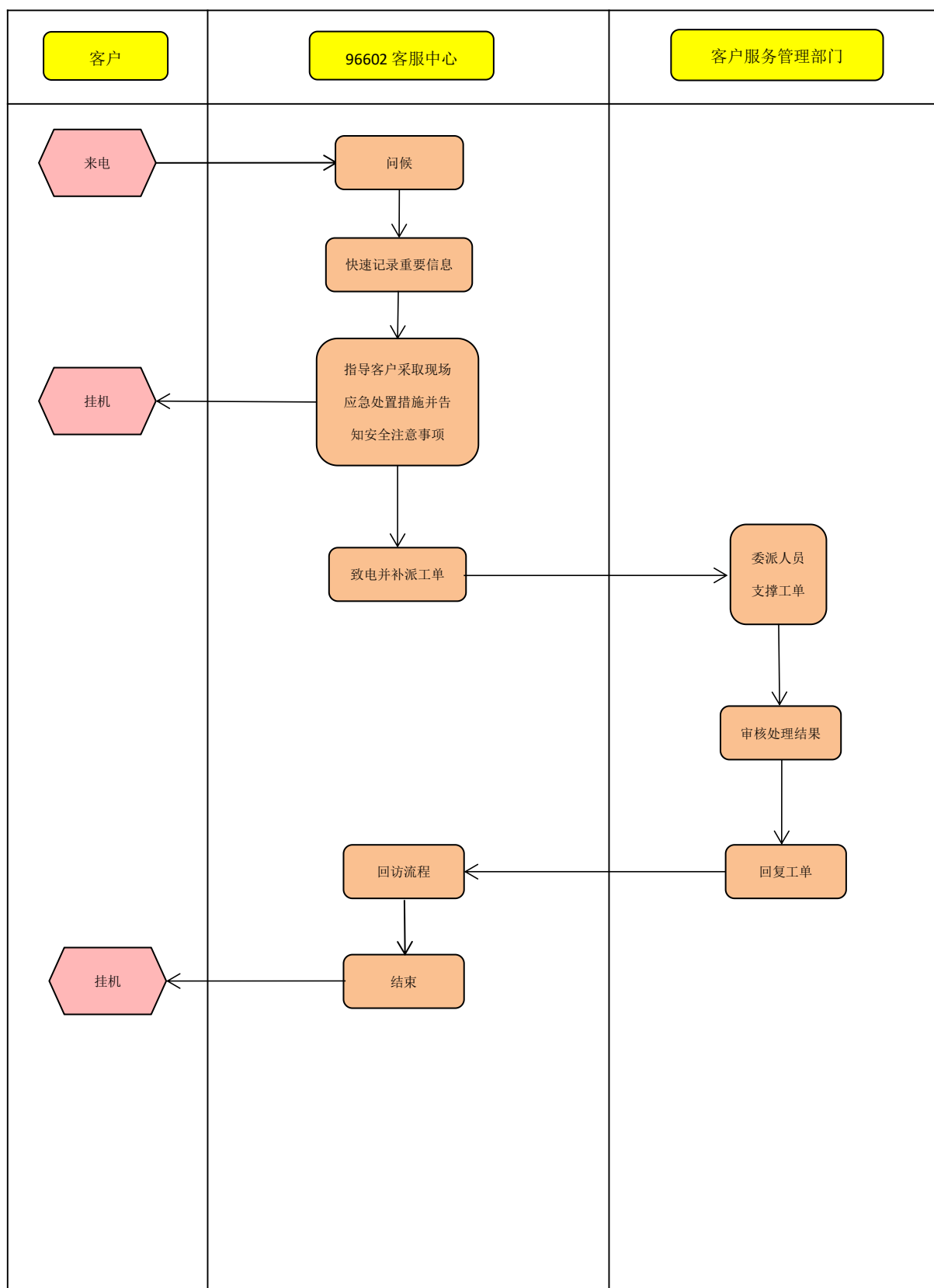
客服热线服务包括业务咨询流程、信息查询流程、报警流程、故障报修流程、意见、建议流程、服务申请（报装、拆改、置换通气、安检等）流程、市政工单流程、知识采集与发布流程和表扬流程。该流程对热线涉及的九项业务办理分别作了统一要求及说明，规定了完成时限，涉及部门有96602 客服中心、所属事业部、所属单位。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：报警流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

报警流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：报警流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	客户来电			①IVR 语音导航设置报警选项，来电优先接入，工单应有报警特殊标志。 ②报警工单系统提示音应与普通来电提示音不同。 ③来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
02		快速记录重要信息	96602 客服中心话务坐席岗		①报警事件发生地址 ②联系人姓名及联系方式 ③事件描述	即刻受理
03		指导客户采取现场应急处置措施并告知安全注意事项	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
04		致电并补派工单	96602 客服中心话务坐席岗		①客户挂机后，话务坐席第一时间致电责任单位区域负责人，告知报警事件简要情况并补派工单。 ②工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	即刻办理
05		委派人员支撑工单	客户服务管理部门		①责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 ②客户服务管理部门委派具体责任人支撑工单。 ③报警事件处理完毕后，具体责任人将事件信息及处理结果录入工单，提交客户服务管理部门审核。	即刻办理
06		审核处理结果	客户服务管理部门		客户服务管理部门审核报警工单处理结果。	1 天
07		回复工单	客户服务管理部门		客户服务管理部门将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
08		回访流程	96602 客服中心话务坐席岗		转回访流程。	1 天
09		客户挂机			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

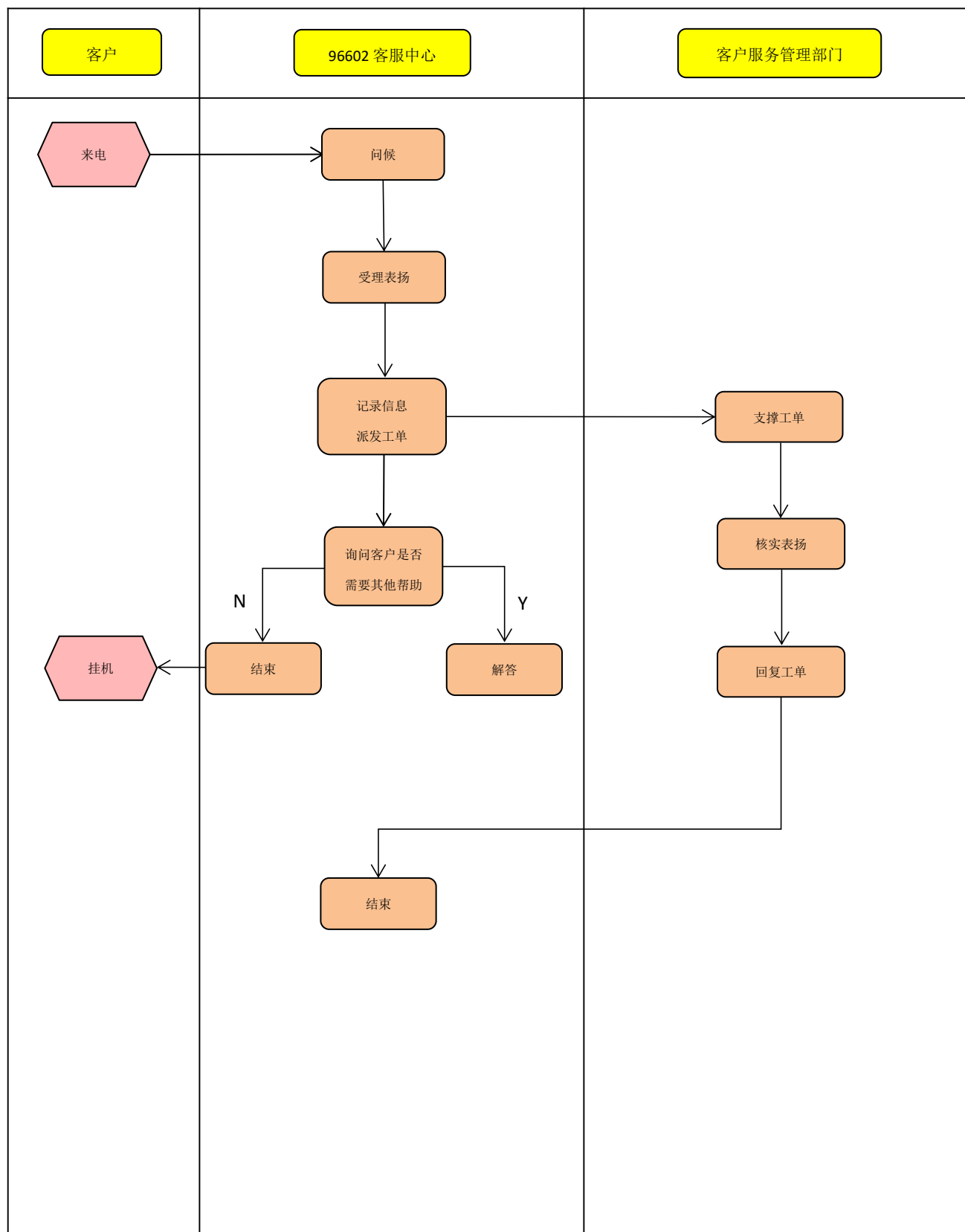
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：表扬流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

表扬流程



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：表扬流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	---

2. 流程步骤

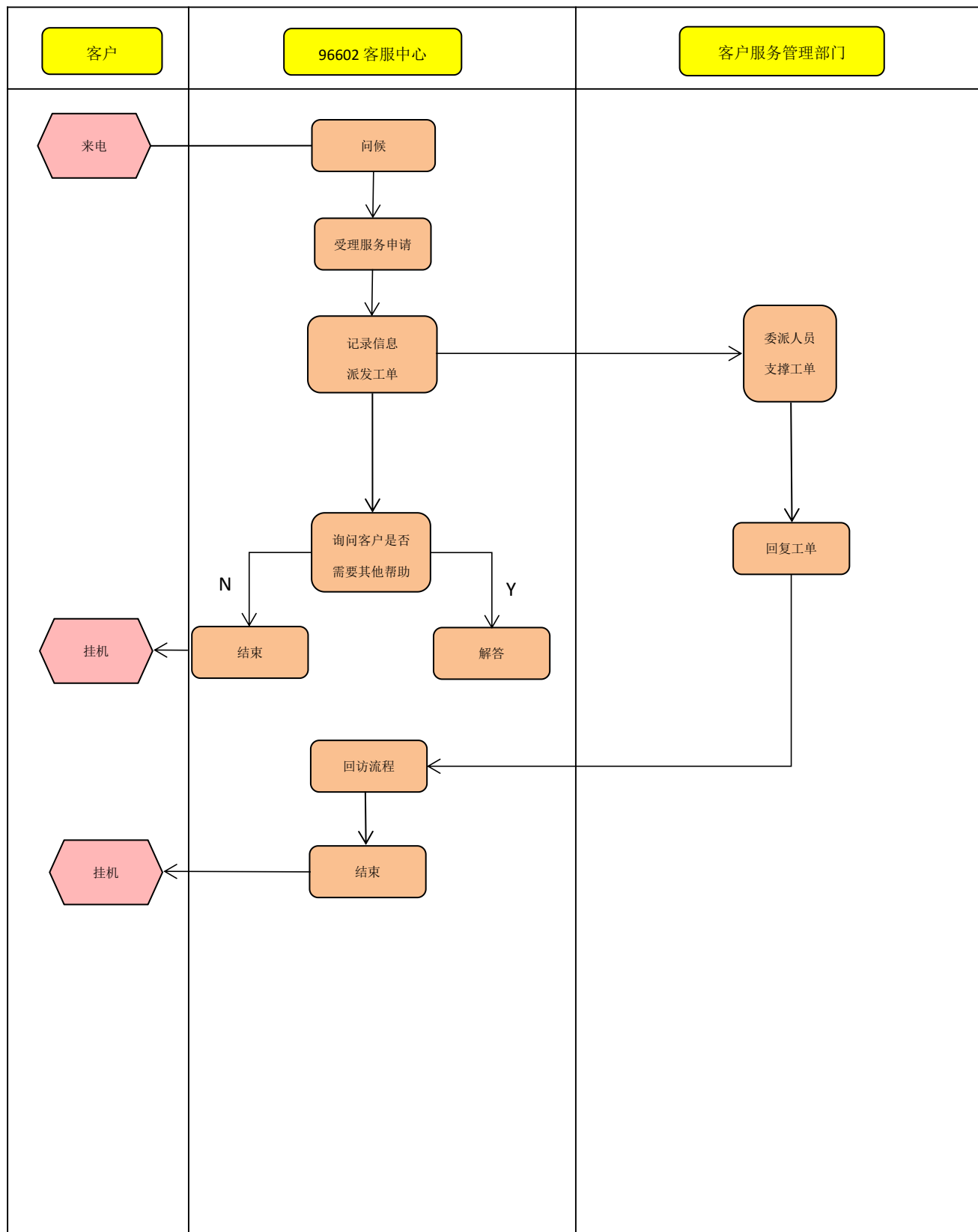
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
02		受理表扬	96602 客服中心话务坐席岗			即刻受理
03		记录信息 派发工单	96602 客服中心话务坐席岗		① 话务坐席将工单派发至责任单位客户服务管理部门。 ② 工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	20 分钟
04		询问客户是否需要其他帮助	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
05		客户挂机			① 客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ② 客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	
06		支撑工单	客户服务管理部门		① 责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 ② 客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。	1 个工作日
07		核实表扬	客户服务管理部门		具体责任人将核实表扬情况及表扬结果录入工单。	
08		回复工单	客户服务管理部门		具体责任人将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
09		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：服务申请（报装、拆改、置换通气、安检等）流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

服务申请（报装、拆改、置换通气、安检等）流程



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：服务申请（报装、拆改、置换通气、安检等）流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
02		受理服务申请	96602 客服中心话务坐席岗			即刻受理
03		记录信息派发工单	96602 客服中心话务坐席岗		① 话务坐席将工单派发至责任单位片区负责人。 ② 工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	20 分钟
04		询问客户是否需要其他帮助	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
05		委派人员支撑工单	客户服务管理部门		责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。 ① 系统应具备点选预约上门时间功能，时间段按小时划分，到预约时间段系统自动显示服务人员地理位置、距客户距离、预计到达时间及联系方式等信息。 ② 涉及其他部门的业务（报装、拆改等），由具体责任人转派并协调责任单位有关部门处理，在规定时间内处理完毕。业务进度条应有效衔接。 ③ 业务办理完成后，具体责任人将相关信息录入工单。	7 个工作日
06		回复工单	客户服务管理部门		具体责任人将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
07		回访流程	96602 客服中心话务坐席岗		转回访流程。	1 天
08		客户挂机			① 客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ② 客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

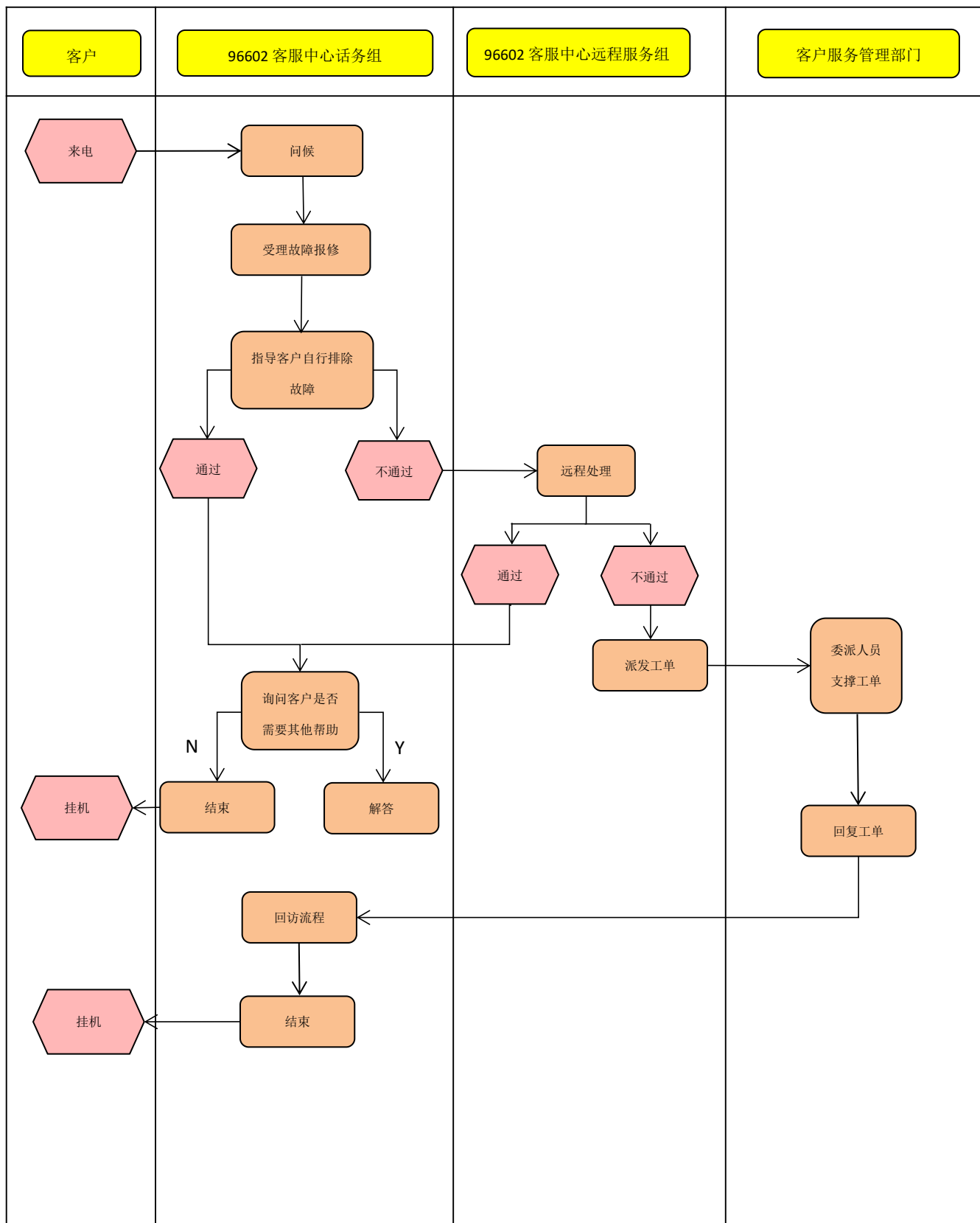
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：故障报修流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

故障报修流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：故障报修流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
02		受理故障报修	96602 客服中心话务坐席岗			即刻受理
03		指导客户自行排除故障	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
04		远程处理	96602 客服中心远程服务岗		话务坐席无法处理的问题转至远程服务岗处理，系统应具备一键转办功能，随机分配至在线远程服务岗。	即刻办理
05		派发工单	96602 客服中心远程服务岗		① 远程服务岗无法线上解决的问题转办责任单位线下处理。 ② 工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	5 分钟
06		委派人员支撑工单	客户服务管理部门		责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。 ① 系统应具备点选预约上门时间功能，时间段按小时划分，到预约时间段系统自动显示服务人员地理位置、距客户距离、预计到达时间及联系方式等信息。 ② 无法现场解决的问题，由具体责任人转派并协调责任单位有关部门处理，在规定时间内处理完毕。业务进度条应有效衔接。 ③ 故障排除后，具体责任人将相关信息录入工单。	2 小时
07		回复工单	客户服务管理部门		具体责任人将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
08		回访流程	96602 客服中心话务坐席岗		转回访流程。	1 天
09		客户挂机			① 客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ② 客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

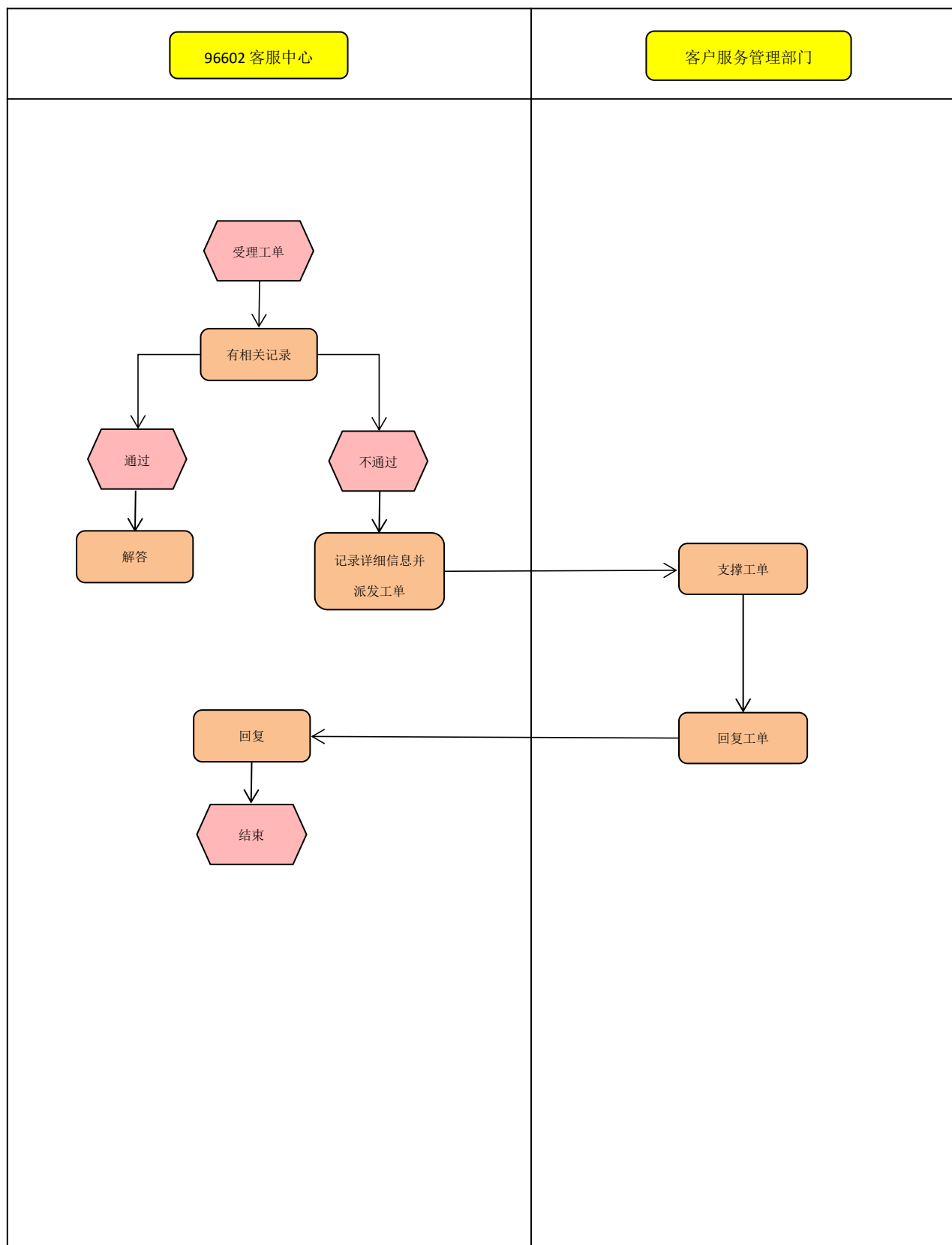
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：市政工单流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

市政工单流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：市政工单流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

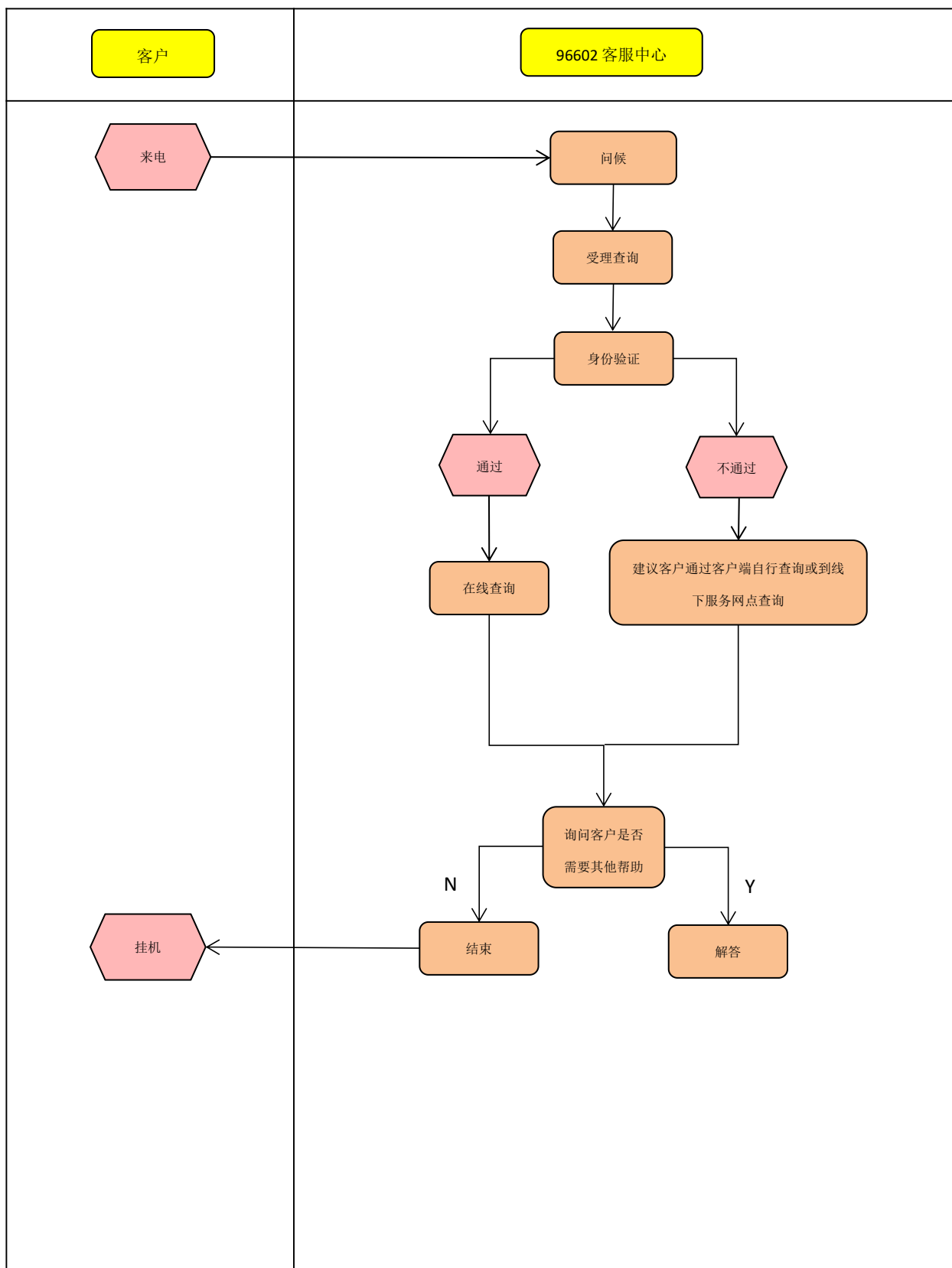
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	受理工单			① 自用工单系统应与政府工单系统做接口，能够自动接收市政工单并在系统内设置提示标志，来单自动提示。 ② 系统应有市政工单模块，自动生产市政工单列表。	即刻受理
02		记录详细信息并派发工单	96602 客服中心话务坐席岗		① 话务坐席将工单派发至责任单位客户服务管理部门，工单显示为市政工单，并提示责任单位受理。 ② 工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便话务坐席查询业务办理进度。	5 分钟
03		支撑工单	客户服务管理部门		客户服务管理部门将工单处理结果录入系统。	1 个工作日
04		回复工单	客户服务管理部门		客户服务管理部门将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
05		回复	96602 客服中心话务坐席岗		话务坐席对市政工单进行回复。	1 天
06		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：信息查询流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

信息查询流程



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：信息查询流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	---

2. 流程步骤

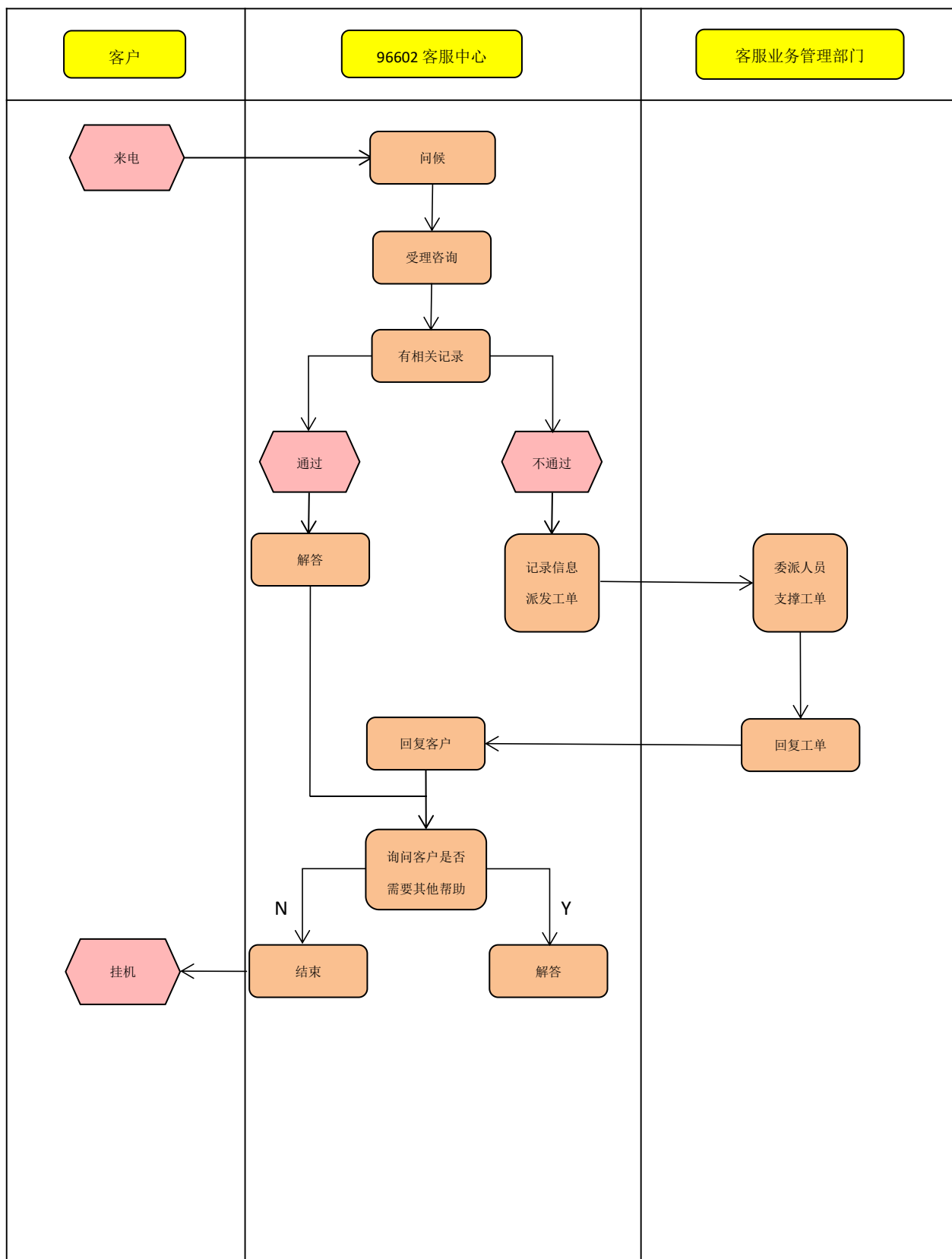
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息(含进度条)。	
02		受理查询	96602 客服中心话务坐席岗			即刻受理
03		身份验证	96602 客服中心话务坐席岗		验证信息： ①身份证号码②表号③用气地址或姓名。	即刻办理
04		在线查询	96602 客服中心话务坐席岗		系统内应能查询到客户个人信息、用气数据信息及业务办理信息。	即刻办理
05		建议客户通过客户端自行查询或到线下服务网点查询	96602 客服中心话务坐席岗		指导客户通过客户端(微信公众号、APP 等)自行查询或到线下服务网点查询。	即刻办理
06		询问客户是否需要其他帮助	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
07		客户挂机			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信,邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询,具备自动生成报表功能。	



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：业务咨询流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

业务咨询流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：业务咨询流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
02		受理咨询	96602 客服中心话务坐席岗			即刻受理
03		记录信息派发工单	96602 客服中心话务坐席岗		①话务坐席将工单派发至责任单位客户服务管理部门。 ②工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	20 分钟
04		委派人员支撑工单	客户服务管理部门		①责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 ②客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。	1 个工作日
05		回复工单	客户服务管理部门		具体责任人将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
06		回复客户	96602 客服中心话务坐席岗			1 天
07		询问客户是否需要其他帮助	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
08		客户挂机			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

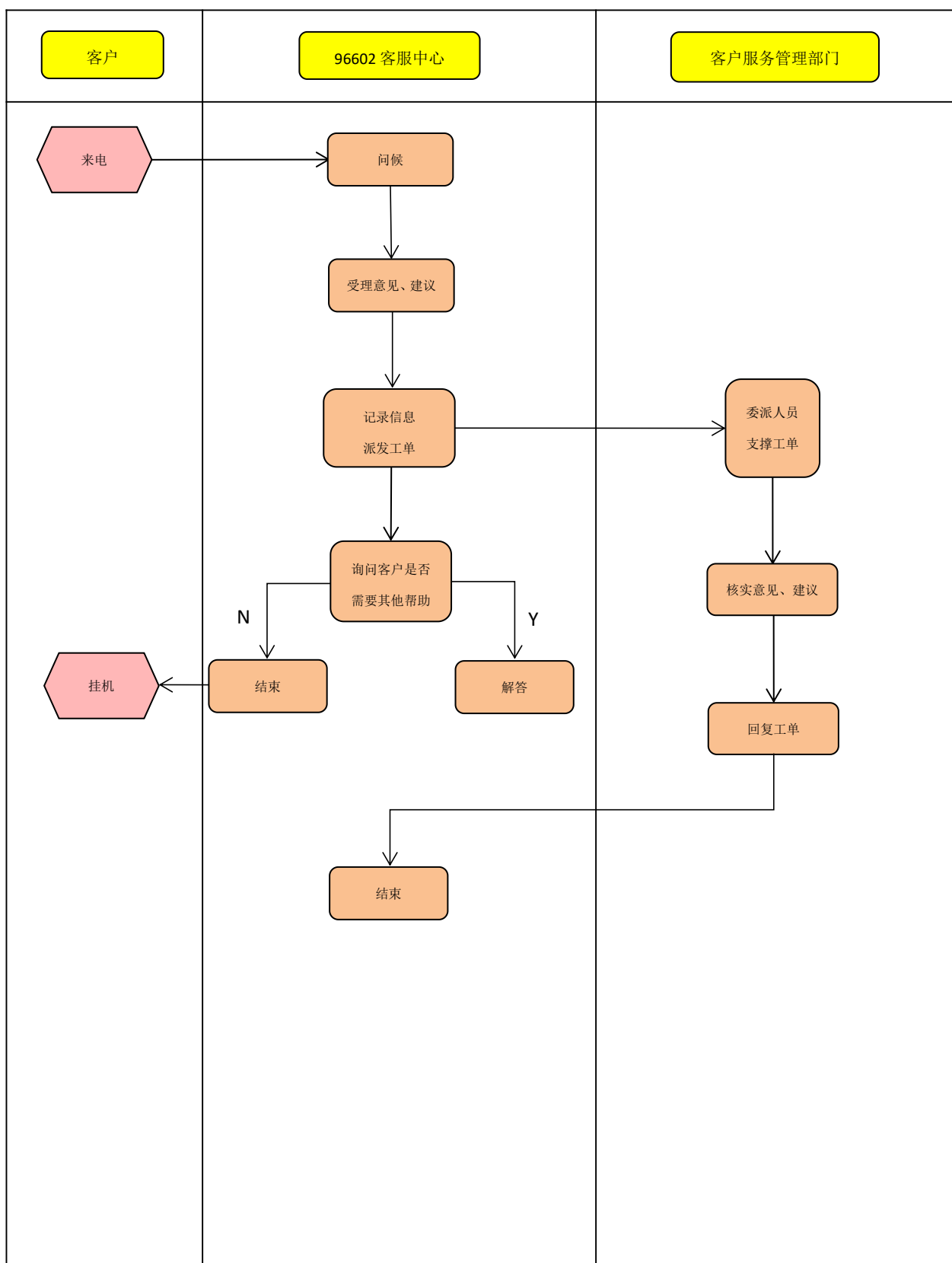
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：意见、建议流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

意见、建议流程



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：意见、建议流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	--

2. 流程步骤

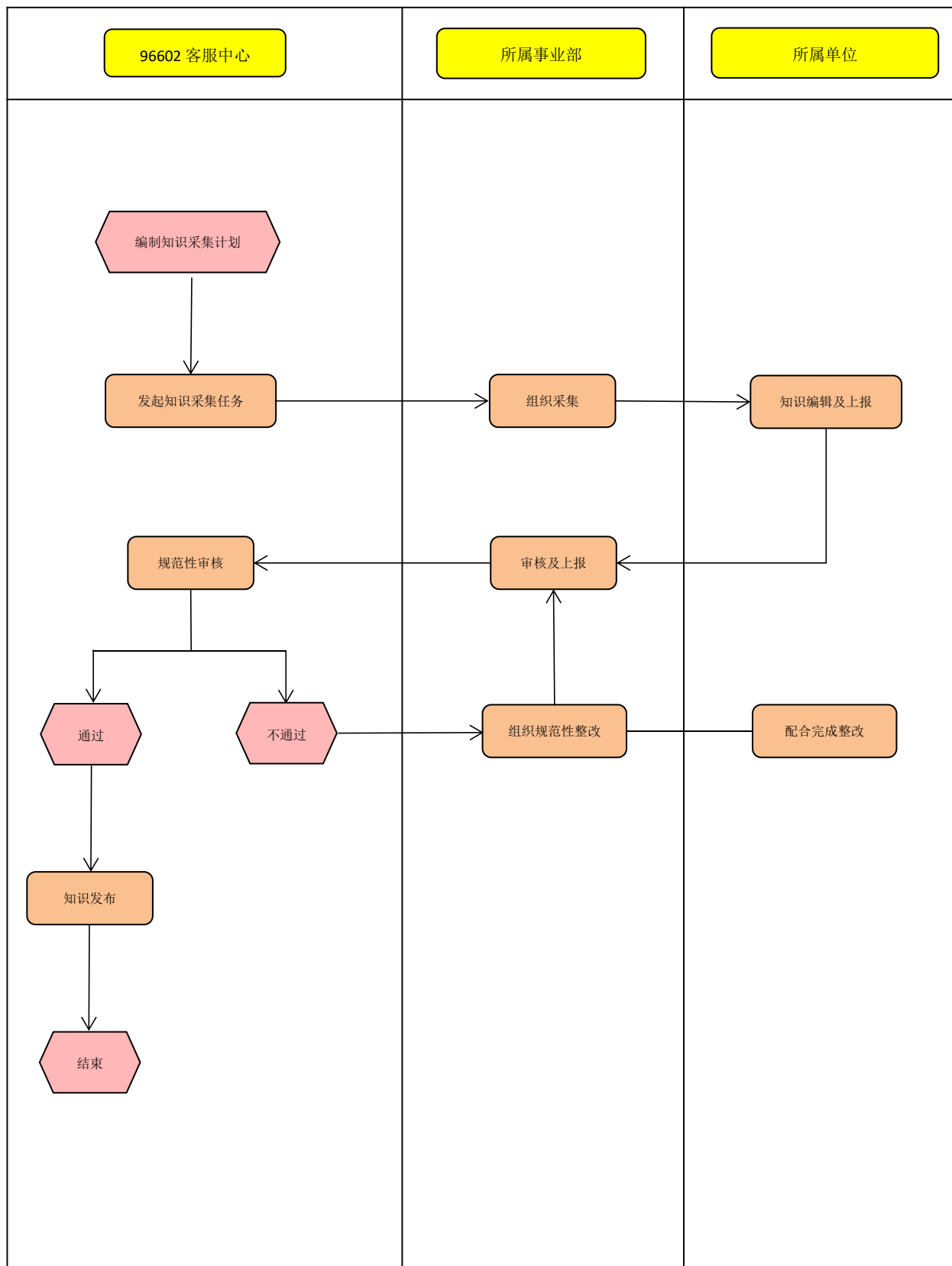
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
02		受理意见、建议	96602 客服中心话务坐席岗			即刻受理
03		记录信息 派发工单	96602 客服中心话务坐席岗		① 话务坐席将工单派发至责任单位客户服务管理部门。 ② 工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	20 分钟
04		询问客户是否需要其他帮助	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
05		客户挂机			① 客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ② 客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	
06		委派人员 支撑工单	客户服务管理部门		① 责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 ② 客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。	5 个工作日
07		核实意见、建议	客户服务管理部门		具体责任人将核实意见、建议情况及采纳结果录入工单。	
08		回复工单	客户服务管理部门		具体责任人将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
09		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：知识采集与发布流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

知识采集与发布流程



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：知识采集与发布流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	--

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	编制知识采集计划	96602 客服中心		① 系统应有知识库模块。 ② 知识库模块应有编制知识采集计划功能。	年度
02		发起知识采集任务	96602 客服中心		① 96602 客服中心发起知识采集任务，由所属各事业部受理。 ② 任务发布后自动生成业务进度条（注明任务节点、联系人姓名及联系方式），以便知识管理人员查询进度。	每季度第 1 个月
03		组织采集	所属事业部		所属事业部在接到知识采集任务后 3 个工作日内在知识库系统中完成知识编辑、审核和上报工作。	即刻办理
04		知识编辑及上报	所属单位		所属单位完成知识编辑后上报至所属事业部。	3 个工作日
05		审核及上报	所属事业部		所属事业部完成知识的审核并上报至 96602 客服中心。	
06		规范性审核	96602 客服中心		96602 客服中心在 1 个工作日内，完成知识规范性审核。	1 个工作日
07		规范性整改	所属事业部			1 个工作日
08		配合完成整改	所属单位			
09		知识发布	96602 客服中心			1 天
10		结束				

注：标红业务活动为知识管理员可视流程节点。

4、营业厅服务

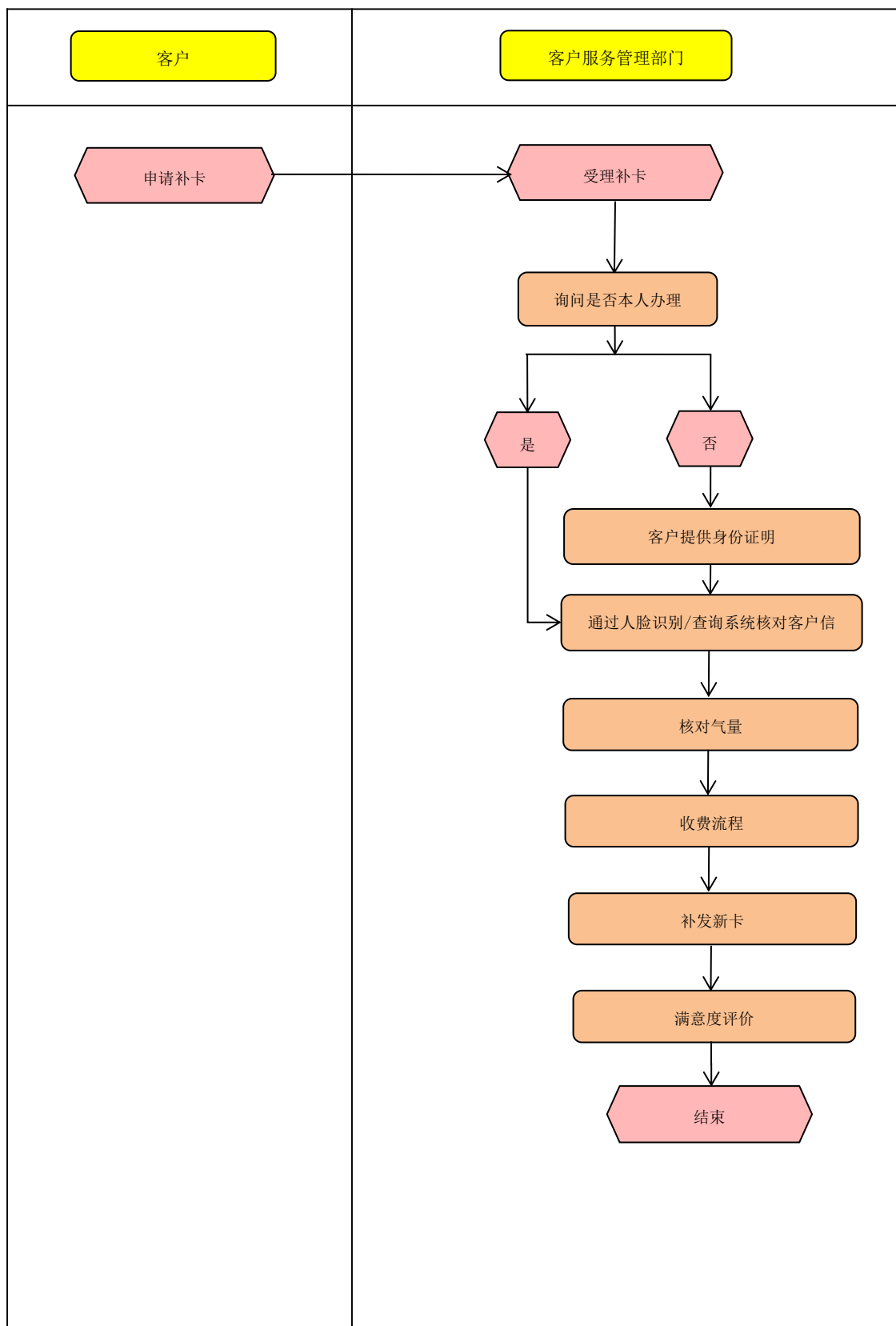
营业厅服务包括开户流程、收费流程、补卡流程、过户流程、销户流程、服务申请(报修、拆改、置换通气、安检等)流程。该流程是对线下营业厅涉及的业务办理分别作了统一要求及说明，规定了完成时限，涉及部门有客户服务管理部门和财务资产部。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：补卡流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

补卡流程



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：补卡流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	---

2. 流程步骤

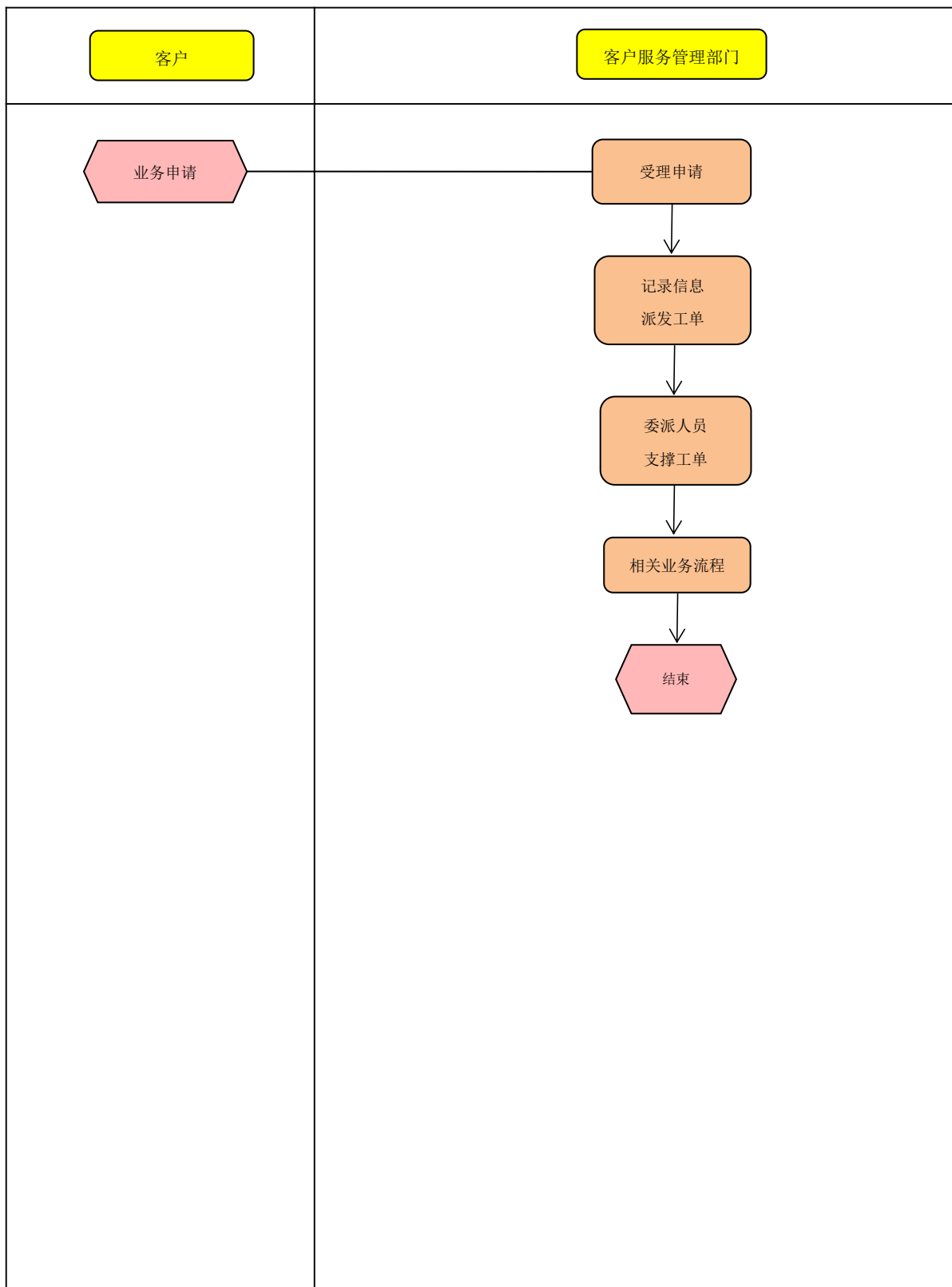
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	描述	时限要求
01	营业厅服务	客户申请补卡				即刻办理
02		受理补卡	客户服务管理部门			即刻办理
03		询问是否本人办理	客户服务管理部门	居民：户主身份证原件/复印件、 本人身份证原件； 非居民：营业执照或单位证明；	非本人办理需提供身份证明	即刻办理
04		通过人脸识别/查询系统核对 客户信息	客户服务管理部门			即刻办理
05		核对气量	客户服务管理部门			1 个工作日
06		收费流程	客户服务管理部门		转收费流程	即刻办理
07		补发新卡	客户服务管理部门			即刻办理
08		满意度评价	客户服务管理部门		窗口机器手动评价	即刻办理
09		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：服务申请（报修、拆改、置换通气、安检等）
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

服务申请（报修、拆改、置换通气、安检等）



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：服务申请（报修、拆改、置换通气、安检等） 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	营业厅服务	业务申请	客户			
02		受理申请	客户服务管理部门		通过系统查询客户基本信息。	即刻受理
03		记录信息派发工单	客户服务管理部门		①客户服务管理部门记录信息并在系统内派发工单。 ②工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、客户服务人员姓名及联系方式），以便客户服务部门查询业务办理进度。	20 分钟
04		委派人员支撑工单	客户服务管理部门		涉及相关业务（报装、拆改、通气置换、安检等），由客户服务管理部门转派并协调相关责任人及客户服务人员处理，在规定时间内处理完毕。	7 个工作日
05		相关业务流程	客户服务管理部门		与相关业务流程（报修、拆改、通气置换、安检等）做接口，业务办理完成后，具体责任人将相关信息录入系统反馈至客户服务管理部门。	1 天
06		结束			①业务办结后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

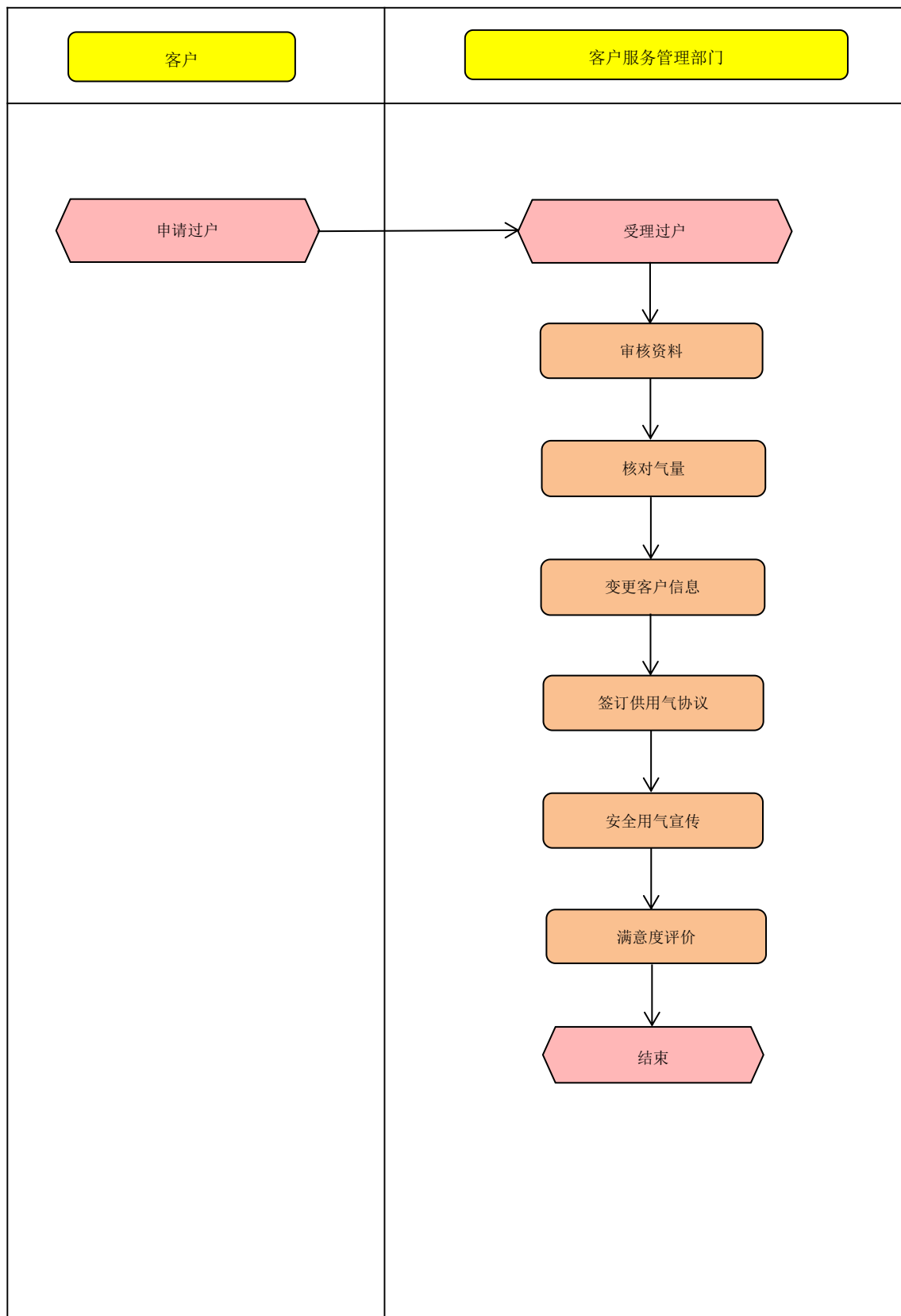
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：过户流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

过户流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：过户流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

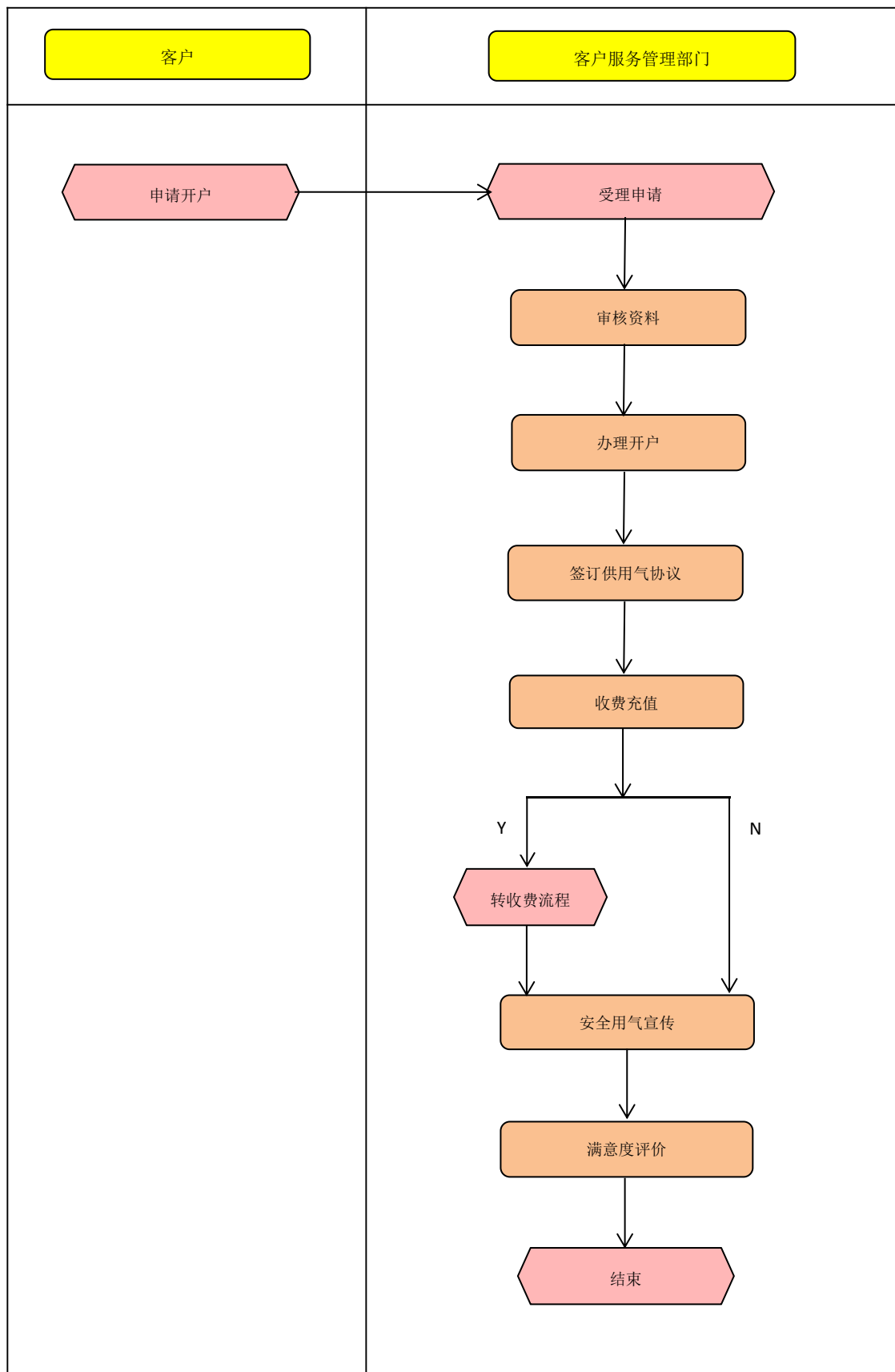
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	营业厅服务	客户申请过户				即刻办理
02		受理过户	客户服务管理部门			即刻办理
03		审核资料	客户服务管理部门			即刻办理
04		核对气量	客户服务管理部门			1 个工作日
05		变更客户信息	客户服务管理部门		系统内变更用户信息	即刻办理
06		签订供用气协议	客户服务管理部门			即刻办理
07		安全用气宣传	客户服务管理部门			即刻办理
08		满意度评价	客户服务管理部门		窗口机器手动评价	即刻办理
09		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：开户流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

开户流程



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：开户流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	---

2. 流程步骤

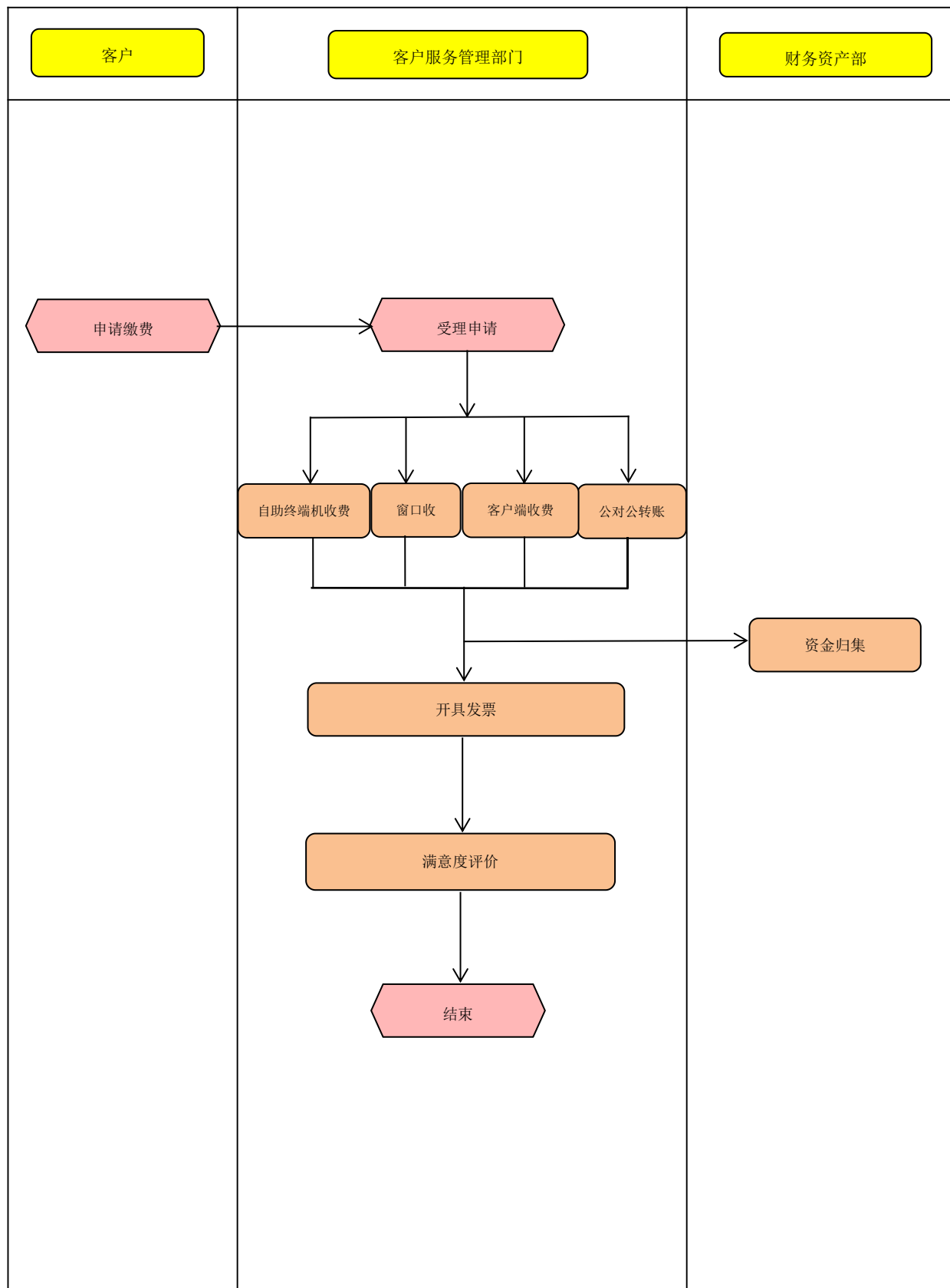
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	营业厅服务	客户申请开户				即刻办理
02		受理申请	客户服务管理部门		生成任务进度条	即刻办理
03		审核资料	客户服务管理部门	身份证复印件、房产证；非本人办理需提供代理人身份证复印件。	可容缺办理，资料后补。	即刻办理
04		办理开户	客户服务管理部门		系统内录入客户信息，具备人脸识别功能。	即刻办理
05		签订供用气协议	客户服务管理部门			即刻办理
06		收费充值	客户服务管理部门		签订协议后，系统内自动生成是否缴费充值选项，若是，转收费流程。	即刻办理
07		安全用气宣传	客户服务管理部门			即刻办理
08		满意度评价	客户服务管理部门		窗口机器手动评价	即刻办理
09		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：收费流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

收费流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：收费流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

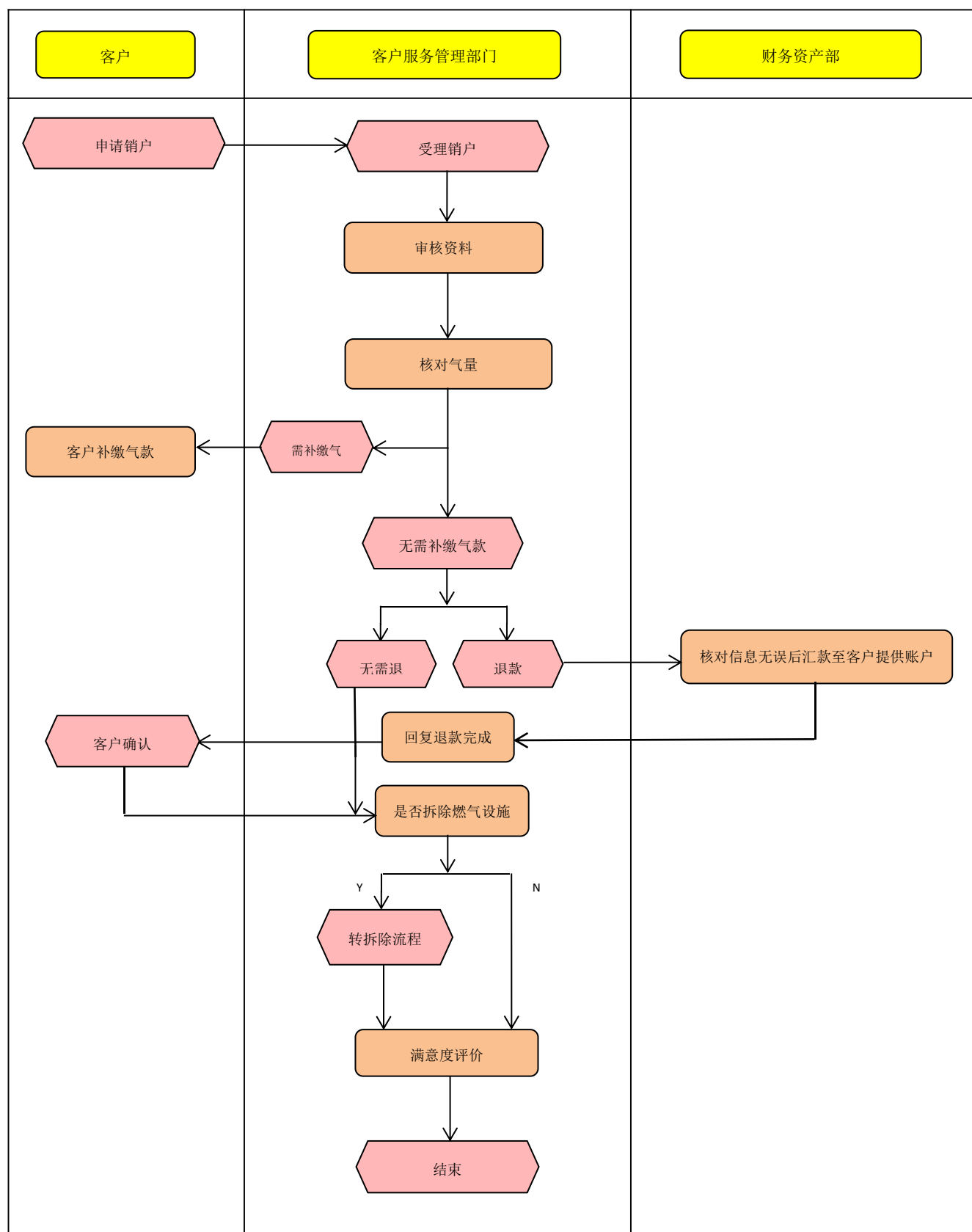
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	营业厅服务	客户申请缴费	客户服务管理部门			即刻办理
02		受理申请	客户服务管理部门			即刻办理
03		自助终端机收费	客户服务管理部门			即刻办理
04		窗口收费	客户服务管理部门			即刻办理
05		客户端收费	客户服务管理部门			即刻办理
06		公对公转账	客户服务管理部门/财务资产部			即刻办理
07		资金归集	财务资产部			即刻办理
08		开具发票/收据	客户服务管理部门		根据客户需求开具收据、纸质发票或电子发票，系统应与电子发票开票系统做接口，通过短信、客户端或邮件发送至客户。	即刻办理
09		满意度评价	客户服务管理部门		自助终端机、客户端收费实现线上自动评价功能、窗口收费通过窗口机器手动评价	即刻办理
10		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：销户流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

销户流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：销户流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	营业厅服务	申请销户				即刻办理
02		受理销户	客户服务管理部门			即刻办理
03		审核资料	客户服务管理部门			即刻办理
04		核对气量	客户服务管理部门		核实用户表具信息，累计气量，剩余气量及清零照片	1 个工作日
05		补缴气款	客户服务管理部门			即刻办理
06		是否退款	客户服务管理部门/财务资产部		若需退款，将退款申请提交至财务资产部，由财务资产部核对信息无误后汇款至客户提供账户，退款成功后告知客服中心/营业厅，由客服中心/营业厅与客户确认。	3 个工作日
07		询问客户是否拆除燃气设施	客户服务管理部门		若用户回答“是”，则按拆除流程进行。	即刻办理
08		满意度评价	客户服务管理部门		窗口机器手动评价	即刻办理
09		结束				

5、线上服务

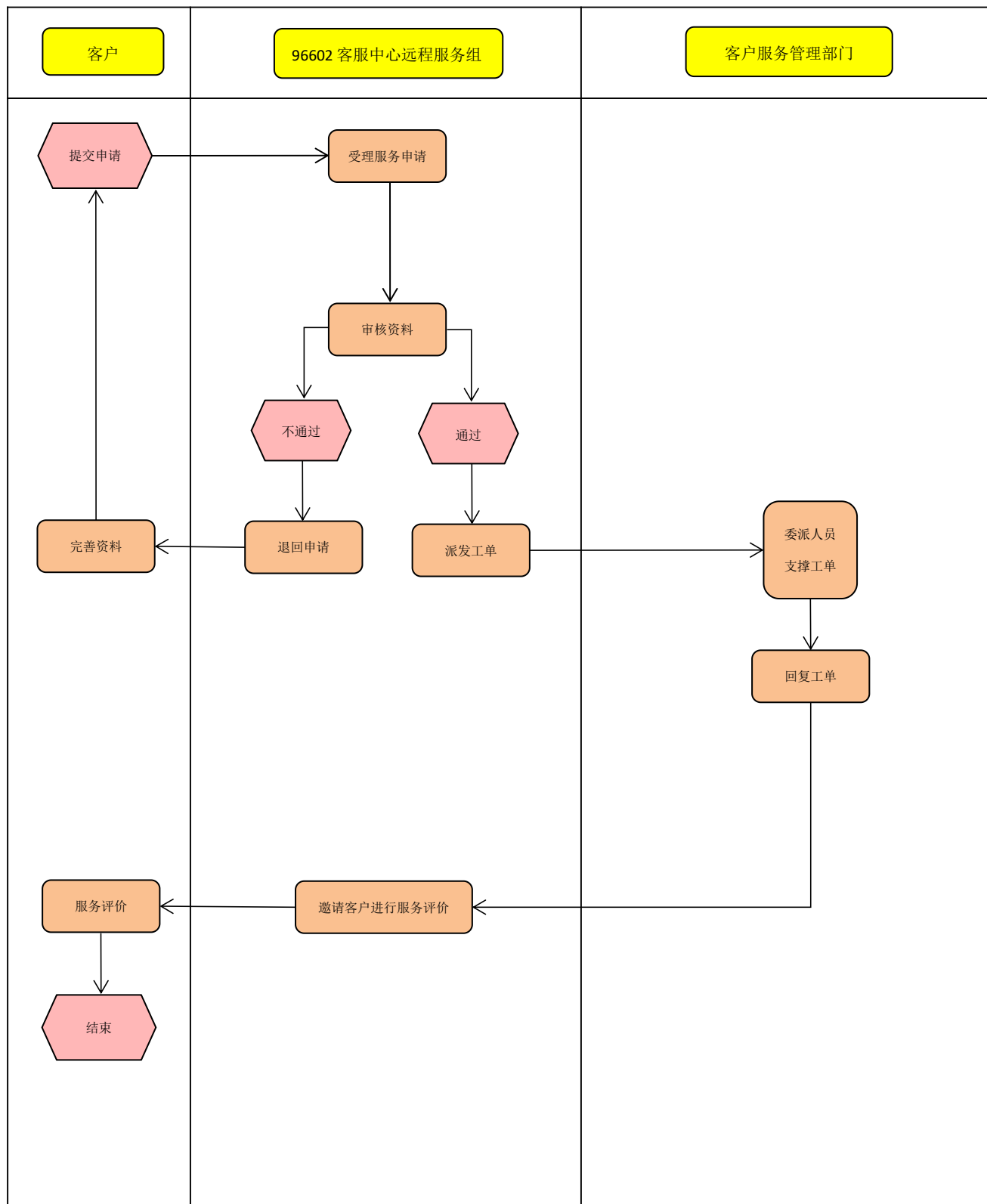
线上服务包括在线客服流程、线上开户流程和服务申请（报装、报修、拆改、置换通气、安检等）流程。该流程是针对受理客户线上申请及咨询业务分别作了统一要求及说明，规定了完成时限，涉及部门有客户服务管理部门和网上营业厅。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：服务申请（报装、报修、拆改、置换通气、安检等）
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

服务申请（报装、报修、拆改、置换通气、安检等）





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：服务申请（报装、报修、拆改、置换通气、安检等）
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	提交申请			客户通过客户端（网上营业厅或终端 APP）提交服务申请，上传相关文件资料等信息。	
02		受理服务申请	96602 客服中心远程服务岗		工作人员受理客户线上提出的服务申请。	即刻受理
03		审核资料	96602 客服中心远程服务岗			
04		退回申请	96602 客服中心远程服务岗		工作人员退回申请，注明退回原因及客户需补充/更改/完善的资料。	
05		完善资料	客户		客户完善资料后可再次提交服务申请。	
06		派发工单	96602 客服中心远程服务岗		工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	20 分钟
07		委派人员支撑工单	客户服务管理部门		责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。 ①系统应具备点选预约上门时间功能，时间段按小时划分，到预约时间段系统自动显示服务人员地理位置、距客户距离、预计到达时间及联系方式等信息。 ②涉及其他部门的业务（报装、拆改等），由具体责任人转派并协调责任单位有关部门处理，在规定时间内处理完毕。业务进度条应有效衔接。 ③业务办理完成后，具体责任人将相关信息录入工单。	7 个工作日
08		回复工单	客户服务管理部门		具体责任人将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
09		邀请客户进行服务评价	96602 客服中心远程服务岗		工单办结后系统自动通过客户端向客户推送服务评价信息。	1 天
10		服务评价	客户			
11		结束				

注：标红业务活动为客户可视流程节点。

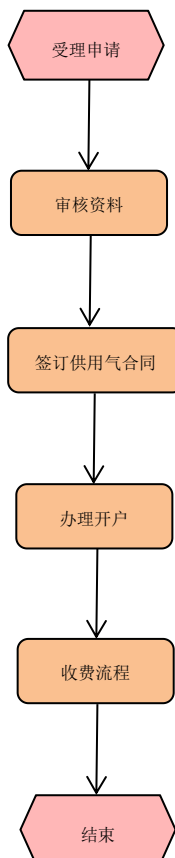


单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：线上开户流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

线上开户流程

客户服务管理部



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：线上开户流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	受理申请	客户服务管理部门			即刻办理
02		审核资料	客户服务管理部门		具体责任人现场审核客户资料。	即刻办理
03		签订供用气合同	客户服务管理部门	供用气合同	系统应有供用气合同模板，客户在具体责任人手持终端设备上现场签订合同。	即刻办理
04		办理开户	客户服务管理部门		①利用手持设备现场开户，系统应具备人脸识别功能，采集客户人脸识别信息。 ②开户后，系统内自动生成户号，客户可在客户端查看。	即刻办理
05		收费流程	客户服务管理部门		具体责任人现场指导客户通过客户端充值缴费。	即刻办理
06		结束				

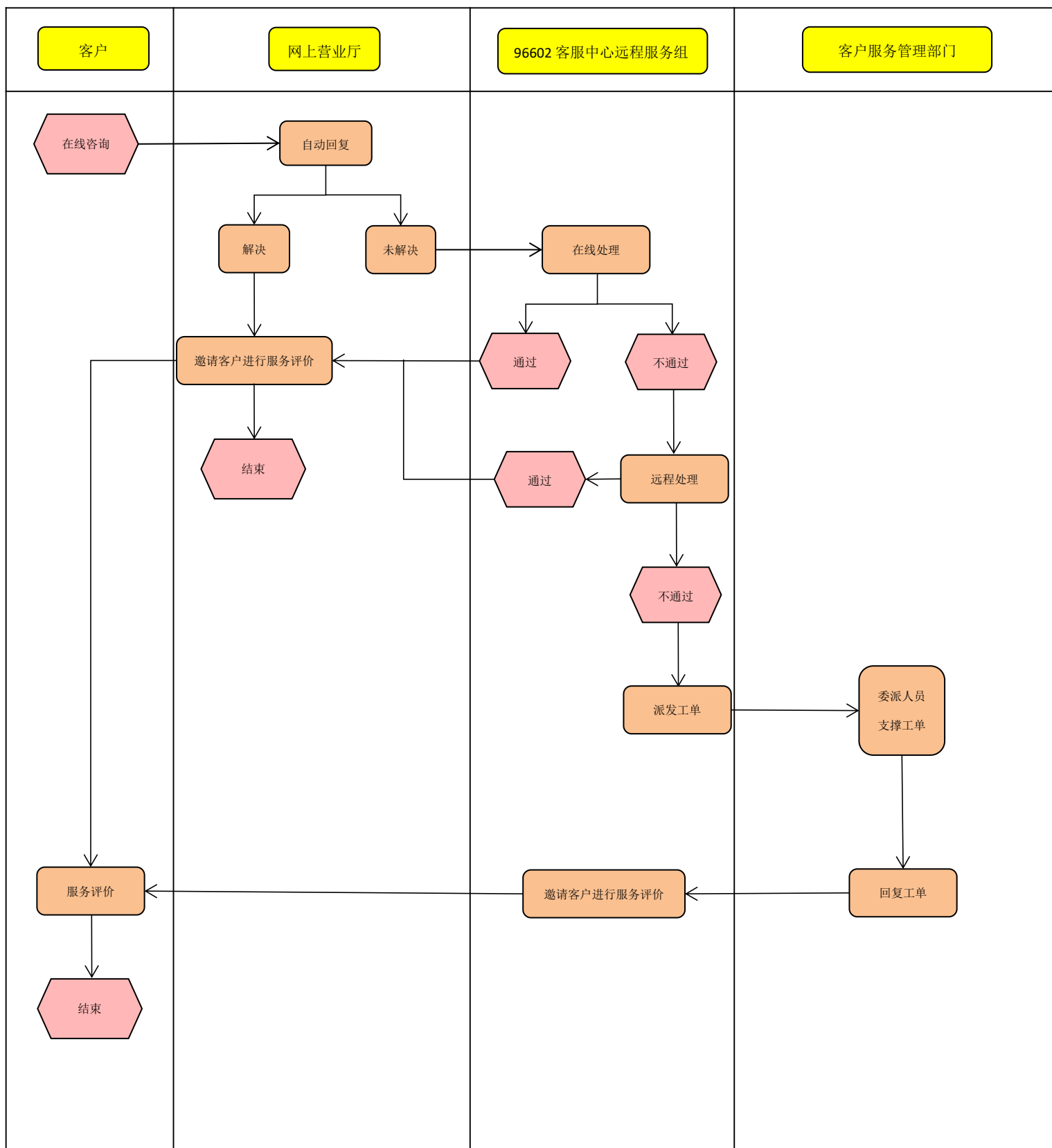
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：在线客服
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

在线客服





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：在线客服
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	在线咨询	客户		客户通过客户端（网上营业厅或终端 APP）在线客服功能模块进行业务咨询。	
02		自动回复	网上营业厅		在线客服窗口根据客户咨询关键字自动回复，提出常见诉求解决方案。	
03		在线处理	96602 客服中心远程服务岗		如自动回复内容无法解决客户诉求或客户要求转人工客服受理，系统自动接入远程服务岗，与客户在线沟通解决客户问题。	即刻受理
04		远程处理	96602 客服中心远程服务岗		在线处理仍无法解决客户诉求，可通过视频方式远程处理。	
05		派发工单	96602 客服中心远程服务岗		工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	20 分钟
06		委派人员支撑工单	客户服务管理部门		责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。 ①系统应具备点选预约上门时间功能，时间段按小时划分，到预约时间段系统自动显示服务人员地理位置、距客户距离、预计到达时间及联系方式等信息。 ②涉及其他部门的业务（报装、拆改等），由具体责任人转派并协调责任单位有关部门处理，在规定时间内处理完毕。业务进度条应有效衔接。 ③业务办理完成后，具体责任人将相关信息录入工单。	7 个工作日
07		回复工单	客户服务管理部门		具体责任人将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
08		邀请客户进行服务评价	96602 客服中心远程服务岗		①网上营业厅自动回复客户后，在对话框内向客户发送是否解决问题的询问信息，若客户点选解决，自动发送服务评价信息。 ②工单办结后系统自动通过客户端向客户推送服务评价信息。	1 天
09		服务评价	客户			
10		结束				

注：标红业务活动为客户可视流程节点。

6、服务质量监督与评价

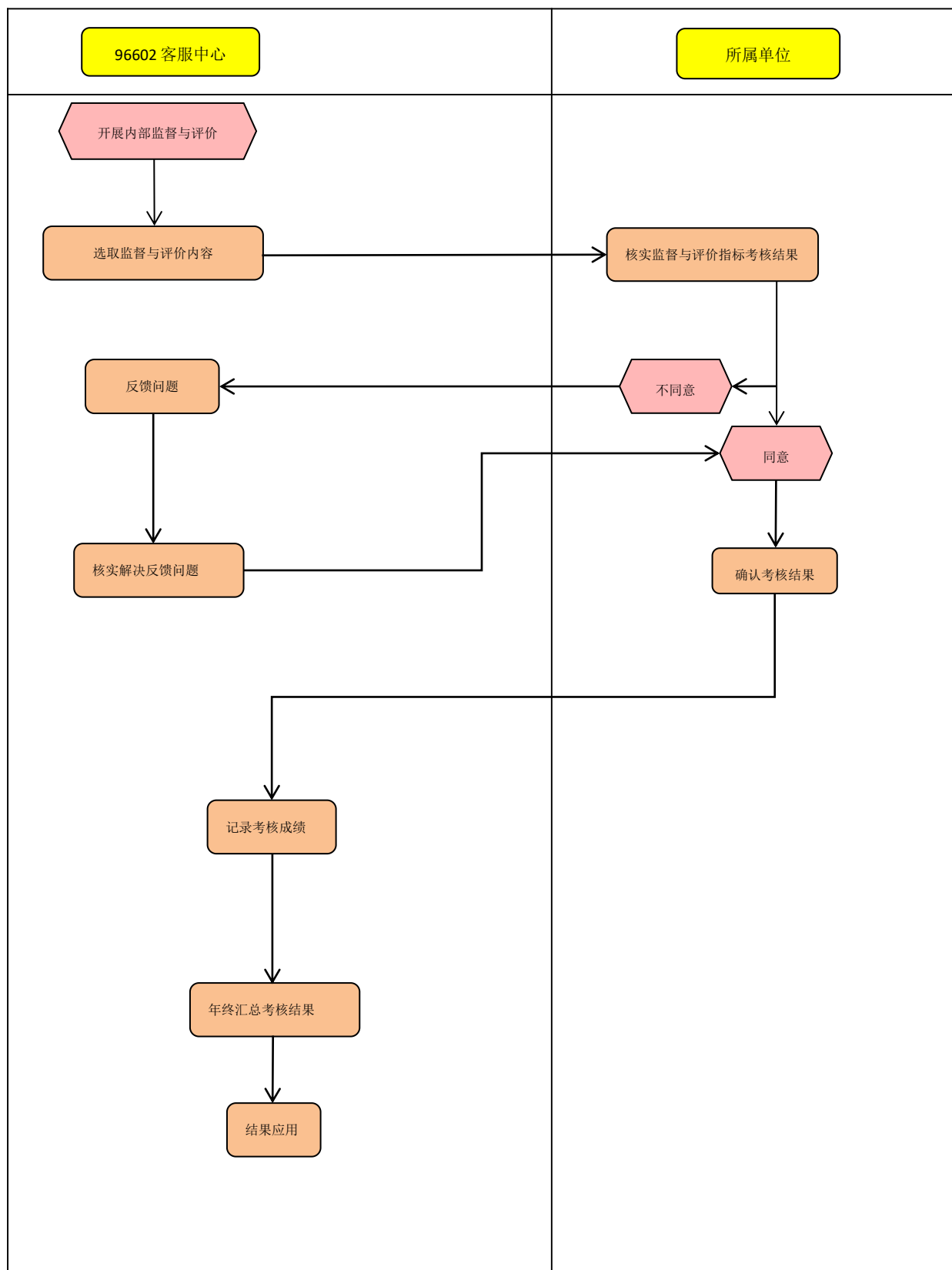
服务质量监督与评价包括服务质量内部监督与评价流程、投诉（1级）处理流程、投诉（2、3级）处理流程、回访流程和满意度调查流程。该流程主要对所属单位的客户服务质量进行内部监督与评价，并作出统一要求及说明，形成考核结果并加以应用，涉及部门有 96602 客服中心和所属单位。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：服务质量内部监督与评价流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

服务质量内部监督与评价流程



 中国石油	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：服务质量内部监督与评价流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
--	---	--

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	开展内部监督与评价	96602 客服中心			
02		选取监督与评价内容	96602 客服中心		①根据系统对各项业务流程中的统计分析，计算对安装服务指标、用气服务指标和产品供应指标等评价指标完成情况，以上指标计算公式详见《中石油昆仑燃气有限公司山东分公司服务质量监督与评价管理办法》。②可根据需要选取不同时间段需要考核的所属单位及监督与评价内容。	原则上每年不低于一次检查与考核
03		核实监督与评价指标考核结果	责任单位			
04		确认考核结果	责任单位			
05		核实解决反馈问题	96602 客服中心			
06		记录考核成绩	96602 客服中心		系统计算统计各单位考核成绩	
07		年终汇总考核结果	96602 客服中心		系统汇总分析各单位考核排名及分数	
08		结果应用	96602 客服中心		作为年度评先选优的依据。	

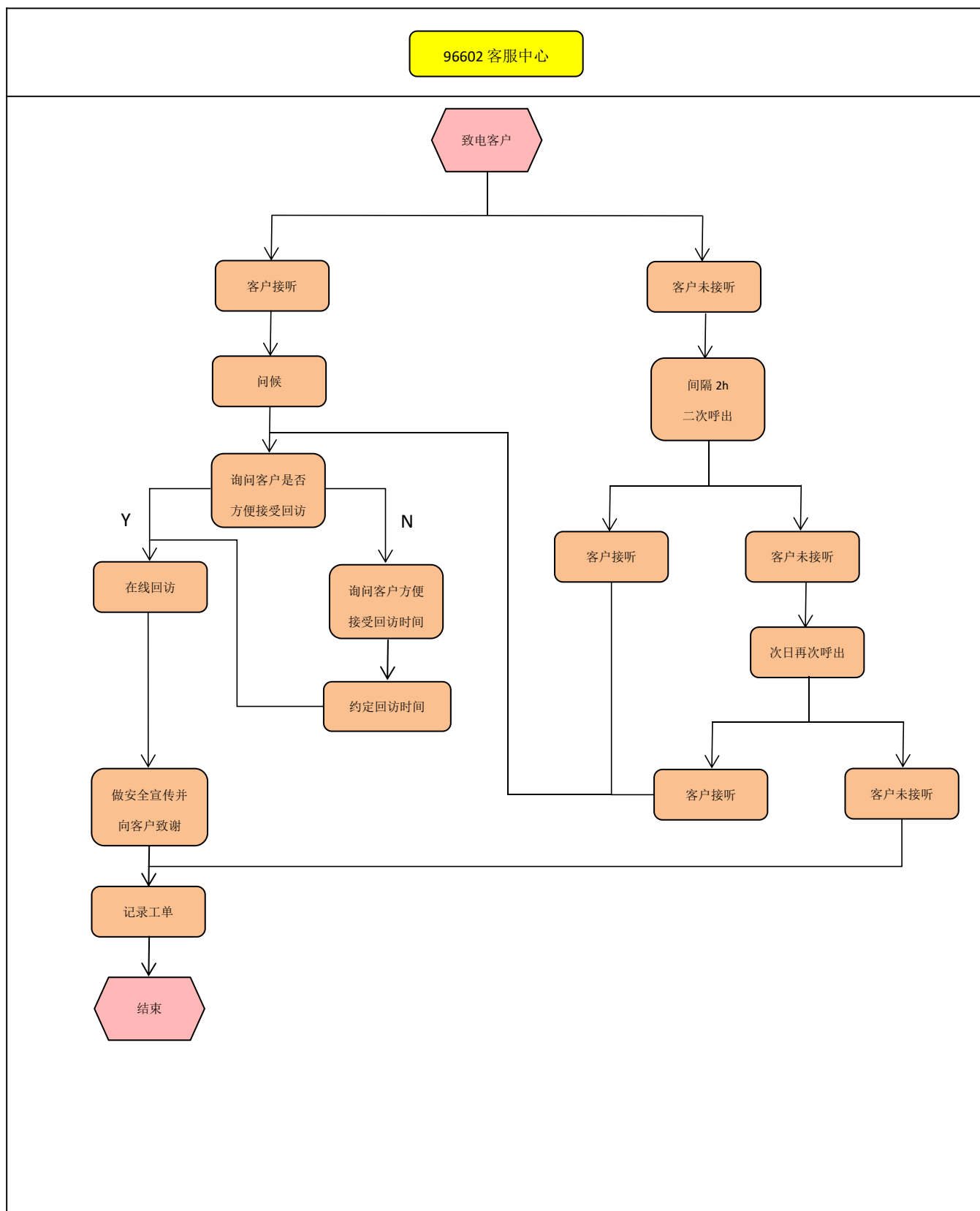
注：标红业务活动为关键流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：回访流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

回访流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：回访流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

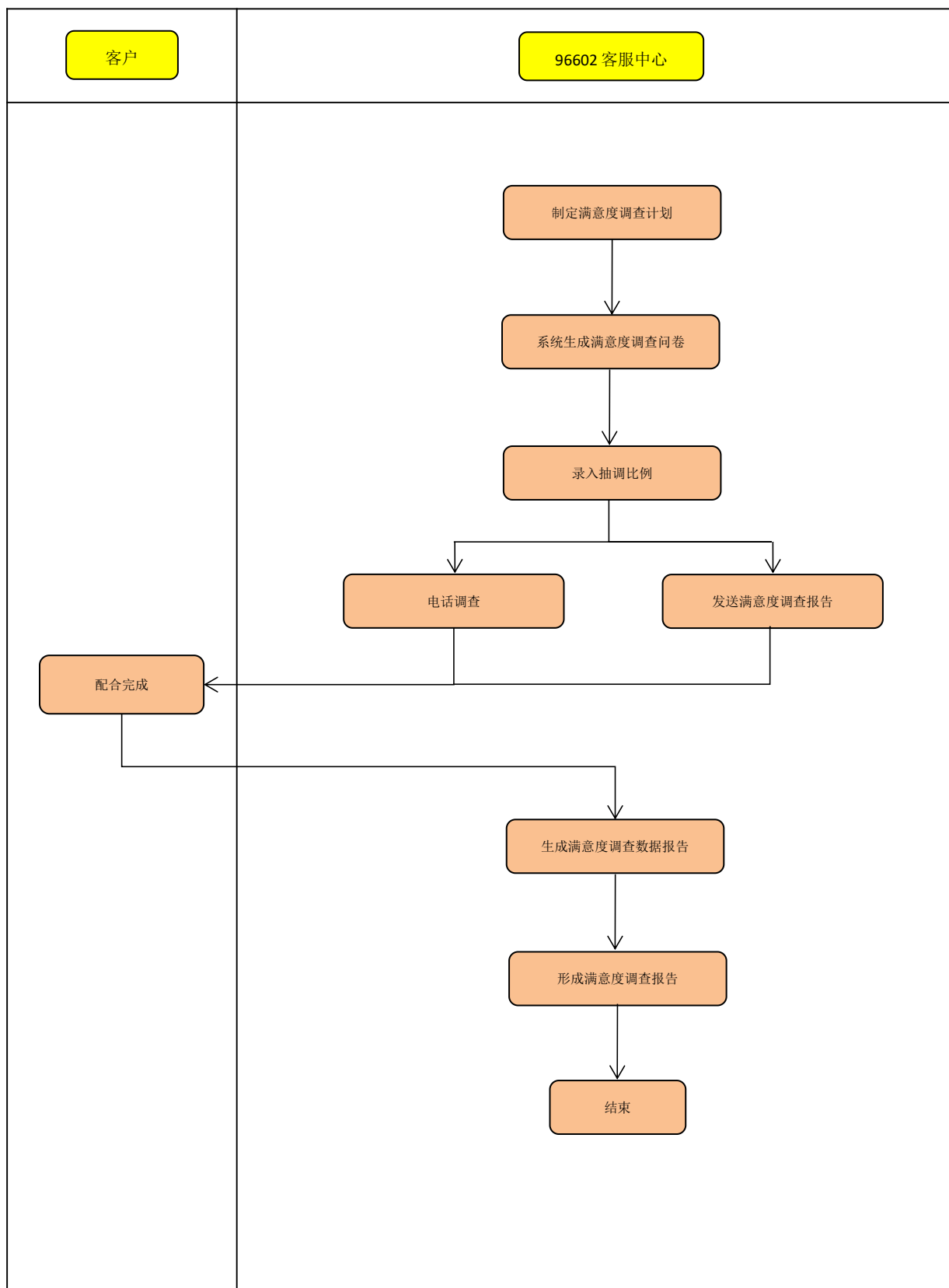
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	致电客户	96602 客服中心话务坐席岗		系统应有需回访未回访工单列表，回访人员按列表开展回访工作。	每日 8:00-21:00
02		询问客户是否方便接受回访	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
03		在线回访	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
04		询问客户方便接受回访时间	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
05		约定回访时间	96602 客服中心话务坐席岗			即刻办理
06		二次呼出	96602 客服中心话务坐席岗		累计三次呼出客户均未接听或拒绝则办结工单。	按约定回访时间
07		做安全宣传并向客户致谢	96602 客服中心话务坐席岗		回访结束时做安全宣传并向客户致谢。	即刻办理
08		记录工单	96602 客服中心话务坐席岗		记录回访结果	即刻办理
09		结束			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：投诉（1 级）处理流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

满意度调查流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：投诉（1 级）处理流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

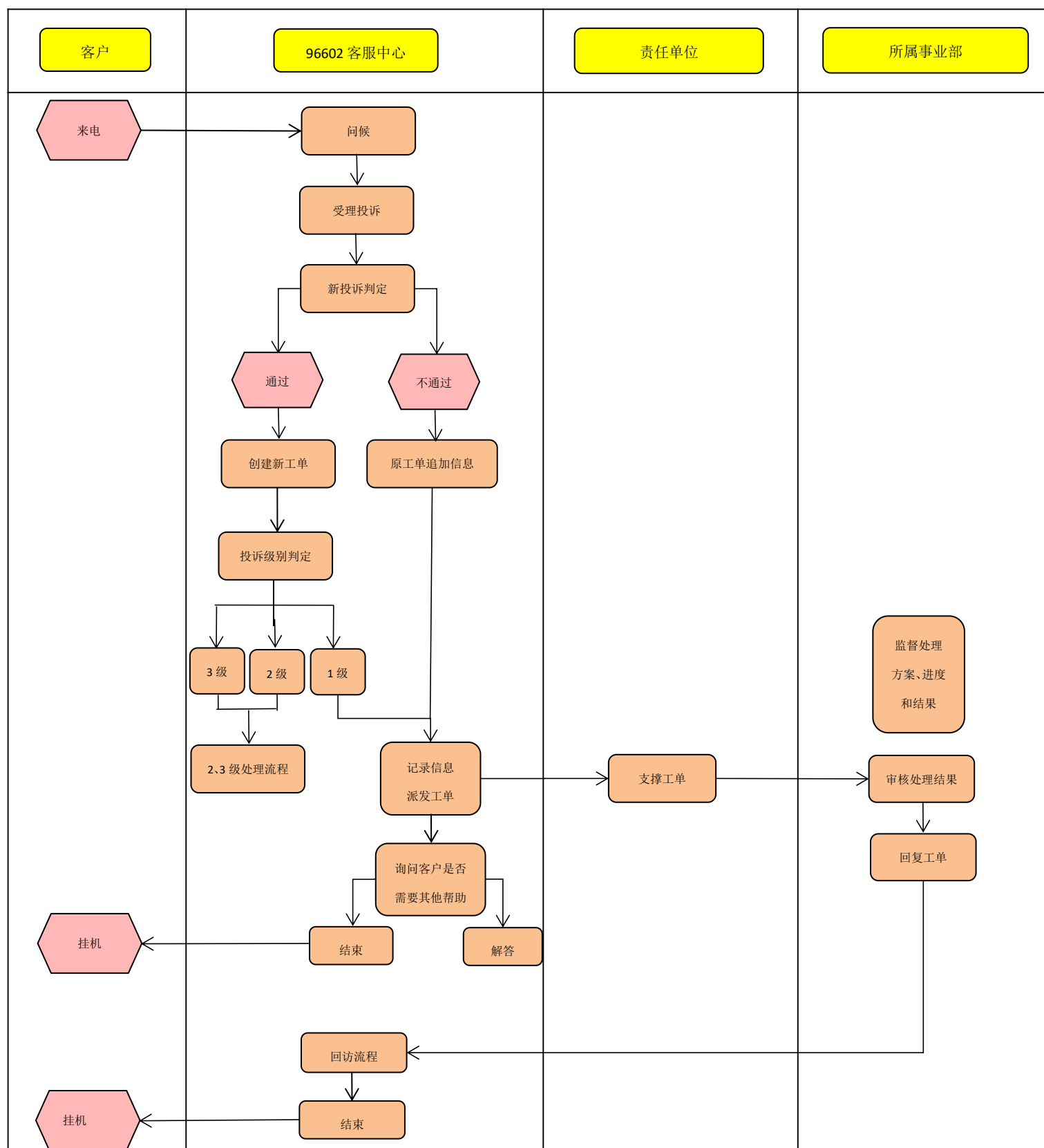
编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	制定满意度调查计划	96602 客服中心		系统应有满意度调查功能模块，满足工作人员制定满意度调查计划、编制满意度调查问卷、对回收的调查问卷进行数据分析统计、自动生成满意度调查数据报告等功能。	年度
02		录入调查问题	96602 客服中心			每年 12 月份
03		系统生成满意度调查问卷	96602 客服中心			即刻办理
04		录入抽调比例	96602 客服中心		工作人员可根据业务需要点选不同类别客户调查比例。	即刻办理
05		电话调查	96602 客服中心			7 个工作日
06		发送满意度调查报告	96602 客服中心		系统可通过客户端（微信公众号或终端 APP）向客户发送满意度调查报告，若客户 1 在规定时间内未填写，系统自动发放至客户 2，以此类推。	
07		生成满意度调查数据报告	96602 客服中心		系统应具备对回收的调查问卷中各类数据自动生成统计报告功能。	3 个工作日
08		形成满意度调查报告	96602 客服中心		工作人员根据满意度调查数据报告编制满意度调查报告。	
09		结束				



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：投诉（1 级）处理流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

投诉（1 级）处理流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：投诉（1 级）处理流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	--

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	客户来电			①IVR 语音导航设置投诉选项，来电优先接入，工单应有投诉特殊标志。 ②来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
02		受理投诉	96602 客服中心			即刻受理
03		新投诉判定	96602 客服中心		新投诉创建新工单；不是新投诉的，系统内显示的客户近 3 个月办理业务信息中应显示原投诉工单链接，话务坐席可直接点选，在原工单基础上补充信息。	即刻办理
04		投诉级别判定	96602 客服中心			即刻办理
05		记录信息派发工单	96602 客服中心		①话务坐席将工单派发至责任单位。 ②工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	5 分钟
06		询问客户是否需要其他帮助	96602 客服中心			即刻办理
07		支撑工单	责任单位		①责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 ②客户服务管理部门委派具体责任人支撑工单。	48 小时
08		审核处理结果	所属事业部		投诉事件处理完毕后，责任单位将事件信息及处理结果录入工单，提交所属事业部审核。	
09		回复工单	责任单位		所属事业部回复工单反馈至 96602 客服中心。	
10		回访流程	96602 客服中心		转回访流程。	1 天
11		结束			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

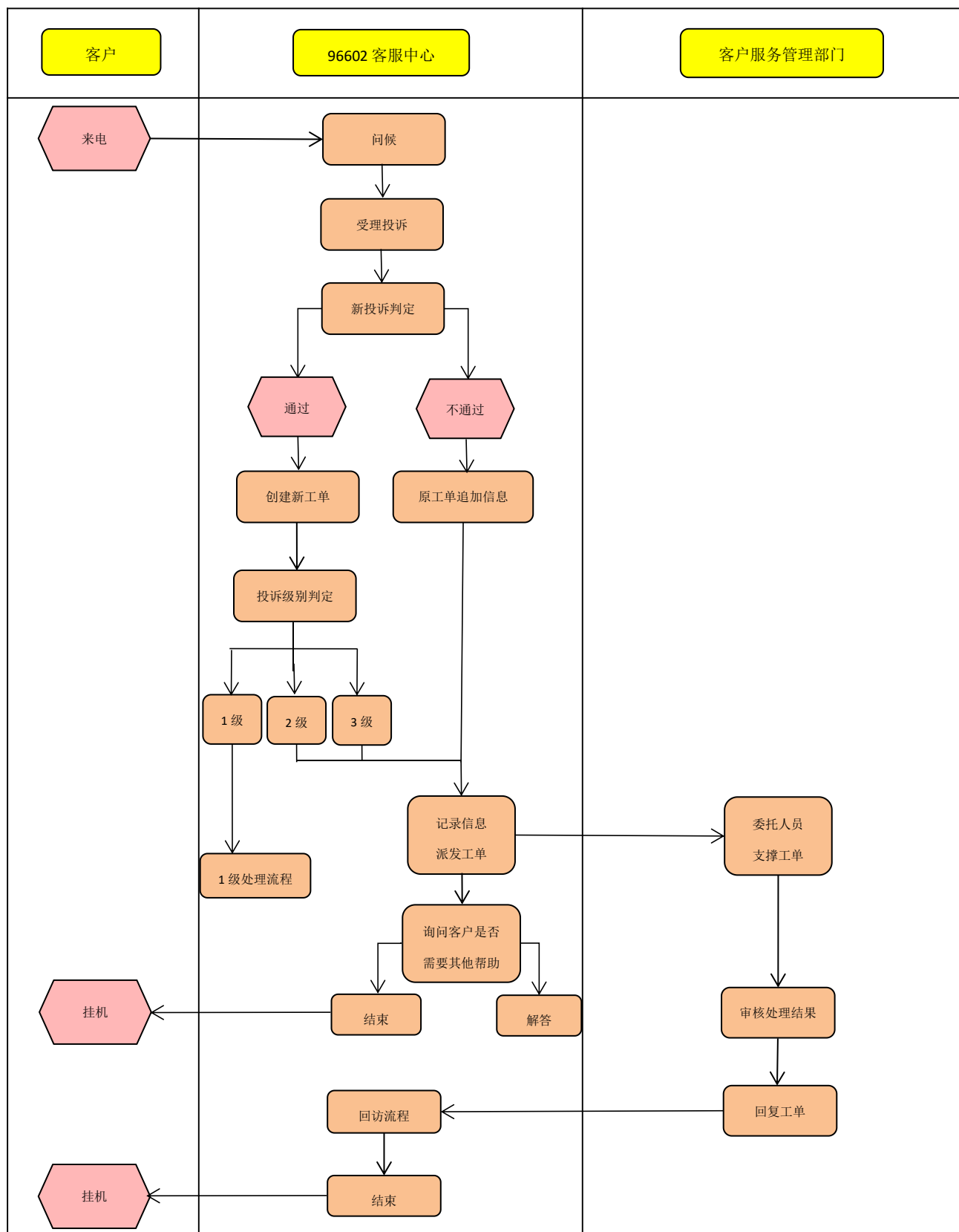
注：标红业务活动为客户可视流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：投诉（2、3 级）处理流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

投诉（2、3 级）处理流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：投诉（2、3 级）处理流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	客户来电			①IVR 语音导航设置投诉选项，来电优先接入，工单应有投诉特殊标志。 ②来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
02		受理投诉	96602 客服中心 话务坐席岗			即刻受理
03		新投诉判定	96602 客服中心 话务坐席岗		新投诉创建新工单；不是新投诉的，系统内显示的客户近 3 个月办理业务信息中应显示原投诉工单链接，话务坐席可直接点选，在原工单基础上补充信息。	即刻办理
04		投诉级别判定	96602 客服中心 话务坐席岗			即刻办理
05		记录信息派发工单	96602 客服中心 话务坐席岗		①话务坐席将工单派发至责任单位客户服务管理部门。 ②工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	5 分钟
06		询问客户是否需要其他帮助	96602 客服中心 话务坐席岗			即刻办理
07		委托人员支撑工单	客户服务管理部门		①责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 ②客户服务管理部门委派具体责任人支撑工单。 ③投诉事件处理完毕后，具体责任人将事件信息及处理结果录入工单，提交客户服务管理部门审核。	2 级投诉： 24 小时； 3 级投诉： 3 小时
08		审核处理结果	客户服务管理部门		客户服务管理部门审核投诉工单处理结果。	
09		回复工单	客户服务管理部门		客户服务管理部门将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
10		回访流程	96602 客服中心 话务坐席岗		转回访流程。	1 天
11		结束			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

注：标红业务活动为客户可视流程节点。

7、客户关系服务

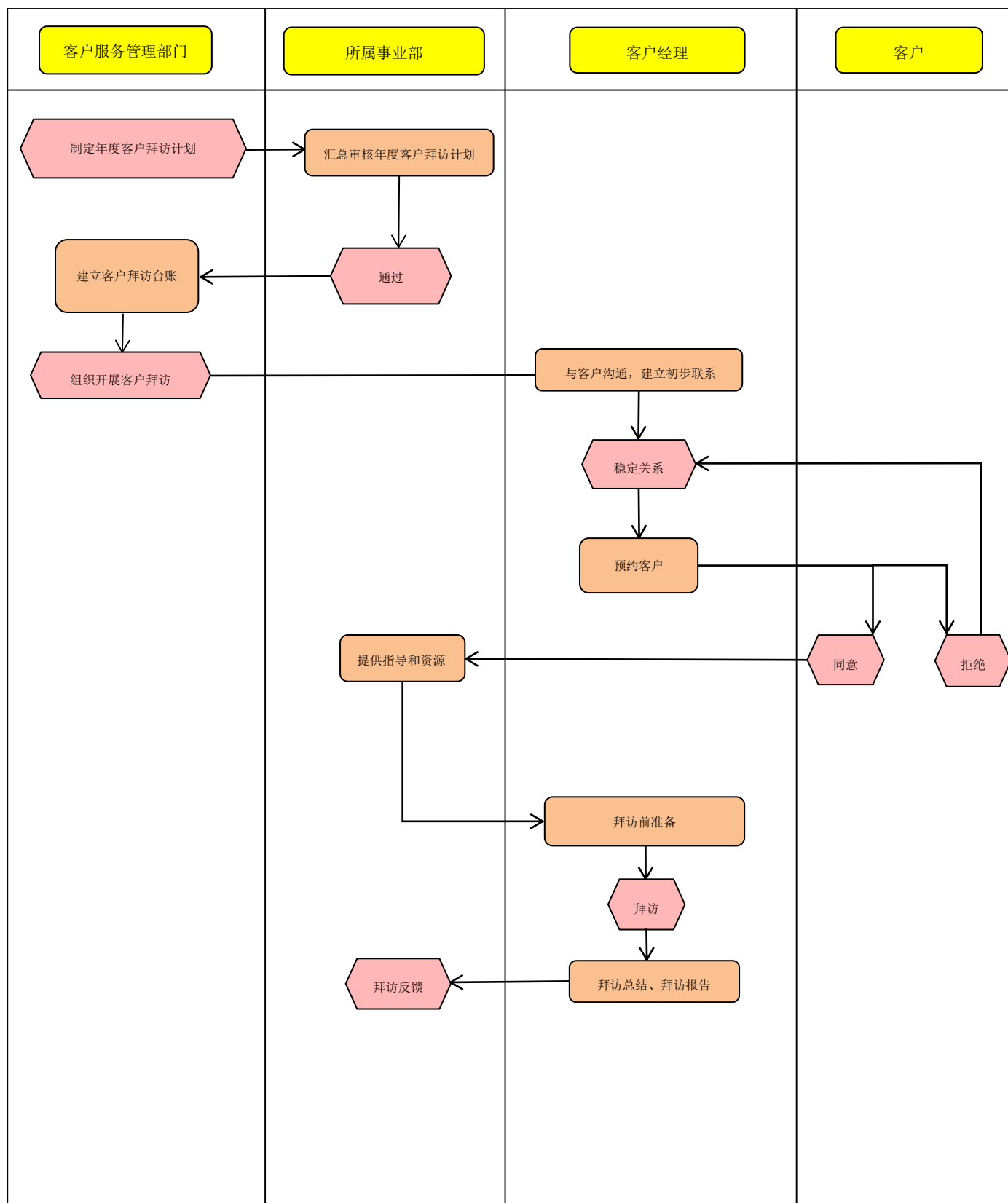
客户关系服务包括客户拜访工作流程和客户分类分级管理流程。该流程主要对客户拜访和分类分级管理工作作出了统一要求及说明，指导各单位更好的规范服务工作，涉及部门有 96602 客服中心、所属事业部、所属单位客户服务管理部门和客户经理。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：客户拜访工作流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

客户拜访工作流程





单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：客户拜访工作流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客户关系服务	制定年度客户拜访计划	客户服务管理部门			上年度12月20日前
02		汇总审核年度客户拜访计划	事业部			上年度12月30日前
03		建立客户拜访台账	客户服务管理部门		依据客户分类分级管理台账	上年度12月30日前，新增客户通气7个工作日内更新台账。
04		组织开展客户拜访	客户服务管理部门		根据客户类型、级别	
05		与客户沟通，建立初步联系	客户经理			
06		稳定关系	客户经理		按照分类分级管理台账开展客户服务，并不断完善客户分类分级管理台账。	
07		预约客户	客户经理		对不同客户类型作出区别标记，优先接听VIP客户（风险客户、特殊客户、敏感客户及大客户等）。	
08		客户拒绝	客户经理		制定措施维护客户关系	
09		客户同意				
10		提供指导和资源	事业部		拜访指导和提供拜访资源	
11		拜访前准备	客户经理		熟悉客户相关信息，对拜访需了解的事项列出，准备资料及礼品。	2个工作日
12		拜访	客户经理			原则上不超过1个小时
13		拜访总结、拜访报告	客户经理		总结本次拜访工作。	2个工作日
14		拜访反馈	事业部			1个工作日

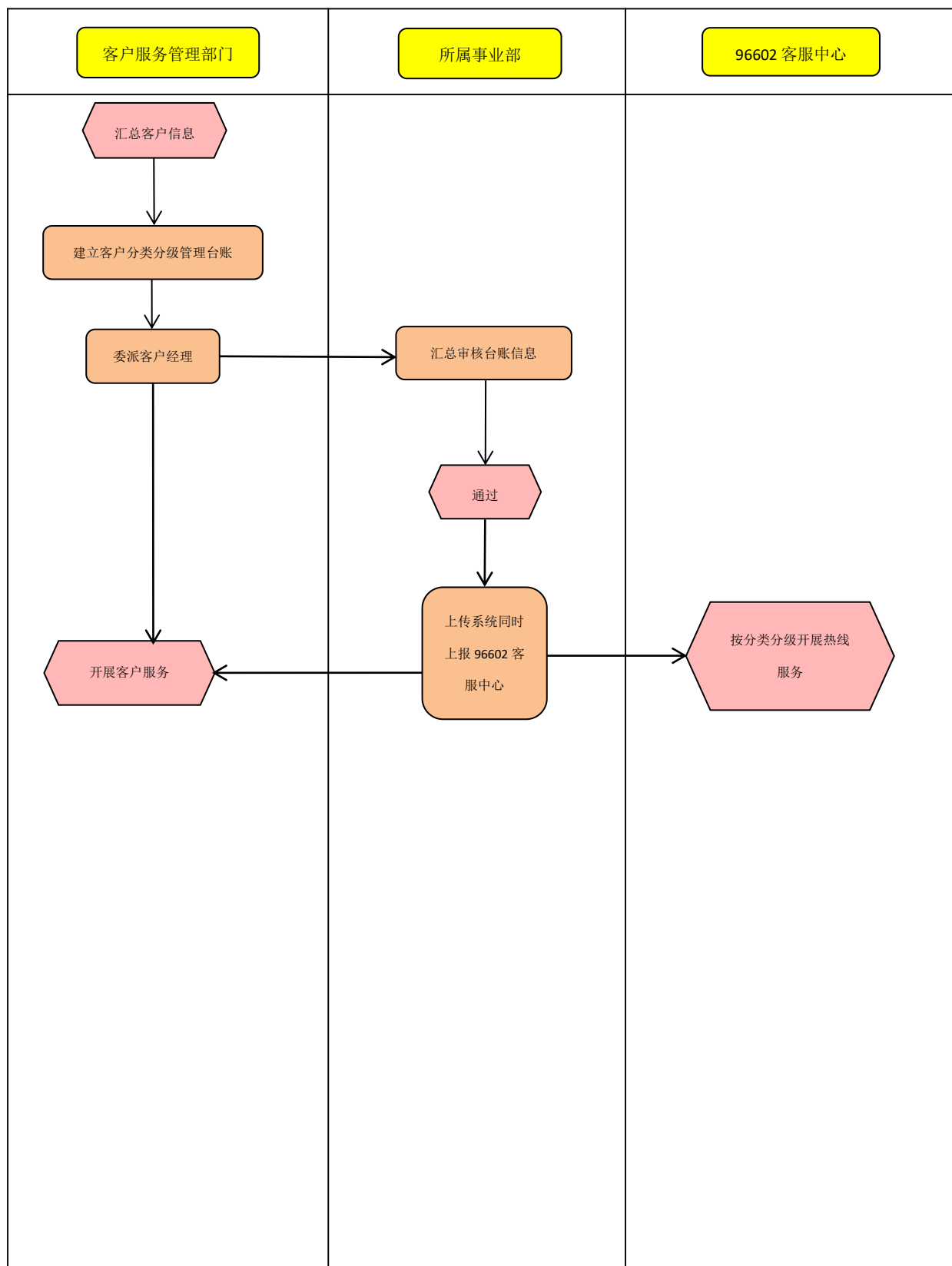
注：标红业务活动为关键流程节点。



单位：
编制人：
业务主管部门：96602 客服中心
业务参与部门：相关业务部门

流程名称：客户分类分级管理流程
流程编号：
最后更新时间：2021-11
版本：2021

客户分类分级管理流程



	单位： 编制人： 业务主管部门：96602 客服中心 业务参与部门：相关业务部门	流程名称：客户分类分级管理流程 流程编号： 最后更新时间：2021-11 版本：2021
---	---	---

2. 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客户关系服务	汇总客户信息	客户服务管理部门	客户信息台账		2 个工作日
02		建立客户分类分级管理台账	客户服务管理部门	客户分类分级管理台账	①居民客户开户时即按一般客户、风险客户、特殊客户、敏感客户备注客户信息，在安检过程中可随时根据客户情况更新客户信息。 ②非居民客户应结合客户信息根据客户分类分级管理办法进行分类分级。	7 个工作日
03		委派客户经理	客户服务管理部门			与台账同步
04		汇总审核台账信息	事业部			2 个工作日
05		上传系统同时上报 96602 客服中心	事业部			1 个工作日
06		开展服务	客户服务管理部门		按照分类分级管理台账开展客户服务，并不断更新完善客户分类分级管理台账。	
07		按分类分级开展热线服务	96602 客服中心		对不同客户类型作出区分标记，优先接听VIP客户（风险客户、特殊客户、敏感客户及大客户等）。	

注：标红业务活动为关键流程节点。

四、附录

- 附录一 燃气管道报装合同（居民小区）
- 附录二 燃气管道报装合同（工商公福）
- 附录三 供用气合同（居民客户）
- 附录四 供用气合同（商服、一般工业客户）
- 附录五 施工联络单（居民集体客户）
- 附录六 施工联络单（居民零散客户）
- 附录七 施工联络单（非居民客户）
- 附录八 验收合格单
- 附录九 项目交接单
- 附录十 置换合格单（居民客户）
- 附录十一 置换合格单（非居民客户）
- 附录十二 居民户内燃气设施安检单
- 附录十三 非居民客户燃气设施安检单
- 附录十四 居民客户安全隐患整改通知单
- 附录十五 非居民客户安全隐患整改通知单
- 附录十六 抄表数据确认单
- 附录十七 客户分类分级档案管理台账
- 附录十八 燃气设施报装确认书

附录一 燃气管道报装合同（居民小区）

合同编号：_____

燃气管道报装合同

（适用于居民小区）

甲 方：_____

乙 方：***中石油昆仑燃气有限公司

签订时间：_____

签订地点：_____

燃气管道报装合同

(适用于居民小区)

甲 方：

注册地：

工商营业注册号：

法定代表（负责）人：

乙 方：***中石油昆仑燃气有限公司

注册地：

工商营业注册号：

法定代表（负责）人：

根据《中华人民共和国合同法》、《城市燃气管理办法》、《城市燃气安全管理规定》等法律法规的规定，甲乙双方经充分协商，甲方自愿委托乙方进行燃气管道安装工作，并就具体事宜，达成如下协议。

一、报装项目概况

1、报装地点：_____。

2、报装范围：_____小区，共_____户。

3、报装内容：从市政管网接气点至进入甲方居民用户室内的表后阀之间所有燃气管道及附属设施设备的安装。报装的燃气设施具体见《燃气设施报装确认书》。

二、报装费及其支付

1、报装费：按照_____元/户收取，合计为_____元。

2、费用构成：含_____以及其它一切费用。

3、支付方式：双方选择第___方式。

(1) 本合同签订后_____日内，甲方一次性付清。

(2) 本合同签订后，甲方在_____日内向乙方支付合同总价款的_____%，施工单位进场前_____日内，甲方向乙方支付合同总价款的_____%，竣工后_____日内甲方向乙方支付全部剩余款项。

(3) 其它方式：_____。

4、乙方指定以下账户作为接受报装费的账户，并对指定的下列账户信息的真实性、安全性、准确性负责。银行账户如下：

户 名：_____

开户行：_____

账 号：_____

三、工期

1、甲方为房地产开发单位的，按照合同约定支付合同价款后乙方安排进场施工；甲方为非房地产开发单位的，按照合同约定支付合同价款后且在安装区域内报装率达到总户数的_____%的前提下，乙方安排进场施工。

2、施工单位进场之日起_____日内完工。若因非乙方原因滞延工期，完工日期按滞延时间顺延。

四、双方的权利与义务：

(一) 甲方

1、合同签订后_____日内向乙方提供设计所需的总平面规划图、地下工程设计图等图纸。如果甲方无法提供上述图纸，可委托乙方负责落实测量出图事宜，并按照国家有关标准另外支付工程测量费和出图费。

2、协调提供水、电源的接点及必要的施工场地，协调与土建等施工单位的配合，协调、解决工程遇到的实际问题和其它事项。

3、在开工前及时配合办理规划、破（占）道许可证等手续，在施工过程中提供便利条件并保证工程顺利进行。

4、按合同规定的期限和额度支付给乙方款项。

5、负责自有设施及财产的安全保卫，否则自行承担不利后果。

6、负责协调施工中所出现的乙方无法解决的外界干扰和施工障碍。

7 其它：_____。

（二）乙方

1、负责组织实施燃气管道报装工程设计、设备与材料采购、施工安装、竣工验收及相关事宜，如有变更，须经双方协商一致。

2、落实安全措施，严格要求施工单位遵守安全施工规范。

3、对实际施工单位进行管理，协调实际施工单位与其它交叉施工单位进行密切配合。

4、负责办理本报装工程消防、质监等手续。

5、其它：_____。

五、产权界定

报装的燃气管道建成后，以_____为界，含该点的逆燃气气流方向的本燃气设施报装项目区域范围内所有燃气管道及相关设施、设备归乙方所有，并负责维护管理；顺燃气气流方向的本燃气设施报装项目区域范围内所有燃气管道及相关设施、设备归甲方所有，并负责维护管理。

六、违约责任

1、甲方应按合同约定向乙方支付报装费，逾期的，每日违约金为总价款的_____ % 。

2、发生其它违约情形，违约方应赔偿由此给守约方造成的损失。如属双方过错，应各自承担相应责任。

七、争议的解决

1、在本合同履行过程中发生争议时，甲乙双方应及时协商解决。

2、如协商不成，可选择下列第____种方式解决：

(1) 提请_____仲裁机构仲裁。

(2) 依法向_____人民法院提起诉讼。

3、因关联交易合同发生争议，由双方协商解决，协商不成的，提交双方共同上级部门调解解决。如仍不能解决，可选择仲裁方式解决。

八、其它约定

1、本合同经甲乙双方签字盖章后生效。

2、本合同未尽事宜，双方可签订补充协议。

3、本合同附件及补充协议是本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。附件与本合同内容不一致，以本合同为准，补充协议与本合同内容不一致，以补充协议为准。

4、本合同一式____份， 甲方持____份，乙方持____份。

附件：《燃气设施报装确认书》

(本页为签署页，无正文)

甲 方：(盖章)

法定代表人：

授权代表：

签订日期：____年____月____日

住所地：

联系电话/传真：

邮政编码：

开户行及账号：

乙 方：（盖章）

法定代表人：

授权代表：

签订日期：____年____月____日

住所地：

联系电话/传真：

邮政编码：

开户行及账号：

签订地点：_____

附件：

燃气设施报装确认书

序号	设施名称	产品型号	数量	工作压力	每小时最大流量	设备其他参数	其它
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
甲 方： （ 盖 章 ）					乙 方： （ 盖 章 ）		
年 月 日					年 月 日		

附录二 燃气管道报装合同（工商公福）

合同编号：_____

燃气管道报装合同

（适用于工业、商业、公福用户）

甲 方：_____

乙 方：***中石油昆仑燃气有限公司

签订时间：_____

签订地点：_____

燃气管道报装合同

(适用于工业、商业、公福用户)

甲 方：

注册地：

工商营业注册号：

法定代表（负责）人：

乙 方：***中石油昆仑燃气有限公司

注册地：

工商营业注册号：

法定代表（负责）人：

根据《中华人民共和国合同法》、《城市燃气管理办法》、《城市燃气安全管理规定》等法律法规的规定，甲乙双方经充分协商，甲方自愿委托乙方进行燃气管道安装工作，并就具体事宜，达成如下协议。

一、报装项目概况

1、报装地点：_____

2、报装范围：_____

3、报装内容：从市政管网接气点至甲方申请报装范围内各表后阀之间所有燃气管道及附属设施设备的安装。报装的燃气设施具体见《燃气设施报装确认书》。

二、报装费及其支付

1、报装费：_____元，大写：_____元整。

2、费用构成：含_____以及其它一切费用。

3、支付方式：双方选择第___方式。

(1) 本合同签订后_____日内，甲方一次性付清。

(2) 本合同签订后，甲方在_____日内向乙方支付合同总价款的_____%，施工单位进场前_____日内，甲方向乙方支付合同总价款的_____%，竣工后_____日内甲方向乙方支付全部剩余款项。

(3) 其它方式：_____。

4、乙方指定以下账户作为接受报装费的账户，并对指定的下列账户信息的真实性、安全性、准确性负责。银行账户如下：

户 名：_____

开户行：_____

账 号：_____

三、工期

1、甲方按照本合同约定支付全部或第一笔报装费后，乙方安排施工单位进场施工。

2、施工单位进场之日起_____日内完工。若因非乙方原因滞延工期，完工日期按滞延时间顺延。

四、双方的权利与义务

(一) 甲方

1、合同签订后_____日内向乙方提供设计所需的总平面规划图、地下工程设计图等图纸。如果甲方无法提供上述图纸，可委托乙方负责落实测量出图事宜，并按照国家有关标准另外支付工程测量费和出图费。

2、协调提供水、电源的接点及必要的施工场地，协调与土建等施工

单位的配合，协调、解决工程遇到的实际问题和其它事项。

3、在开工前及时配合办理规划、破（占）道许可证等手续，在施工过程中提供便利条件并保证工程顺利进行。

4、按合同规定的期限和额度支付给乙方款项。

5、负责自有设施及财产的安全保卫，否则自行承担不利后果。

6、负责协调施工中所出现的乙方无法解决的外界干扰和施工障碍。

7、其它：_____。

（二）乙方

1、负责组织实施燃气管道报装工程设计、设备与材料采购、施工安装、竣工验收及相关事宜，如有变更，须经双方协商一致。

2、落实安全措施，严格要求施工单位遵守安全施工规范。

3、对实际施工单位进行管理，协调实际施工单位与其它交叉施工单位进行密切配合。

4、负责办理本报装工程消防、质监等手续。

5、其它：_____。

五、产权界定

报装的燃气管道建成后，以_____为界，含该点的逆燃气气流方向的本燃气设施报装项目区域范围内所有燃气管道及相关设施、设备归乙方所有，并负责维护管理；顺燃气气流方向的本燃气设施报装项目区域范围内所有燃气管道及相关设施、设备归甲方所有，并负责维护管理，甲方也可委托乙方有偿代管。

六、违约责任

1、甲方应按合同约定向乙方支付燃气报装费，逾期支付的，每日违约金为总价款的_____%。

2、发生其它违约情形，违约方应赔偿由此给守约方造成的损失。如属双方过错，应各自承担相应责任。

七、争议的解决

1、在本合同履行过程中发生争议时，甲乙双方应及时协商解决。

2、如协商不成，可选择下列第____种方式解决：

(1) 提请_____仲裁机构仲裁。

(2) 依法向_____人民法院提起诉讼。

3、因关联交易合同发生争议，由双方协商解决，协商不成的，提交双方共同上级部门调解解决。如仍不能解决，可选择仲裁方式解决。

八、其它约定

1、本合同经甲乙双方签字盖章后生效。

2、本合同未尽事宜，双方可签订补充协议。

3、本合同附件及补充协议是本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。附件与本合同内容不一致，以本合同为准，补充协议与本合同内容不一致，以补充协议为准。

4、本合同一式____份， 甲方持____份，乙方持____份。

附件：《燃气设施报装确认书》

甲 方：（盖章）

法定代表人：

授权代表：

签订日期：____年____月____日

住所地：

联系电话/传真：

邮政编码：

开户行及账号：

乙 方：（盖章）

法定代表人：

授权代表：

签订日期：_____年_____月_____日

住所地：

联系电话/传真：

邮政编码：

开户行及账号：

签订地点：_____

附录三 供用气合同（居民客户）

合同编号：_____

居民供用气合同

供气方：_____

用气方：_____, 身份证号：_____

为明确供气方、用气方在燃气供应和使用中的权利和义务，根据《中华人民共和国合同法》、《城镇燃气管理条例》等相关法律法规，经双方协商，签订本合同，以便共同遵守。

1.供气范围

1.1 用气地点：

1.2 用气性质：居民生活用气。

1.3 用气设备类型：① ② ③

2.联系方式

2.1 供气方：客服： 维抢修：

2.2 用气方：固话： 移动：

邮箱： 邮编：

通讯地址：

2.3 双方保证所提供的联系方式畅通有效。

2.4 双方同意供气方可选择电视、小区宣传栏、宣传单、信函、报纸、因特网或物业公司代转等方式通知设备维修、停止供气、调整价格等信息，

选择上述方式之一所发通知均视为有效。

3.供气方式、质量及交付点

3.1 供气方式：管道输送。

3.2 供气种类及标准

供气种类：；质量标准：。

3.3 供气压力：Pa 至 Pa。

3.4 燃气交付点：计量表出口处。

3.5 在交付点（含交付点）以前，燃气所有权和气量损失风险由供气方拥有和承担；在交付点以后，燃气所有权和气量损失风险由用气方拥有和承担。

4.计量、价格及结算

4.1 计量设备：；计量单位：立方米。

4.3 抄表周期：

4.4 计量表因故障无法正常计量时，用气量按下列第 方式确定。

①IC 卡计量表：如电子读数与机械读数不一致，以机械读数为准；如机械显示出现故障，以供气方记录为准进行测算。

②普通计量表：按照当地居民用户用气平均值确定。

③其它方式：。

4.5 当一方对计量表准确度提出异议时，可委托法定计量检测机构检定。经检定合格的，检定费由提出异议方承担；检定不合格的，检定费由供气方承担。

4.6 价格：按当地政府价格文件执行。

4.7 如遇政府调整燃气价格时，燃气销售价格随之联动。

4.8 气费结算

4.8.1 用气方采取 方式进行结算。

①IC 卡计量表结算方式：IC 卡计量表用户结算方式为用气方到供气方营业厅进行 IC 卡充值，由用户自行确定充值气量、金额。

②普通计量表结算方式：普通计量表结算方式为先用气后交费。普通计量表用户结算气量为本次抄表数减上次抄表数。用气方须在供气方送达缴费通知单后 5 个工作日内到指定银行、客服营业厅交费。如用气方对燃气费金额有异议，应先支付当期燃气费并在抄表后的 7 个工作日内向供气方提出复核申请。由于用气方原因未能及时抄表，供气方将按用气方上一抄表周期用气量估算收费，待核实用气量后进行修正。

5. 燃气设施维护管理

5.1 建筑区划内用气方专有燃气设施是指燃气交付点顺燃气流向的燃气设施，包括计量表后连接支管、阀门、连接软管、灶具、热水器、壁挂炉、连接配件及燃气报警器等。

5.2 建筑区划内用气方专有部分以外的燃气设施是指敷设、安装自建筑物与市政道路红线之间和建筑区划内所有的用气方共有的燃气设施，以及燃气引入管、立管、阀门(含公用阀门)、水平管、计量表前支管、计量表等。

5.3 供气方对供应范围内的市政燃气设施、建筑区划内用气方专有部分以外的燃气设施，承担运行、维护、抢修和更新改造的责任。

5.4 用气方对建筑区划内用气方专有燃气设施承担管理、维护、抢修和更新改造的责任，或委托厂家及供应商维护、维修。

6. 双方的权利和义务

6.1 供气方的权利和义务

6.1.1 向用气方供应符合本合同规定种类和标准的燃气，进行相关的安检和安全教育，提供《居民客户通气点火流程》。

6.1.2 每两年不少于 1 次对用气方专有部分以外的燃气设施（户内部分）运行状况进行安全检查，对用气方安全用气进行宣传。如用气方专有燃气设施存在安全隐患，供气方有权要求用气方限期整改。

6.1.3 有权检查和制止用气方超使用范围、超计量表量程、擅自改变用气性质使用燃气。

6.1.4 有权收取燃气费、滞纳金以及由供气方提供的管道燃气相关服务发生的费用。

6.1.5 对于使用普通计量表用户，由于用气方原因未能及时抄表，供气方有权按用气方上一抄表周期用气量估收燃气费，待与用气方核查后进行调整。

6.1.6 因供气方燃气设施按计划检修、临时检修或存在 7.1.2 项下原因以及用气方在 7.2.1、7.2.3 项下的不安全行为，供气方有权中断供气。

6.1.7 供气方如中断供气，应提前 48 小时通知用气方，紧急情况除外。

6.2 用气方的权利和义务

6.2.1 按照合同约定的用气范围、用气性质和计量表限定流量使用燃气。

6.2.2 按照合同约定按时交纳燃气费以及供气方提供管道燃气相关服务时发生的费用。

6.2.3 监督供气方按照本合同约定标准供应燃气。

6.2.4 有权要求供气方按照国家现行规定，对燃气计量表进行周期检定。

6.2.5 使用符合国家标准的燃烧器具、连接管和报警器等，超过使用年限后，应及时淘汰更换。

6.2.6 不得添装、改装、拆除、改动、损坏燃气管道及设施，严禁擅自更换、变动计量表及铅封。

6.2.7 如需改变用气性质或扩大用气范围，应提前一个月以书面形式向供气方提出申请，经供气方同意并委托供气方改造后方可使用。

6.2.8 在使用燃气时，须对建筑区划内用气方专有燃气设施和用气方专有部分以外的燃气设施的户内部分按供气方提供的《安全使用燃气须知》要求，进行日常检查。如发现有漏气、连接软管损坏（过期、老化、外力受损等）、管卡松动、垫片脱落及其它安全隐患时，须立即关闭入户总阀，并及时向供气方申报维修；事态严重时须尽快撤离现场，并立即拨打 119 火警、110 匪警和 120 急救实行联动。对建筑区划内用气方专有部分以外的燃气设施以及市政燃气设施有安全监护、报告隐患的义务。

6.2.9 配合供气方进行入户抄表、安全检查和设施维护维修等工作，如在检查中发现安全隐患，须按供气方整改要求按时整改。

6.2.10 在房屋出租、出借或其他方式交给第三方使用，用气方有义务告知第三方正确、安全使用燃气和按时交费。

6.2.11 用气方连续 3 个月以上不使用燃气时，应与供气方办理暂停用气手续。

6.2.12 用气方有权要求供气方提供安全检查等服务。

7. 违约责任

7.1 供气方的违约责任

7.1.1 由于供气方责任给用气方或第三方造成的直接经济损失，供气方承担赔偿责任。

7.1.2 以下原因造成用气方或导致第三方损失的，供气方不承担赔偿责任：

- ①因不可抗力导致的；
- ②因供气方上游气源供应单位限制供气、停止供气或供气压力异常等原因导致不能正常供气；
- ③因第三方破坏或设备设施损坏导致不能正常供气；
- ④因用气方未及时购气或不交纳燃气费造成的；
- ⑤因用气方具有本合同第 7.2.3 项不安全行为导致的。

7.2 用气方的违约责任

7.2.1 用气方擅自更换、变动计量表或损坏铅封视为偷盗燃气行为，期间的气量按上次抄表前 6 个抄表周期中最高周期用气量的 2-3 倍核定。行为严重触犯法律的，报司法机关处理。

7.2.2 用气方逾期不缴纳燃气费的，供气方可以从逾期之日起，每日收取应交纳燃气费 3% 的滞纳金。

7.2.3 用气方有以下不安全用气行为（包括但不限于），由此产生的人身伤害和财产损失由用气方承担：

- ①擅自安装、改装、拆除、接驳、暗埋、覆盖、遮挡户内燃气设施及用气方专有燃气设施，擅自点火通气；
- ②擅自操作燃气管道公共阀门；
- ③将燃气管道作为负重支架或者接地引线；
- ④瓶装气、管道气混用；
- ⑤安装、使用燃烧器具不符合国家标准或气源要求；燃气具使用不当；
- ⑥使用不符合国家标准的软管；软管连接不牢固、长度超过 2 米、穿越墙体；软管过期、老化、外力受损；

⑦无正当理由不配合供气方入户检查或不按供气方要求按时完成安全隐患整改；

⑧用气方超使用范围、超计量表量程、擅自改变燃气使用性质用气或转供燃气；

⑨其他可能影响双方或第三方人身或财产安全的违法、违规、违约行为。

7.2.4 用气方违反本合同约定给供气方或第三方造成的所有损失或伤害，由用气方承担赔偿责任。

7.2.5 由于上述第 7.2.1 和 7.2.3 项原因中断供气的，用气方在交纳全部拖欠费用、滞纳金以及安全整改合格后，可以向供气方申请重新供气，相关费用由用气方承担。

8.不可抗力

8.1 不可抗力是指战争、动乱、地震、飓风、洪水、冰雹、雪灾以及政府法律和政策修改等不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

8.2 因不可抗力造成的损失由双方各自承担。一方因不可抗力无法按期履行或不能履行本合同的，应立即将详细信息告知另一方，并采取有效措施，尽量降低或减少因不可抗力给对方造成的损失，否则，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

9. 合同变更及终止

9.1 当用气方房屋产权人变更时，用气方应与后续法定房屋产权人到供气方营业网点办理完成合同变更手续，本合同项下的各项权利义务随之由后续法定房屋产权人承继；否则，由此引发的所有法律责任及经济责任均由原用气方承担。

9.2 若一方严重违反本合同约定，在另一方要求整改期限内仍未纠正其违

约行为，另一方有权终止本合同。

9.4 因不可抗力原因致使一方或双方无法履行本合同的，本合同终止。

10. 争议解决

10.1 本合同履行过程中发生争议由双方协商解决。协商不成，双方均有权向合同履行地的人民法院提起诉讼。

10.2 在解决争议的过程中，双方应继续履行本合同未受争议影响的部分。

11. 其他事项

11.1 本合同为长期有效合同。

11.2 本合同的附件 2（安全用气须知）、附件 3（居民用户通气点火流程）作为用气方安全用气的准则，与本合同具有同等效力。本合同未尽事宜双方协商可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

11.2 本合同一式贰份，双方各执壹份，自双方确认相关信息并签字（盖章）之日起生效。

供用方、用气方已经充分知悉上述合同条款内容，并已完全了解其中含义。
用气方承诺：所提供的资料真实、有效，已认真阅读、完全理解并同意执行本合同的所有条款，对因违反条款约定而造成的损失和后果，本人愿意承担一切责任。

（以下无正文）

用气方：

供气方：

签订日期： 年 月 日

附件：1

授 权 书

公司：

兹委托 （身份证号： ）代表本人
到贵公司办理居民用户申请天然气供气事宜，全权代表委托人签订《居民
供用气合同》，其在该合同及相关资料上的签字视同委托人本人签字，由
委托人承担全部责任。

授权期限自 年 月 日起至上述委托事项办理完毕之日止。

（委托人身份证〔房屋产权人〕复印件）

委托人签字：

（受托人身份证复印件）

受托人签字：

委托日期： 年 月 日

附件：2

安全用气须知

一、燃气设施的组成及使用要点

居民用户天然气的输送设施分为两个部分，一部分为室外设施，由低压管线（钢管或 PE 管）、阀门及阀门井、调压箱等组成。另一部分为室内设施，由管线、进气总阀、燃气计量表、分阀、灶前阀、软管、燃气器具等组成。下面对室内燃气设施描述要点。

1.进气总阀

安装于进户管线的第一个阀门，作用是控制进户气源，室内一旦发生燃气泄漏、火灾或更换燃气计量表、维护维修、安装其它燃气器具，首先关闭此阀，切断气源。在没有必要关闭总阀的情况下，不要关闭此阀，以免使用频繁导致阀门内漏，更换此阀时必须切断整个楼房气源，才能更换室内总阀。

2.燃气计量表

目前采用的是智能燃气表,利用 IC 卡作为预付气费存储的媒体,一表一卡不能互换使用。它是用来计量用户用气量多少、正常用气的一种限量器具,所购买的气量用完后自动关阀,限制用户继续用气功能;它具有预购气量自动减去用气量的功能;当表中剩余气量不足时(小于 5m³~3m³),蜂鸣器报警或液晶显示“购气”标志,提示用户持卡购气功能;还具有电池电量不足,无法打开表内气阀时,显示“欠压”字样,提示用户更换电池功能;显示累计储存气量多少和用气量多少的功能。

3.阀门

用户燃气设施中的阀门是用来控制某一段气源的主要组成件,要求阀门开关灵活方便,关后不内漏,开后气畅通。阀门是最容易造成漏气的部件,应尽量减少阀门数量,只安装在非常必要的部位。特别是经常开关频繁的阀门,如灶前阀,很容易从阀杆泄漏跑气,如有泄漏,用户应及时更换

4. 管线

管线由管子、三通、弯头组成。室内管线的长度、接头尽可能短而少,减少漏气点。此外,室内管道不允许穿过卧室、厕所以及其它相连的门厅,以防止因漏气发生意外。灶前连接管,一般都使用胶制软管,容易老化开裂,一般使用两年应更换新软管

。软管更换时,两头一定要与接头安装牢靠并用卡件卡紧,防止燃气泄漏着火,它是易燃物,不易过长,着火后会增加火势。

5. 燃气器具

(1) 要使用天然气专用燃气具,不允许使用不符合国家标准的燃气炉或燃气器具。

(2) 热效率要高。

(3) 设有燃烧稳定装置。

(4) 燃烧完全。

(5) 燃气系统的密封性能要好。

(6) 燃烧时噪音小于 65 分贝,应达到使人听起来无不舒服的感觉;

(7) 设有熄火保护装置。

(8) 有防止燃气器具开关旋钮偶然开启的自锁装置,旋钮的“开”与“关”位置应有明显的标志和方向,并有限位装置;

(9) 使用与检修方便，经久耐用，美观大方，价格适中。

二、安全使用燃气器具的注意事项

- 1.根据劳动部发布的《爆炸危险场所安全规定》中的第十六条规定：“爆炸危险场所必须有良好的通风设施，以防止有爆炸危险气体的积聚”。在装修、装潢时，不得将燃气设施包装在封闭的物体中；
- 2.在启用燃气器具之前，先认真阅读使用说明书，了解与掌握主要结构，使用方法及注意事项；
- 3.燃气器具点火前，先闻有无燃气臭味，如闻到燃气臭味，说明有漏气，立即关闭室内总阀，打开门窗通风换气，此时不能点火、开关电器设备（如照明灯、抽油烟机、排风扇），使用电话和吸烟。待无燃气味后，进行堵漏或向供气单位报告；
- 4.燃气器具一次不能点燃时，不能连续打火，将燃气开关关闭，等未燃烧的燃气排出室外后，再重新打火点燃。如果长时间连续打火放气，未燃气体积聚，一旦打着火，就会发生爆炸，很容易发生事故；
- 5.燃气器具点燃后，根据火焰状况调节燃气器具风门，使火焰稳定，焰心清晰，火苗发蓝，防止出现脱火、回火或火焰发黄。如果火焰发黄色，将风门慢慢开大，至火焰发蓝；如果火焰跳跃，有“扑扑”声，将风门慢慢关小，使火焰稳定；
- 6.在做饭或烧水过程中，应做到火不熄灭，人不离开，防止汤、水溢出浇灭火焰或小火时被风吹灭，使大量的燃气泄漏；
- 7.在使用过程中，按照需要调整火焰大小时，应缓慢转动调节旋钮，不能猛开猛关；
- 8.严禁燃气器具在无排烟设施的房中使用；

- 9.不得随意把易燃、易爆、有挥发性的物品放在正燃烧的燃气器具上；
- 10.不得随意让小孩扳动燃气器具旋钮和阀门手柄，防止燃气泄漏或打火；
- 11.停止使用燃气时，先关闭燃气器具管线的进气阀门（灶前阀），待管线中和器具内部气体烧完熄灭后，再关闭燃气器具开关。特别是正在使用燃气器具时突然停气，更要切记关闭阀门，防止来气后泄漏室内发生危险。

三、燃气设施的保养与维护

- 1.燃气设施要经常用洗洁精水或洗衣粉水擦洗干净，擦洗的织物要柔软，防止擦伤燃气设施的表面；
- 2.燃具的点火器是利用压电陶瓷电子点火，应保持清洁干燥，避免水浸受潮不打火，点火器两电极之间的距离大小直接影响点火效果，不要随意拆装；
- 3.炉具火头孔眼容易被汤汁、油污等物堵塞，要经常擦除污垢，用细物件捅开堵眼，倒出污物，使燃气畅通；
- 4.严禁将灶具移在燃气气表下使用，以免燃气气表受热损坏；
- 5.燃气器具进、出水口不能接反，反之造成水堵，气路不通气；
- 6.为了使燃气表干净，便于清楚地观察显示数据，应用透明塑料袋套住，防止粘结油垢，难以清洗和看不清显示提示，影响正常用气。

附录四 供用气合同（商服、一般工业客户）

合同编号：_____

供用气合同

（非照付不议，适用商服用户和一般工业用户）

（标准文本）

用气人：（甲方）_____

供气人：（乙方）_____

供用气合同

用气人（甲方）：

住所地：

营业执照号：

法定代表人（负责人）：

供气人（乙方）：

住所地：

营业执照号：

法定代表人（负责人）：

1 总则

根据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规，本着自愿、公平、平等互利、诚实信用的原则，甲乙双方就_____供用气事宜，协商一致，签订本合同。

2 用气地址、种类、性质、用气量和时段

2.1 用气地址：_____。

2.2 用气种类：_____。

2.3 用气性质：_____。

2.4 用气量：_____。

2.5 用气时段：_____。

3 供气方式和质量

3.1 供气方式：_____。

3.2 供气质量：_____。

3.2.1 执行国家相关标准：_____。

3.2.2 其他约定标准：_____。

4 计量

4.1 计量装置及附件须经国家计量主管部门或其委托授权的计量检测部门检定合格后方可使用。

4.2 计量装置及附件的购置、安装、移动、更换、校验、拆除等由乙方完成，甲方实施必要的监督和提供工作方便；对计量装置加封、启封，应由双方共同完成。

4.3 按规定的周期检查、校验、轮换计量装置，计量异常时，责任方应及时查明原因并整改。

4.4 双方共同抄表次数为：_____次/月，抄表日期为：_____；以抄表记录作为用气量和用气费用的计算依据。

4.5 计量装置出现异常时，以故障前_____日的平均用气量作为结算依据。

4.6 计量数据在_____范围内应视为合理误差，误差超过允许范围的，应按有关规定退还或补交用气费用。

4.7 任何一方对计量装置提出异议时，可以进行校验。校验合格的，校验费用由提出异议方承担；校验不合格的，由乙方承担。对校验结果仍有异议的，双方同意提交_____机构校验，以该校验结论为准。校验费用由提出异议方垫付，校验合格的，校验费用由提出异议方承担；校验不合格的，由另一方承担。

4.8 其它约定：_____。

5 价款及支付

5.1 价款：

5.1.1 单价：_____。

5.1.2 计算公式：_____。

5.2 结算：

5.2.1 结算周期：_____个月结算一次。

5.2.2 结算方式：结算周期届满后_____日内结清气款，并支付_____（下）期的费用。下一期费用由用户根据自身用气量，自行确定气量、金额，但自行确定气量不得低于上一期用气量的80%，如低于的，需得到乙方确认。

5.3 合同价款为：_____（含税价或不含税价）。

5.4 国家或地方政策调整供气价格时，供气价格随之作出相应的调整。

5.5 通过银行转帐方式结算，乙方应对其指定的下列账户信息的真实性、安全性、准确性负责。

收款人：_____。

开户行：_____。

账 号：_____。

5.6 其它约定：_____。

6 供、用气设施产权分界与维护管理

6.1 双方共同确认供气设施管理责任分界点设在_____处，分界点属于_____方。分界点气源侧由乙方负责运行维护管理，另侧由甲方负责运行维护管

理。

6.2 分管的供气设施，除另有约定外，未经对方同意，不得操作或变动。

如遇紧急情况而必须操作时，_____小时内通知对方。

6.3 供、用气的协调组织部门，值班室的电话实行 24 小时昼夜服务。遇有供气管道及附属设施损坏时，应按职责划分及时组织人员抢修。

6.4 其他约定：_____。

7 甲方的权利和义务

7.1 甲方权利

7.1.1 要求乙方按合同约定供气。

7.1.2 检查乙方供气情况，对不符合约定的事项提出整改意见。

7.1.3 因乙方（或乙方其他用户）原因中断供气，有权要求迅速恢复供气并提供中断供气原因说明。

7.1.4 有权对乙方收取的用气费用申请复核。

7.1.5 其他约定：_____。

7.2 甲方义务

7.2.1 用气负荷发生重大变化时，应提前_____天通知乙方。

7.2.2 按约定支付用气费用。

7.2.3 未经乙方许可不得擅自转供气。

7.2.4 确保从事供用气业务人员具备规定的上岗资格。

7.2.5 负责在合同约定的时间进行气量交接计量、监督及交接计量凭证的签认工作。

7.2.7 其他约定：_____。

8 乙方的权利和义务

8.1 乙方权利

8.1.1 按约定收取用气费用。

8.1.2 要求甲方按合同约定用气。

8.1.3 检查甲方用气情况，对不符合约定的事项提出整改意见。

8.1.4 其他约定：_____。

8.2 乙方义务

8.2.1 按约定向甲方供气。

8.2.2 因供气设施正常检修、预防性试验等情况需要停气时，应于_____前通知甲方；因临时检修等情况需要停气时，应于_____前通知甲方。

8.2.3 及时排除隐患，保证供气设备、设施的安全，确保正常供气。

8.2.4 确保从事供用气业务人员具备规定的上岗资格。

8.2.5 负责计量地点之前的资产、设备管理并承担相应的安全全责任。

8.2.6 负责气量交接计量操作、交接计量凭证的填写工作及签认工作。

8.2.7 提供交接计量凭证,计量凭证一式_____份,交接计量凭证由供用气双方签字认可生效。

8.2.8 其他约定：_____。

9 违约责任

9.1 甲方违约责任

9.1.1 未按约定期限支付费用的，每逾期一日，向乙方支付迟延部分费用万分之_____的违约金。

9.1.2 因甲方责任给乙方造成损失的，承担相应的赔偿责任。

9.1.3 不履行其他合同义务或履行义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任,并按合同价款的_____%支付违约金。

9.2 乙方违约责任

9.2.1 未按约定时间供气,每逾期一日,支付_____违约金,并承担赔偿责任。

9.2.2 因事故造成停气的,应及时抢修,恢复供气,给甲方造成损失的,应承担赔偿责任。

9.2.3 未按约定通知停气,应支付_____违约金,并承担赔偿责任。

9.2.4 供气质量不符合约定的,支付_____违约金,给甲方造成损失的,应承担赔偿责任。

9.2.5 由于供气设备、设施引发事故给甲方造成损失,乙方应承担赔偿责任。

9.2.6 不履行其他合同义务或履行义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任,并按合同价款的_____%支付违约金。

10 不可抗力

10.1 下列事件为不可抗力事件:战争、动乱、地震、飓风、洪水、冰雹、雪灾等不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

10.2 由于不可抗力原因,使双方或任何一方不能履行合同义务时,应采取有效措施,尽量避免或减少损失,将因不可抗力造成的损失降低到最低程度。并在不可抗力发生后____小时内以书面形式通知对方,并在其后

日内向对方提供有效证明文件。

10.3 因不可抗力致使合同无法按期履行或不能履行所造成的损失由双方各自承担。一方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

11 履行期限

合同期限从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

12 合同的生效、变更、解除和终止

12.1 本合同经双方法定代表人（负责人）或委托代理人签字并盖章之日起生效。

12.2 本合同经双方协商一致，可以变更，合同变更协议应采用书面形式。

12.3 具备下列情形之一的，解除权人可单方解除合同，但应向对方发出书面的合同解除通知，通知到达对方时合同解除。

12.3.1 甲方解除合同条件：

12.3.1.1 因不可抗力致使不能实现合同目的的。

12.3.1.2 在履行期限届满之前，乙方明确表示或者以自己实际行为表明其不履行合同义务的。

12.3.1.3 对甲方提出的整改要求拒不整改的。

12.3.1.4 给甲方造成损失拒不赔偿的。

12.3.1.5 其他约定：_____。

12.3.2 乙方解除合同条件：

12.3.2.1 因不可抗力致使不能实现合同目的的。

12.3.2.2 在履行期限届满之前，甲方明确表示或者以自己实际行为表明其不履行合同义务的。

12.3.2.3 甲方拒不支付合同价款超过____日的。

12.3.2.4 其他约定：_____。

12.4 有下列情形之一的，本合同的权利义务终止：

12.4.1 合同已经按照约定履行完结。

12.4.2 双方协商解除合同。

12.4.3 一方依据法定或约定原因解除合同的。

12.4.4 其他约定：_____。

13 争议解决

本合同履行过程中发生的纠纷双方应协商解决。协商不成的，按照以下方式解决：

13.1 提交_____仲裁委员会按照其适时有效的仲裁规则在_____进行仲裁。仲裁裁决具有终局性，双方都应执行。

13.2 向_____人民法院提起诉讼。

13.3 因关联交易合同发生争议，由双方协商解决。协商不成的，提交双方上级领导机构协商解决。如上级领导机构在____月内仍未能协商解决，双方同意按照本协议____(第 13.1 或第 13.2)约定的方式解决。

14 通知

甲方：

通讯地址、邮编：

联系人：

联系电话/传真：

乙方：

通讯地址、邮编：

联系人：

联系电话/传真：

15 其他约定

15.1 本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

15.2 本合同一式____份，甲方执____份，乙方执____份，具有同等法律效力。

16 附件

（以下无正文）

（此页无正文）

甲方（盖章）：

乙方(盖章)：

法定代表人（负责人）

法定代表人（负责人）

或委托代理人：

或委托代理人：

年 月 日

年 月 日

签订地点：

附录五 施工联络单（居民集体客户）

居民集体客户工程施工联络单

下单时间：20XX 年 X 月 X 日

联系单编号：集-0X

工程名称	户数	集体客户单位名称	联系人	联系电话	施工地址	备注
合同签订开工时间	年 月 日			合同签订竣工时间	年 月 日	
市场开发管理部门负责人				经办人		
工程管理部门负责人				经办人		

附录六 施工联络单（居民零散客户）

居民零散客户工程施工联络单

下单时间：20XX 年 X 月 X 日

联系单编号：散-0X

小区名称	楼号	单元	室号	联系人	联系电话	施工地址	是否使用壁挂炉/热水器
..							
开工时间	年 月 日				竣工时间	年 月 日	
市场开发管理部门负责人					经办人		
工程管理部门负责人					经办人		

附录七 施工联络单（非居民客户）

XXXXXXXXXX 公司

非居民客户工程施工联络单

日期： 年 月 日

编号：202X-00X

工程名称		客户联系人	姓名：电话：
合同约定 用气设备名称、数量			
用气设备 额定压力	pa	产权交界点	
销售气价	元/Nm ³	合同通气时间	XXXX 年 X 月 X 日
主要约定			
备注			
市场开发管理部门		工程管理部门	

注：该单一式两联，市场开发管理部门和工程管理部门各自留存。

附录八 验收合格单

工程竣工验收合格单

工程名称	
工程地点	
工程内容	
施工单位	
验收日期	
主要工程量：	
验收记录：	
验收结果：	
参加 验收 人员	工程管理部：
	安全生产部：
	客户服务管理部门：
	设计单位：
	监理单位：
	施工单位：
	用气单位：

附录九 项目交接单

工程项目交接单

工程名称：					
工程地址：					
工程编号		施工单位			
开工日期		竣工日期		交接日期	
工程内容：					
工程质量评定：					
接收意见：					
工程管理部门	市场开发管理部门		安全质量环保部		客户服务管理部门
代表：	代表：		代表：		代表：
年 月 日	年 月 日		年 月 日		年 月 日

附录十 置换合格单（居民客户）

居民燃气客户通气点或服务单

办理日期： 年 月 日 ☐热水器 ☐报警器 ☐壁挂炉

客户姓名				联系电话			
客户地址				派单人			
通气性质	☐ 首次通气 ☐ 复气		是否已告知检漏方法	☐ 是 ☐ 否			
通气条件检查	立管警示标志	☐ 有 ☐ 无	管卡情况	☐ 正常 ☐ 不正常	表前阀	☐ 正常 ☐ 不正常	
	管道及设备有无分包	☐ 有 ☐ 无	燃气管道、灶具与电器、其他管道间距是否符合要求			☐ 符合 ☐ 不符合	
	厨房有无独立门窗	☐ 有 ☐ 无	管线有无私改私接	☐ 有 ☐ 无	气密性检测	☐ 合格 ☐ 不合格	
是否具备通气条件	☐ 是 ☐ 否		不符合原因				
首次通气立管气密性实验是否合格	☐ 合格 ☐ 不合格		燃气设施是否调试正常			☐ 正常 ☐ 不正常	
燃气表	类型	品牌	燃气表号	进气方向	表封号	表底数	
	☐ 机械表			☐ 左 ☐ 右			
	☐ IC卡表						
	☐ 物联表						
燃气灶	品牌			有无合格证	☐ 有 ☐ 无		
				有无熄火保护	☐ 有 ☐ 无		
其他用具	燃气用具	品牌	型号	安装位置	是否安装烟道	☐ 是 ☐ 否	
	☐ 燃气壁挂炉				是否办理	☐ 是 ☐ 否	
	☐ 燃气热水器						
软管与单嘴、灶具连接处是否使用管卡固定		☐ 是 ☐ 否		通气点火是否完成		☐ 是 ☐ 否	
				检查软管连接处是否合格无泄漏		☐ 是 ☐ 否	
安全告知							
客户确认							
备注							
客户签字		客服员签字		点火日期			

第一联 公司留存
第二联 客户留存
请妥善保留

附录十一 置换合格单（非居民客户）

非居民客户置换通气合格单

日期： 年 月 日

客户基本信息				
客户名称			联系电话	
用气性质	☐ 商业用户 ☐ 工业用户 ☐ 采暖用户 ☐ 福利用户 ☐ 特殊用户			
通气条件检查				
1.管道	☐ 包装 ☐ 腐蚀 ☐ 电线缠绕 ☐ 搭挂物品 ☐ 私接私改 ☐ 安全间距不足 ☐ 涂改管道漆色 ☐ 警示标志损坏或缺失 ☐ 正常			
2.支架和管卡	☐ 缺失 ☐ 损坏 ☐ 松动 ☐ 正常			
3.阀门	☐ 不灵活 ☐ 无手柄 ☐ 手柄损坏 ☐ 正常			
4.计量仪表	表类型	品牌	型号	表号
	☐ 流量计			
	☐ 燃气表			
5.胶管	☐ 老化 ☐ 龟裂 ☐ 穿墙（门/窗） ☐ 软管超过2米 ☐ 软管上接有三通 ☐ 超期使用未更换 ☐ 不符合安全距离 ☐ 缺卡箍 ☐ 卡箍松动 ☐ 金属管 ☐ 正常			
6.燃气报警器	☐ 安装（ ☐ 有效 ☐ 定期检测 ☐ 未定期检测 ☐ 报警联动切断） ☐ 未安装			
7.燃气用具使用	☐ 超年限使用 ☐ 明令淘汰器具 ☐ 灶具未带自动熄火保护 ☐ 正常			
8.气密性检测	检测方式		是否漏气	处置结果
	☐ 可燃气体检测仪 ☐ U型压力计测试 ☐ 肥皂水		☐ 漏气 ☐ 正常	☐ 完成 ☐ 已采取措施
9.安全用气环境	☐ 室内混用其他气源 ☐ 燃气设施周围存放易燃易爆物品 ☐ 室内通风不良 ☐ 厨房改装或与其他房间连通不具备安全条件 ☐ 安装燃气设施房间住人 ☐ 烟道及排烟设施故障 ☐ 正常			
客户安全知识掌握	☐ 掌握燃气设施正确操作方法 ☐ 清楚燃气公司报警电话 ☐ 掌握日常检漏方法 ☐ 掌握燃气泄漏处置方法和有关注意事项 ☐ 掌握应急逃生知识			
安全宣传	☐ 已进行安全宣传和有效告知 ☐ 管道天然气用户手册 ☐ 天然气安全使用常识 其他：_____			
燃气用具				
满意度调查	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 不满意原因_____			
软管与单嘴、灶具连接处是否使用管卡紧固	☐ 是 ☐ 否		置换通气是否完成	☐ 是 ☐ 否
客户服务改建建议（客户填写）				
安全告知： 1、操作人员应熟练掌握燃气灶具、设施使用方法； 2、使用方应定期对燃气管道及用气设施进行泄漏检测； 3、使用方应安装可燃气体报警装置，并定期检验，确保检测装置运行正常； 4、每天用气结束后，使用方应关闭燃气总阀门；				
客户签字			置换通气人员签字	

附录十二 居民户内燃气设施安检单

居民户内燃气设施安检单
客户基本信息

客户姓名		用气地址	小区 号楼 单元 室（或 村/路 号）			
联系电话 1		联系电话 2		本次安检时间	年 月 日	
客户类别	☐ 自有住房 ☐ 外来租户 ☐ 老 ☐ 弱 ☐ 病 ☐ 残 ☐ 其他：_____					
用气类型	☐ 居民炊事 ☐ 居民热水器 ☐ 居民采暖			进气方向	☐ 左进气 ☐ 右进气	
燃气表品牌		燃气表型号		出厂日期	年 月	燃气表编号：_____
燃气表类型	☐ 机械表		☐ IC卡表		☐ 物联网表	
燃气表底数	m³	燃气表进口	原卡扣：_____（变更：_____） 防盗接头：_____（变更：_____）			
燃气表剩余	m³	燃气表出口	原卡扣：_____（变更：_____） 防盗接头：_____（变更：_____）			

安全检查及隐患整改告知

检查项目		检查结果(在“□”内打“√”)	
气密性专项检查	来气管道至灶前阀（不含私改管段）	☐ 1.漏气，具体情况：_____ 处置情况： ☐ 现场维修完毕 ☐ 已采取措施交维抢修队维修	☐ 正常
	软管及用气设备（含私改管段）	☐ 2.软管及连接处漏气 ☐ 3.炉具及连接处漏气 ☐ 4.客户私改管段处漏气 ☐ 5.热水器及连接处漏气 ☐ 6.其他_____	☐ 正常
燃气表专项检查	表功能	☐ 7.表进出口方向反装 ☐ 8.点火用气时计量异常 ☐ 9.取出表内电池后电磁阀未关闭、过气不计数 ☐ 10.运行时有异响 ☐ 11.其他 _____	☐ 正常
	表完整性	☐ 12.表体损坏 ☐ 13.电池盒腐蚀 ☐ 14.表体被暗封 ☐ 15.铅封损坏 ☐ 16.螺丝松动 ☐ 17.防盗卡扣或防盗表接头损坏 ☐ 18.其他_____	☐ 正常
其他燃气管道设施安全检查	来气管道至灶前阀	☐ 19.立管及支管固定不牢 ☐ 20.表后管固定不牢 ☐ 21.表前阀无手柄或无法启闭 ☐ 22.灶前阀无手柄或无法启闭 ☐ 23.灶前阀内漏 ☐ 24.灶前阀习惯性不关闭 ☐ 25.管道堆积重物 ☐ 26.用电设备与管道间距不足 ☐ 27.管道有电线缠绕 ☐ 28.将管道作为接地线 ☐ 29.管道防腐漆脱落、锈蚀 ☐ 30.燃气管道暗封或暗埋 ☐ 31.燃气表进口之前私改管道 ☐ 32.燃气表出口之后私改管道 ☐ 33.其他 _____	☐ 正常

第一联公司留存 第二联客户留存 请妥善保管

	软管及用气设备	☐ 34.橡胶软管超 2m ☐ 35.橡胶软管有接口 ☐ 36.橡胶软管破损或开裂 ☐ 37.橡胶软管穿墙或暗埋 ☐ 38.软管两端无管箍、管箍松动 ☐ 39.软管超期或老化 ☐ 40.非天然气专用灶具 ☐ 41.炉具与管道安全间距不足 ☐ 42.炉具无熄火保护 ☐ 43.使用直排式热水器/壁挂炉 ☐ 44.用气设备无控制阀 ☐ 45.用气设备超期使用 ☐ 46.其他_____	☐ 正常
	用气环境专项检查	☐ 47.室内混用其他气源 ☐ 48.厨房住人 ☐ 49.燃气设施周围存放易燃易爆物品 ☐ 50.室内通风不良 ☐ 51.其他_____	☐ 正常
	安全宣传情况	☐ 发放安全宣传资料并进行安全宣传和有效告知 ☐ 张贴已安检标签 ☐ 张贴“隐患未整改禁止使用”标签	
隐患整改告知： 依据《城镇燃气管理条例》《山东省燃气管理条例》等有关规定，客户须及时对以上第__，__，__，__，__，__，__，__，__，__，__，__条隐患问题按照整改要求进行整改，限期__天内整改完成。存在泄漏隐患时应关闭燃气阀门，待整改完后再正常使用燃气，如客户提出申请需由燃气公司协助整改，相关费用由客户承担。			
整改处理方法： ☐ 由客户自行整改(第__，__，__，__，__，__条) ☐ 客户申请由燃气公司协助整改，客户承担费用(第__，__，__，__，__条)		安检员签字： 记录员签字：	

客户确认及服务满意度评价

本人确认上述服务内容已完成，并已阅知《居民燃气客户安全用气须知》（在背页）。承诺遵守国家相关管道燃气的法律法规及燃气行业条例，及时整改存在的安全隐患（逾期不整改则自行承担安全责任后果），并依照燃气公司相关安全指引，在未来使用燃气过程中不得擅自安装、改装、拆迁在本地址内任何管道燃气设施，保证安全使用管道燃气。当燃气表电子部分出现故障、与机械字轮数不符或办理补气量时，以机械字轮数和客户在乐陵中石油昆仑燃气有限公司历史充值记录为准。	
您对本次服务质量的评价： ☐ 非常满意 ☐ 基本满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	客户签字：

隐患整改回访情况

对于上述问题的整改情况： ☐ 已整改完毕 ☐ 未按要求完成整改 ☐ 无法入户 ☐ 拒绝整改 备注：未按要求整改完成，一切后果责任由客户自行承担。	
安检员签字： 月 日	客户签字： 年

温馨提示：正确使用燃气设施非常重要，若您不按规定执行，您家及整个单元的其他燃气客户都将无法正常使用天然气，且存在的安全隐患将有可能危及您和家人以及邻居的生命财产安全，请您务必严格遵守相关规定！安全用气须知详见背页。

附录十三 非居民客户燃气设施安检单

非居民客户燃气设施安检单

表 C.1 非居民用户燃气设施安检单

用户基本信息					
单位法人		单位名称		固定电话	
固定电话		单位地址		移动电话	
气表底数		仪表编号		表厂家及型号	
燃气设备类型(可多选)	大灶__台、中灶__台、小灶__台、蒸饭车__台、热水器__台、壁挂炉__台、锅炉__台、其它				
安全检查内容 (存在问题时在相应选项的“□”内打“√”或在“其他”项前的“□”内打“√”并注明, 否则视为正常)					
计量装置	☐ 1. 流量计等设备连接处泄漏; ☐ 2. 存在不计量旁通; ☐ 3. 存在强电信号、强磁或高频装置干扰; ☐ 4. 流量计法定封印异常; ☐ 5. 无铅封或铅封被破坏; ☐ 6. 存在其他盗气行为; ☐ 7. 流量计温度压力流量信号异常; ☐ 8. 流量数据累计异常; ☐ 9. 仪表油液位异常; ☐ 10. 运行时声音异常; ☐ 11. 仪表卡死等故障; ☐ 12. 仪表有应力变形; ☐ 13. 箱体、基础或护栏损坏、变形; ☐ 14. 静电接地不合规; ☐ 15. 电伴热不规范; ☐ 16. 温控功能故障; ☐ 17. 仪表处于超量程状态; ☐ 18. 仪表超检定周期; ☐ 19. 过滤器未定期清理保养; ☐ 20. 过滤器前后压差异常				
调压装置	☐ 21. 调压器等设备连接处泄漏; ☐ 22. 参数设定不符合要求; ☐ 23. 压力显示值与设定值不符; ☐ 24. 运行时异响; ☐ 25. 切断装置功能失效; ☐ 26. 放散装置功能失效; ☐ 27. 箱体、基础或护栏损坏、变形; ☐ 28. 静电接地不合规; ☐ 29. 电伴热不规范; ☐ 30. RTU 与伴热电源未分路控制; ☐ 31. 温控功能故障; ☐ 32. 过滤器未定期清理保养; ☐ 33. 过滤器前后压差异常				
切断连锁装置	☐ 34. 电磁阀与报警器切断连锁装置及连接处泄漏; ☐ 35. 电磁阀与报警器切断连锁装置功能失效; ☐ 36. 报警器超期; ☐ 37. 报警器未保持通电状态; ☐ 38. 报警器探头不清洁; ☐ 39. 锅炉、灶间等无联动通风设备				
管道及阀门	☐ 40. 燃气管道及附属设施应无泄漏; ☐ 41. 管道锈蚀; 防腐层破损; ☐ 42. 管道固定支架缺失; ☐ 43. 标志标识缺失; ☐ 44. 埋地管道有占压、施工等隐患; ☐ 45. 阀门启闭异常; ☐ 46. 阀门裂纹或渗漏; ☐ 47. 法兰螺栓或垫片缺失; ☐ 48. 法兰静电跨接不符合要求;				
不安全用气行为	☐ 49. 擅自改动燃气管道; ☐ 50. 用户私改管段漏气; ☐ 51. 擅自拆除、改装、迁移、安装燃气设施和燃具; ☐ 52. 暗埋、暗封燃气设施; ☐ 53. 包裹密闭燃气设施; ☐ 54. 燃气管道被做为其他电气设备的接地线使用; ☐ 55. 燃气设施有重物搭挂; ☐ 56. 燃气设施周围堆放杂物; ☐ 57. 电气设备等与燃气设施之间的安全距离不符合要求; ☐ 58. 安装燃气设施的房间有人居住; ☐ 59. 同一场所使用两种以上燃气; ☐ 60. 习惯性用气后不关阀; ☐ 61. 无健全的安全管理制度; ☐ 62. 无专(兼)职安全管理人员; ☐ 63. 无定期自查的安检、设备维护保养记录; ☐ 64. 过道边的阀门手柄无安全防护措施; ☐ 65. 其他不安全用气行为				
其他	☐ 66. 未定期检查管理范围内的燃气设施和用气设备; ☐ 67. 设备设施或附件缺失; ☐ 68. 设备设施或附件与原设计不符; ☐ 69. 存在未经复核变更管道的情况; ☐ 70. 用气设备数量和负荷与原设计不符; ☐ 71. 存在未经复核变更用气设备和负荷的情况; ☐ 72. 用气环境与原设计不符; ☐ 73. 存在影响燃气安全运行的环境因素; ☐ 74. 使用国家明令淘汰或没有合格标志的用气设备; ☐ 75. 燃具不合格; ☐ 76. 软管连接不合格; ☐ 77. 其他_____				
是否对用户进行了详细的燃气管理条例及安全使用常识的宣讲: ☐ 宣讲 ☐ 未宣讲					

表 C.1 非居民用户燃气设施安检单(续)

隐患问题告知及整改要求	
依据《城镇燃气管理条例》等有关规定，用户应及时对以上()处不合格项隐患问题按照整改要求进行整改，限期()天内整改完成。如用户提出请求需由燃气公司协助整改，费用由用户自理。 整改处理方法： ☐由用户自行整改 (第 条) ☐由燃气公司协助用户整改 (第 条，用户自费) 安检员签字： 年 月 日	
用户申明及服务满意度评价	
本人确认上述服务已完成。承诺遵守国家相关管道燃气的法律法规及燃气行业条例，及时整改存在的安全隐患（逾期不整改则自行承担安全责任后果），并依照燃气公司相关安全指导，在未来使用燃气过程中不擅自安装、改装、拆迁在本地址内任何管道燃气设施，保证安全使用管道燃气。 用户签字： 您对本次服务质量的评价： ☐满意 ☐一般 ☐不满意 年 月 日	
隐患整改回访情况	
对于上述问题的整改情况： ☐已整改完毕 ☐未按要求完成整改 ☐无法入户 ☐拒绝整改 备注：未按要求整改完成，一切后果责任由用户自行承担。 安检员签字： 用户签字： 年 月 日	
XXXX 燃气公司客户服务热线：XXXXXXXX	

附录十四 居民客户安全隐患整改通知单

居民客户安全隐患整改通知单

小区(宿舍)名称: _____地址(楼栋/门牌号): _____

☐户主/☐租赁人姓名: _____联系电话: _____

尊敬的用户:

根据燃气管理条例及相关标准、规范,我公司在对用气现场进行了安全检查时,发现现场存在用气安全隐患,具体情况见下表。为了维护用气现场及周边市民生命财产安全,营造安全规范的用气环境,特此通知您,请按期对下列隐患及时进行整改,否则由此引发的一切后果将由客户承担。

隐患内容:	
整改意见:	
检查时间:	_____
整改期限:	_____
检 查 人:	_____
用户签名:	_____
客户服务电话:	_____
客户联系电话:	_____
复查时间:	_____
复查人:	_____

非居民客户安全隐患整改通知单

用气地址

根据燃气管理条例及相关标准、规范，我公司在对用气现场进行了安全检查时，发现现场存在用气安全隐患，具体情况见下表。为了维护用气现场及周边市民生命财产安全，营造安全规范的用气环境，特此通知您，请按期对下列隐患及时整改，否则由此引发的一切后果将由客户承担。

整改意见:

复查时间: 复查人:

附录十六 抄表数据确认单

XX 中石油昆仑燃气有限公司抄表单

客户名称

年 月 日

燃气表位置	燃气表号	本月表数	上月表数	上月抄表时间	备注
注：1、请于抄表次日起七日内完成缴费。2、每日 15:00 以后不再收取现金，如需缴费请使用网银、电汇、银联卡、支票或网上营业厅等。					

抄表员：

客户签字：

附录十七 客户分类分级档案管理台账

非居民客户分类分级管理台账

序号	客户名称	客户地址	公司简介	法人信息	注册资本金（万元）	企业规模	经营范围	生产工艺特点	客户类型	客户层级	客户层级标准	拜访周期	服务内容	客户联系人	客户联系方式	客户经理	客户经理联系方式	日均用气量（万方）	年用气量（万方）	价差（元）	通气时间	备注
								介绍企业生产工艺、用气特点及特殊要求（例：工业窑炉、24小时用气、不允许停气等…）			根据客户分类分级划分标准简单说明划分依据											

事业部、单位责任人： 填表人：

联系方式： 联系方式：

特殊居民客户分类管理台账

序号	客户名称	客户类型	客户联系人	客户联系方式	客户地址	拜访周期	服务内容	日均用气量（方）	年用气量（方）	通气时间	备注

敏感居民客户分类管理台账

序号	客户名称	客户类型	客户联系人	客户联系方式	客户地址	拜访周期	服务内容	日均用气量（方）	年用气量（方）	通气时间	备注

附录十八 燃气设施报装确认书

燃气设施报装确认书

用气单位（章）： 用户类型：☐ 公服 ☐ 商业 ☒ 工业

序号	用气设备名称	规格型号	数量	接口尺寸	连接形式	用气量 Nm³/h		用气额定 压力 kPa	用气时间/周期	备注
						最大	最小			
1										

注：天然气低热值以 8750kCal/m³（36.626MJ/m³）计算。

- 另需用气单位提供以下资料：
- 1、室外综合管网图、强弱电图及其它埋地设施相关图纸；
 - 2、用气房屋（或车间）建筑、电气、给排水图；
 - 3、用气设备布置图



奉献能源 创造和谐