

附件 2:

政务诚信承诺书



单位名称		温县中裕燃气有限公司	
统一社会信用代码		91410825667248813L	
法定代表人	邢卫东	监督电话	0391-6183566
承 诺 内 容	为切实做好城市供气保障和服务工作，不断提高服务水平，中裕燃气作出如下服务承诺： 一、服务内容 1. 负责公司所供应天然气的热值符合国家标准要求。 2. 负责县域内天然气管网设施维护和故障抢修处理。 3. 负责天然气用户报装。 4. 负责天然气用户的入户安检。 5. 负责新用户接气的设施建设及老用户燃气设施的改造。 6. 负责天然气用户标准验收。 7. 负责居民和用户供气服务咨询和求助处理。 二、服务标准 1. 保障县域内安全优质供气，天然气各项指标符合国家规定标准。 2. 严格执行政府部门批准的现行天然气价格收费标准，按表计量（特殊情况除外）收取用户天然气气费，热情接待用户，限时办结业务。 3. 定期巡检、维护保养天然气管网及附属设施，在承诺时限		

内修复突发设施故障。

4. 公开业务办理工作流程，提高办事质量效率，严明工作纪律，热情接待用户，从严处理对用户“吃拿卡要报”等不正之风，为用户提供优质、高效、便捷的服务。

5. 建立首问责任制、限时办结制等规章制度；对超出供气服务范围，公司无法办理的业务，应明确告知用户原因。

6. 因检修、维修及其他工程需要暂停燃气（紧急情况除外）供应时，将提前 48 小时通知用户。

7. 提供 24 小时紧急事故热线服务和 24 小时紧急抢修服务，遇燃气安全紧急情况，在收到报警电话后 30 分钟内到达现场。

8. 为天然气居民用户提供免费每年入户安检一次，工、商业用户每年入户安检两次。

9. 为用户提供服务热线、营业网点现场预约等业务预约方式。

10. 为天然气用户提供银行托收、营业前台现金缴费、刷卡缴费、支付宝缴费等多种管道气缴费方式。

三、服务时限

1. 通气点火服务。对已具备安全通气条件并办结相关手续的客户，在 5 个自然日内提供上门服务。

2. 管道改装服务。一般改管（室内管安装）在缴纳改管费用后 7 个自然日内提供上门服务。

3. 管道安装服务。客户预约后 5 个工作日内提供上门服务。

4. 管道维修服务。非紧急事故的维修服务，在用户预约后 24

小时内上门处理。

5. 受理用户投诉。对用户有关供气业务投诉及反映工作作风问题的来电、来信、来访，于3个自然日内联系用户、进行调查处置并答复客户投诉时间的处理情况。

四、服务流程

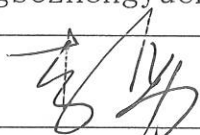
1. 用户申报安装管道燃气（上门申报地址：慈胜大街中段中裕燃气客户服务中心、太极大道中段公司营业大厅、祥云镇营业厅、南张羌营业厅）。

2. 具备安装条件的用户须携带本人、本地地址户口簿和房产证（或购房协议）到温县中裕燃气有限公司营业大厅办理零星户安装手续。

3. 办理零星户安装手续，在报装中心持有效证件收费窗口缴纳初装费，并填写零星安装单。

4. 在用户办理手续安装过程中如遇邻居阻碍施工或雨篷阻挡等客观因素，用户有义务进行协调，且不计算因此延误的工期。

5. 用户遇到特殊情况不能安装的，携带本人身份证及安装收据到公司营业大厅申请退户。

投诉举报邮箱	wxbgs@zhongyuenergy.com
签发人	
备注	