鹤庆县恒泰燃气有限公司简介

中缅石油天然气管道工程项目启动，为丽江支线沿线的鹤庆充分利用外来资源奠定了良好基础，天然气作为绿色、低碳的清洁燃料，相较煤炭、石油等能源有使用安全、热值高、洁净等优势，由于天然气的利用对环境的污染相比其他资源较少，天然气的利用有较大的发展空间，在未来推动鹤庆经济和社会发挥中发挥着重要作用。

在推动天然气的发展和利用下，服务于我省的经济建设号角，鹤庆县恒泰燃气有限公司于2011年入驻鹤庆，并于2012年9月4日经工商管理部门注册为“鹤庆县恒泰燃气有限公司”。在2013年4月与鹤庆县人民政府签订了《鹤庆县天然气综合利用项目合作协议》,是鹤庆县唯一一家特许经营天然气的公司,经营范围：天然气管道工程项目投资，燃气及燃气产品的投资开发\*\*（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）\*\*

鹤庆县恒泰燃气有限公司位于鹤庆县云鹤镇新生邑（黄龙路与一级路交叉口），公司设有综合办公室，工程技术部，财务部、经营管理部、规划设计部、质量安全部等部门组成，现有在职、在编员工29人。

|  |
| --- |
| **服 务 指 南** |
| **序号** | **服务事项** | **办理流程** | **承诺时限** | **备注** |
| 1 | 居民用气入户 | 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→签订供气合同及点火通知单→供气 | 自转款之日起90个工作日内完成 | 需具备通气条件 |
| 2 | 非居民用气入户 | 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 | 每月1号—10号 | 初次办理、补办 |
| 4 | 气费收缴 | 营业大厅柜台处用户凭《用户缴费折》缴纳气费 | 每月1号—10号 | 如遇特殊情况公司将另行通知 |
| 5 | 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 |
| 6 | 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 |
| 7 | 搬迁、改管 | 用户递交申请→公司规划设计部进行勘察→缴费→公司工程部进行服务→待验收合格后→签订点火通知单→供气 | 双方协商 | 　 |
| 8 | 用户自愿申请换表 | 用户递交申请→缴费→公司工程部进行服务→待验收合格后→供气 | 缴费后7个工作日内完成 | 居民用户 |
| 9 | 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 | 1—2个工作日 | 　 |
| 10 | 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 | 　 |
| 11 | 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 | 1—2个工作日 | 　 |
| 12 | 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 | 　 |
| 13 | 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 | 　 |
| **服务电话：0872-4120229 抢险电话：0872-4123663** |