

# 新郑蓝天燃气有限公司文件

新郑蓝天（2021）51号

## 关于印发《新郑蓝天燃气有限公司燃气前置 施工管理办法（修订）》的通知

公司下属各分公司、各部门：

《新郑蓝天燃气有限公司燃气前置施工管理办法（修订）》已经公司经理办公会研究通过，现印发给你们，请结合实际，认真组织学习，并抓好贯彻执行。

特此通知

附件：新郑蓝天燃气有限公司燃气前置施工管理办法（修订）

新郑蓝天燃气有限公司

2021年12月20日

附件:

# 新郑蓝天燃气有限公司燃气前置施工管理办法 (修订)

为进一步规范和完善新郑蓝天燃气有限公司(以下简称“公司”)的燃气前置施工管理,实现用户获得用气流程简化、时间缩减,切实提升用户服务水平,结合公司实际,特制定本管理办法。

## 一、非民用前置服务办理流程

### (一)燃气前置服务环节

1. 公司在客户获得用气前期,实施前置服务,由客户经理通过“工改”系统、“多规合一”平台推送的客户前期规划、立项信息,提前上门服务,主动获取营业执照、初步规划等信息,并及时将相关信息反馈给第三方设计单位。

2. 第三方设计单位收到信息后,及时主动与客户预约具体上门时间,现场进行勘察,结合项目发展计划和客户具体需求,确定设计方案,1日内出具施工图(小时流量20立方以下按小微商套餐标准执行),并将勘察结果上传至工程管理系统,生成工程派工单。

3. 工程建设中道路挖掘涉及的各类行政审批(园林、绿化等)实施分流管理模式,由客户经理代办帮办,具体如下:小型工程项目由燃气公司向相关主管部门进行备案,0.5天内完成。非小型工程项目由客户经理收集行政审批所需资料,1日内完成。

行政审批。（小型工程项目：道路挖掘长度 < 200 米的用气接入。  
非小型工程项目：道路挖掘长度 > 200 米的用气接入。）

4. 第三方工程施工单位根据派工单信息，合理分配，按照合同约定完成工程安装。

5. 工程施工中，如需变更工程量的，应及时将实际情况反馈给设计单位更新设计，工程施工单位按照新派工单进行施工。在施工完毕后，质检员按照规范组织四方联合验收（不合格的要求施工单位整改，达到验收合格）。

## **（二）前置相关业务办理时限**

燃气工程建设前期办理市政道路挖掘、交通、园林等行政审批手续，以及工程现场勘查、方案设计、施工环节、质量验收等流程，由客户经理全程帮办代办，无需用户跑腿。具体燃气工程建设前置服务办理时限：

1. 小型工商业项目 3 日内完成勘查、设计、施工及验收；
2. 非小型工商业项目 4 日内完成勘查、设计、施工及验收；
3. 因不可控因素或用户原因造成的工程延期除外。

## **（三）用户报装业务流程**

1. 待用户需要报装通气时，可通过郑州市政务服务网、蓝天燃气微信公众号、郑好办 APP、政务服务大厅、燃气公司各营业网点、24 小时客户服务热线 4000678099/4000693666、客户经理主动上门等线上线下多种报装渠道申请办理通气业务。在接到非居民用户报装申请后，由客户经理采取“一对一”上门服务模式，提供全流程帮办代办燃气报装业务，且 1 日内完成点火通气。

2. 因用户自行到公司办理通气业务且不能完整提供材料时，对不影响项目合法性、技术可靠性的材料，业务办理人员可采取容缺机制，先行受理报装，且1日内完成点火通气，相关资料后期由客户经理主动上门获取。

## **二、居民用户前置施工办理流程**

### **(一) 燃气前置工程施工服务环节**

1. 公司在用户获得用气前期，实施前置服务，由客户经理通过“工改”系统、“多规合一”平台推送的用户前期规划、立项信息，提前上门服务，主动获取小区规划许可证，并及时将相关信息反馈给第三方设计单位。

2. 第三方设计单位接到信息后，与客户预约具体上门时间，现场进行勘察。在燃气区域压力满足设计要求的情况下，依据设计规范，1日内完成项目设计、出具施工图纸，并将设计事项上传至网上工程管理系统，生成工程派工单。

3. 第三方施工单位根据工程管理系统生成的派工单，合理分配施工任务，按设计图纸及合同约定进行全面施工。

红线内变更工程量，现场工程管理人员应及时将客户实际情况及时传递设计单位变更设计图纸，施工单位按照更新后的派工单执行。工程施工完成后，施工单位要及时出具竣工资料及工程结算单，待终审通过后，将工程档案信息表转交客户服务部建立用户一户一档台账。

### **(二) 用户报装业务流程**

1. 工程项目完工后，用户可通过郑州市政务服务网、蓝天燃气微信公众号、郑好办 APP、政务服务大厅、燃气公司各营业网点、24 小时客户服务热线 4000678099/4000693666、客户经理主动上门等线上线下多种报装渠道申请办理通气业务，客户经理根据客户的申请信息进行“一对一”跟踪服务，1 日内上门完成通气业务。

2. 因用户自行到公司办理通气业务且不能完全提供材料时，对不影响项目合法性、技术可靠性的材料，业务办理人员可采取容缺机制，先行受理报装，且 1 日内完成点火通气，后期由客户经理主动上门获取。

3. 客户经理在扫街过程中，对于有用气需求的客户，因客户原因无法自行报装的，由客户经理提供燃气各项业务全流程帮办代办服务。

### **三、其他要求**

1. 公司客户经理应严格按照前置服务相关要求，主动做好上门“一对一”帮办代办服务，确保为用户提供优质的全流程前置服务。

2. 本办法自下发之日起执行，原有规定与本办法不一致的，以本办法为准。

3. 本办法由公司工程技术部、客户服务部、市场开发部共同负责解释修订。