

新郑蓝天燃气有限公司文件

新郑蓝天〔2022〕20号

关于印发《新郑蓝天燃气有限公司一次性完整告知业务流程及资料清单制度》的通知

公司下属各单位、各部门：

《新郑蓝天燃气有限公司一次性完整告知业务流程及资料清单制度》已经公司研究通过，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一次性完整告知业务流程及资料清单制度

新郑蓝天燃气有限公司

2022年3月7日



附件：

新郑蓝天燃气有限公司一次性 完整告知业务流程及资料清单制度

第一条 为全面落实省、市各级政府关于“一次办好”相关文件精神，提升新郑蓝天燃气有限公司（以下简称“新郑燃气”）业务办理透明度和满意度，方便用户办理各项业务，提高公司服务水平和服务质量，结合公司实际，特制定本制度。

第二条 一次性告知制度是指申请人到燃气服务窗口办理事务或咨询有关事项时，承办人员必须一次性告知其所办事项的申报材料、办事流程、承诺时限等。

第三条 承办人员对服务对象办理的事项负有一次性告知的义务。对申请人申请办理的事项，服务大厅窗口承办人应当场受理，审核其所提供的手续或资料，对符合条件、材料齐全并能当时办理的要及时办理；对手续、材料不齐全或不符合规定的，应一次性告知其所需补充的全部手续和资料，或不予受理的法律和政策依据。

第四条 承办人员在一次性告知时，可采取口头告知形式。如果服务对象需要以书面形式告知的，承办人员应填写《一次性告知书》，对需要补办的材料、手续和不予受理的理由作详细说明。《一次性告知书》一式两份，一份交予服务对象，一份由承办单位或承办人留底备查。

第五条 承办人员对服务对象需办理的事项有负责到底的义务，在服务对象补齐手续或材料后，应予以受理，并按有关规定及时办理。

第六条 对服务对象所办事项，法律、法规和规范性文件不明确时，或情况特殊的，承办人员应当在详细了解的前提下，及时请示有关领导，共同研究确定应如何处理并告知服务对象。

第七条 全体工作人员应认真履行一次性告知制度，对违反本制度，造成服务对象重复多次上门咨询的承办人，视情节轻重给予批评或诫勉教育，并记入当月考核。

第八条 各业务办理流程及资料清单：

1. 燃气报装

流程：服务管家代为提出申请或者用户提出申请——新郑燃气1日内上门完成通气点火。

资料清单：零资料(电子营业执照、电子身份证)

2. 燃气过户

流程：用户在不动产办理信息变更时，根据用户需求，燃气公司通过政务数据相关平台获取相关信息，可实现线上无感过户。

资料清单：零资料(电子营业执照、电子身份证)

3. 拆改业务

流程：用户提出申请——设计单位根据用户意向设计拆改方案、出具预算——用户缴费——施工单位依据拆改方案完成施工——拆改完成后，具备通气条件完成通气点火。

资料清单：拆改申请表单

4. 维修业务

流程：提出申请——维修派工——24小时上门作业（紧急情况即时上门）。

资料清单：零资料（拨打24小时服务热线即可）。

5. IC卡补办业务

流程：提出申请——核实资料——即时办理。

所需资料：法人身份证或表具信息。

6. 安检业务

新郑燃气每年对工商业用户不得少于两次免费安全检查，如错过安检，可自行预约安检。

预约安检流程：提出申请——安检派工——约定上门安检时间——完成安检。

资料清单：零资料（拨打新郑燃气24小时服务热线即可预约）。

7. 投诉及意见反馈

流程：用户提出投诉——相关人员对用户提出的问题24小时内给予解决、解答或改进，由公司相关部门经理及分管副总亲自核查并签字确认问题已经解决——解决用户需求——新郑燃气再次回访用户是否解决问题。

8. 用户提出意见反馈——由公司相关部门分管副总、经理、技术人员对用户提出的意见进行讨论——36小时内得出结论回复用户。

资料清单：零资料。

9. 发票

线上流程：用户关注河南蓝天燃气微信公众号(扫描本手册背页二维码即可关注)，在公众号微信服务大厅中点击电子发票，输入相关信息，按照提示操作下载打印即可。

线下流程：在各个实体营业窗口，由营业厅服务人员现场打印。

10. 行政审批

用户自建工程行政审批流程：服务管家全程办理行政审批所需资料，用户无需参与。

11. 工程验收

用户自建工程验收流程：用户完成工程自建——提出验收申请——新郑燃气核实资料——现场复验工程——合格予以通气(不合格，服务管家一次性告知用户需整改内容，待用户自建工程整改合格后予以通气)。

燃气公司代建工程验收流程：燃气公司工程代建——施工完成，施工单位提出验收申请——新郑燃气核实资料——设计、施工、监理、新郑燃气等联合验收——合格予以通气(不合格，服务管家一次性告知施工单位需整改内容)。

12. 销户业务

流程：客户预约停气封堵——前往营业厅办理销户手续。

资料清单：填写销户申请单即可。

第九条 其他规定

1. 本制度自印发之日起执行，原有规定与本制度不一致的，以本办法为准。

2. 本制度由公司客户服务部负责解释与修订。