

承德建投天然气有限责任公司 业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 天然气客户服务部

1. 范围

本标准规定并适用了承德建投天然气工商户表处理、补卡公共服务办理工作要求。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

工商户表处理、补卡业务

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/网上申请/电话预约

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外（执行假期作息時間）。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59号（包含但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

3. 办理流程

3.1 办理流程

受理、上门、办理、办结

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.2 实施权限

市本级

3.2.3 申请条件

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	业务工作单	纸质版	1			否		工作人员上门提供	
2	营业执照或副本	纸质版	1	1		否			
3	代办人身份证	纸质版	1	1		否			

3.2.6 申请途径

现场申请/电话预约

3.2.6.1 现场申请

到二楼 20 号现场预约申请。

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，转单上门人员跟进，并告知上门时间期限。

3.2.6.2 电话预约

致电 96366，0314-2286366/2097053 电话预约

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，转单上门人员跟进，并告知上门时间期限。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托或者电话预约代办员代办。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

市政务服务中心二楼 20 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	IC 卡	原卡回收，发放新卡
2	业务工作单	原件
3	营业执照或副本	原件及复印件
4	代办人身份证	原件及复印件

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，现场办结。

3.4 审查 黄底色的以下内容均不涉及

无

3.4.1 材料审查

无

3.4.2 现场审查

无

3.4.3 听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审程序

无

3.4.4 审查公示

不涉及

3.4.5 关系他人重大利益

不涉及

3.5 听证

不涉及

3.6 决定

3.6.1 决定机构

天然气业务办理服务中心

3.6.2 办结时限

承诺办结时限：即来即办，法定办结时限：1 个工作日

3.6.3 决定文书

不涉及

3.7 送达

3.7.1 审批结果类型及名称

不涉及

3.7.2 结果送达

不涉及

4. 收费

无

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

a) 窗口预约咨询：20 号综合窗口

b) 电话预约咨询：0314-2286366/2097053/96366

c) 网上预约咨询：无

d) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

a) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；

b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复;

c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的, 告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7. 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉: 一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉: 0314 - 2097024, 96366, 0314-2286366

c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉, 及时受理、登记;

b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;

c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。

承德建投天然气有限责任公司 业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 天然气客户服务部

1. 范围

本标准规定并适用了承德建投天然气民用户开户业务办理工作要求。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

民用户开户业务

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/网上申请/电话预约

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外（执行假期作息時間）。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59号（包含但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

3 办理流程

3.2 办理流程

受理、上门、办理、办结

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.2 实施权限

市本级

3.2.3 申请条件

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	业务工作单	纸质版	1			否		工作人员上门提供	
2	购房合同、 购房发票、 房产证、 物业证明	纸质版	1	1		否			上述材料带其中之一即可，但需包括含户主姓名、用气详细地址、所涉单位公章
3	户主身份证	纸质版	1	1		否			购房证明上不止一人时，携带其中任何一人身份证即可
4	代办人身份证	纸质版	1	1		否			

3.2.6 申请途径

现场申请/电话预约

3.2.6.1 现场申请

到二楼 20 号现场预约申请。

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，工作人员核实是否已经具备通气条件，如已具备，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，告知委托代理人具体情况告知用气要求，并告知上门时间期限。

3.2.6.2 电话预约

致电 96366，0314-2286366/2097053 电话预约

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，工作人员核实是否已经具备通气条件，如已具备，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，告知委托代理人具体情况告知用气要求，并告知上门时间期限。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托或者电话预约代办员代办。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

承德市政务服务中心二楼 20 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	IC 卡或户号（限物联表）	审核用户表具
2	业务工作单	原件
3	购房合同、购房发票、房产证、物业证明	原件及复印件
4	房主身份证	原件及复印件
	代办人身份证	原件及复印件

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，现场办结。

3.4 审查 黄底色的以下内容均不涉及

无

3.4.1 材料审查

无

3.4.2 现场审查

无

3.4.3 听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审程序

无

3.4.4 审查公示

不涉及

3.4.5 关系他人重大利益

不涉及

3.5 听证

不涉及

3.6 决定

3.6.1 决定机构

天然气业务办理服务中心

3.6.2 办结时限

承诺办结时限：即来即办，法定办结时限：1 个工作日

3.6.3 决定文书

不涉及

3.7 送达

3.7.1 审批结果类型及名称

不涉及

3.7.2 结果送达

不涉及

4. 收费

无

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

e) 窗口预约咨询: 20 号综合窗口

f) 电话预约咨询: 0314-2286366/2097053/96366

g) 网上预约咨询: 无

h) 信函咨询: 承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务中心, 邮编: 067000。

6.2 工作程序

d) 收到预约办理需求, 及时登记预约办理信息;

e) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复;

f) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的, 告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

8. 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉: 一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉: 0314-2097024, 96366, 0314-2286366

c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉, 及时受理、登记;

b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;

c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。

承德建投天然气有限责任公司 业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 天然气客户服务部

1. 范围

本标准规定并适用了承德建投天然气工商户开户业务办理工作要求。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

工商户开户业务

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/网上申请/电话预约

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外（执行假期作息時間）。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59号（包含但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

4. 办理流程

4.1 办理流程

受理、上门、办理、办结

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.2 实施权限

市本级

3.2.3 申请条件

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	业务工作单	纸质版	1			否		工作人员上门提供	
2	营业执照或副本	纸质版	1	1		否			提供其中一项即可
3	代办人身份证	纸质版	1	1		否			

3.2.6 申请途径

现场申请/电话预约

3.2.6.1 现场申请

到二楼 20 号现场预约申请。

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，工作人员核实是否已经具备通气条件，如已具备，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，告知委托代理人具体情况告知用气要求，并告知上门时间期限。

3.2.6.2 电话预约

致电 96366，0314-2286366/2097053 电话预约

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，工作人员核实是否已经具备通气条件，如已具备，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，告知委托代理人具体情况告知用气要求，并告知上门时间期限。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托或者电话预约代办员代办。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

承德市政务服务中心二楼 20 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	IC 卡或户号（限物联表）	审核用户表具
2	业务工作单	原件
3	代办人身份证	原件及复印件
4	营业执照或副本	原件及复印件

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，现场办结。

3.4 审查 黄底色的以下内容均不涉及

无

3.4.1 材料审查

无

3.4.2 现场审查

无

3.4.3 听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审程序

无

3.4.4 审查公示

不涉及

3.4.5 关系他人重大利益

不涉及

3.5 听证

不涉及

3.6 决定

3.6.1 决定机构

天然气业务办理服务中心

3.6.2 办结时限

承诺办结时限：即来即办，法定办结时限：1 个工作日

3.6.3 决定文书

不涉及

3.7 送达

3.7.1 审批结果类型及名称

不涉及

3.7.2 结果送达

不涉及

4. 收费

无

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

i) 窗口预约咨询: 20 号综合窗口

j) 电话预约咨询: 0314-2286366/2097053/96366

k) 网上预约咨询: 无

l) 信函咨询: 承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅, 邮编: 067000。

6.2 工作程序

g) 收到预约办理需求, 及时登记预约办理信息;

h) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复;

i) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的, 告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

9. 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉: 一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉: 0314-2097024, 96366, 0314-2286366

c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉, 及时受理、登记;

b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;

c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。

承德建投天然气有限责任公司 业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 天然气客户服务部

1. 范围

本标准规定并适用了承德建投天然气民用户表处理、补卡业务办理工作要求。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

民用户表处理、补卡业务

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/网上申请/电话预约

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外（执行假期作息時間）。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59号（包含但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

3 办理流程

3.1 办理流程

受理、上门、办理、办结

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.2 实施权限

市本级

3.2.3 申请条件

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	IC 卡					是			
2	业务工作单	纸质版	1			否		工作人员上门提供	
3	房主身份证	纸质版	1	1		否			
4	代办人身份证	纸质版	1	1		否			

3.2.6 申请途径

现场申请/电话预约

3.2.6.1 现场申请

到二楼 20 号现场预约申请。

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，转单上门人员跟进，并告知上门时间期限。

3.2.6.2 电话预约

致电 96366，0314-2286366/2097053 电话预约

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，转单上门人员跟进，并告知上门时间期限。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托或者电话预约代办员代办。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

承德市政务服务中心二楼 20 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	IC 卡	原卡回收，发放新卡
2	业务工作单	原件
3	房主身份证	原件及复印件
4	代办人身份证	原件及复印件

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，现场办结。

3.4 审查 黄底色的以下内容均不涉及

无

3.4.1 材料审查

无

3.4.2 现场审查

无

3.4.3 听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审程序

无

3.4.4 审查公示

不涉及

3.4.5 关系他人重大利益

不涉及

3.5 听证

不涉及

3.6 决定

3.6.1 决定机构

天然气业务办理服务中心

3.6.2 办结时限

承诺办结时限：即来即办，法定办结时限：1 个工作日

3.6.3 决定文书

不涉及

3.7 送达

3.7.1 审批结果类型及名称

不涉及

3.7.2 结果送达

不涉及

4. 收费

表处理：无

补卡：20 元/张

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

m) 窗口预约咨询: 20 号综合窗口

n) 电话预约咨询: 0314-2286366/2097053/96366

o) 网上预约咨询: 无

p) 信函咨询: 承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务中心, 邮编: 067000。

6.2 工作程序

j) 收到预约办理需求, 及时登记预约办理信息;

k) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复;

l) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的, 告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

10. 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉: 一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉: 0314-2097024, 96366, 0314-2286366

c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉, 及时受理、登记;

b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;

c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。

承德建投天然气有限责任公司 业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 天然气客户服务部

1. 范围

本标准规定并适用了承德建投天然气民用户过户业务办理工作要求。

2 公共服务事项

2.1 事项名称

民用户过户业务

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/网上申请/电话预约

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外（执行假期作息時間）。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59号（包含但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

5. 办理流程

5.1 办理流程

受理、上门、办理、办结

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.2 实施权限

市本级

3.2.3 申请条件

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	IC卡					否			
2	房产证	纸质版	1	1		否			
3	房主身份证	纸质版	1	1		否			房产证上不止一人时，携带其中任何一人身份证即可
4	代办人身份证	纸质版	1	1		否			

3.2.6 申请途径

现场申请/电话预约

3.2.6.1 现场申请

承德市政务服务中心到二楼 20 号现场直接办理。

3.2.6.2 电话预约

不用预约

3.2.6.3 代办

申请人现场代办员代办。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

承德市政务服务中心二楼 20 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	IC 卡	
2	房产证	原件及复印件

3	房主身份证	原件及复印件
4	代办人身份证	原件及复印件

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，现场办结。

3.4 审查 无

3.4.1 材料审查

无

3.4.2 现场审查

无

3.4.3 听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审程序

无

3.4.4 审查公示

不涉及

3.4.5 关系他人重大利益

不涉及

3.5 听证

不涉及

3.6 决定

3.6.1 决定机构

天然气业务办理服务中心

3.6.2 办结时限

承诺办结时限：即来即办，法定办结时限：1 个工作日

3.6.3 决定文书

不涉及

3.7 送达

3.7.1 审批结果类型及名称

不涉及

3.7.2 结果送达

不涉及

4. 收费

无

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

q) 窗口预约咨询：承德市政务服务中心 20 号综合窗口

r) 电话预约咨询：0314-2286366/2097053/96366

s) 网上预约咨询：无

t) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

m) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；

n) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复;

o) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的, 告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉: 一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉: 0314-2097024, 96366, 0314-2286366

c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉, 及时受理、登记;

b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;

c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。

承德建投天然气有限责任公司 业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 天然气客户服务部

1. 范围

本标准规定并适用了承德建投天然气工商户过户业务办理工作要求。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

工商户过户业务

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/网上申请/电话预约

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外（执行假期作息時間）。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59号（包含但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

3. 办理流程

3.1 办理流程

受理、上门、办理、办结

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.2 实施权限

市本级

3.2.3 申请条件

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	IC 卡					否			
2	营业执照	纸质版	1	1		否			
3	代办人身份证	纸质版	1	1		否			

3.2.6 申请途径

现场申请/电话预约

3.2.6.1 现场申请

到二楼 20 号现场预约申请。

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，转市场部人员跟进。

3.2.6.2 电话预约

致电 96366，0314-2286366/2097053 电话预约

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，转市场部人员跟进。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托或者电话预约代办员代办。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 20 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	IC 卡	
2	业务工作单	原件
3	营业执照或副本	原件及复印件
4	代办人身份证	原件及复印件

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，现场办结。

3.4 审查 黄底色的以下内容均不涉及

无

3.4.1 材料审查

无

3.4.2 现场审查

无

3.4.3 听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审程序

无

3.4.4 审查公示

不涉及

3.4.5 关系他人重大利益

不涉及

3.5 听证

不涉及

3.6 决定

3.6.1 决定机构

天然气业务办理服务中心

3.6.2 办结时限

承诺办结时限：即来即办，法定办结时限：1 个工作日

3.6.3 决定文书

不涉及

3.7 送达

3.7.1 审批结果类型及名称

不涉及

3.7.2 结果送达

不涉及

4. 收费

无

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

a) 窗口预约咨询：20 号综合窗口

b) 电话预约咨询：0314-2286366/2097053/96366

c) 网上预约咨询：无

d) 信函咨询: 承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅, 邮编: 067000。

6.2 工作程序

p) 收到预约办理需求, 及时登记预约办理信息;

q) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复;

r) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的, 告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉: 一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉: 0314 - 2097024, 96366, 0314-2286366

c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉, 及时受理、登记;

b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;

c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。

承德建投天然气有限责任公司 业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 天然气客户服务部

1. 范围

本标准规定并适用了承德建投天然气初装、入网办理工作要求。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

天然气初装、入网

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/网上申请/电话预约

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外（执行假期作息時間）。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

上报件

（填写范例：即办件/承诺件/上报件）

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59号（包括但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

3. 办理流程

3.1 办理流程

受理、上门、办理、办结

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.2 实施权限

市本级

3.2.3 申请条件

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用天然气）

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点

3.2.6 申请途径

现场申请/电话预约

3.2.6.1 现场申请

到二楼 20 号现场预约申请。

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，转市场部人员跟进。

3.2.6.2 电话预约

致电 96366，0314-2286366/2097053 电话预约

通过委托代理人提出申请的，告知用气地址，详细登记委托代理人用气地址及联系方式，转市场部人员跟进。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托或者电话预约代办员代办。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 20 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表:

1. 房产项申请时需提供的资料

序号	审查内容	审查要点
1	要包括房产项目名称、地址、房屋栋数、总户数,竣工交房批次及时间等;	
2	带坐标的红线图及总平面图;	(电子版)
3	室内建筑平面布置图;	(电子版)
4	室内建筑立面图;	(电子版)
5	供水、供电及雨污水总平面图;	(电子版)
6	功能用房要求;	(是否建办公用房,办公用房有哪些功能要求等)
7	其他。	包括:营业执照、组织机构代码证、税务登记证、资质证书、土地证、规划许可证和安全施工许可证等。

2. 大型商业客户和工业客户申请报装时需要提供的资料:

序号	审查内容	审查要点
1	带坐标的红线图及总平面图;	(电子版)
2	用气点室内建筑平面布置图;	(电子版)

3	用气点室内建筑立面图；	(电子版)
4	供水、供电及雨污水总平面图；	(电子版)
5	功能用房要求；	(是否建办公用房，办公用房有哪些功能要求等)
6	使用燃气设施清单（设备名称、规格、型号、数量；设备额定用气量、额定供气压力；燃气接口管径，累计用气时间），需加盖用气方公章。	

3. 小型商业客户申请报装时需要提供的资料：

序号	审查内容	审查要点
1	室内平面图（按比例，有尺寸）；	电子版
2	使用燃气设施清单（设备名称、规格、型号、数量；设备额定用气量、额定供气压力；燃气接口管径，累计用气时间），需加盖用气方公章。	

填写要求：“审查内容”可填写材料名称，“审查要点”应针对材料是否完整、规范进行审查，填写要点如“姓名、地址、身份证号、注册资金等信息是否填写完备，是否有单位公章”“扫

描件、复印件是否清晰、完整”“基本信息是否与申请书一致”等要求，据实填写。

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，现场办结。

3.4 审查 黄底色的以下内容均不涉及

无

3.4.1 材料审查

对材料真实性、完整性进行审查

3.4.2 现场审查

无

3.4.3 听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审程序

无

3.4.4 审查公示

不涉及

3.4.5 关系他人重大利益

不涉及

3.5 听证

不涉及

3.6 决定

3.6.1 决定机构

天然气业务办理服务中心

3.6.2 办结时限

4 个工作日（不包括工程设计和施工）

3.6.3 决定文书

不涉及

3.7 送达

3.7.1 审批结果类型及名称

不涉及

3.7.2 结果送达

不涉及

4. 收费

不收费（不包括由本公司设计、施工费用）

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

A) 窗口预约咨询：20 号综合窗口

B) 电话预约咨询：0314-2286366/2097053/96366

C) 网上预约咨询：无

D) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

- 1、用气方提出报装申请；
- 2、工作人员实地勘察，用气方提供材料；
- 3、竣工验收合格后签订供气合同；
- s) 开卡充值，完成项目通气。

7. 监督投诉

7.1 投诉方式

- a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科
- b) 电话投诉：0314-2097024, 96366, 0314-2286366
- c) 网上投诉：<http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

- a) 收到投诉，及时受理、登记；
- b) 投诉回复时限：自收到之日起不超过5个工作日；
- c) 落实由谁解答投诉，并以电话、网上、书面

