

承德城市燃气有限责任公司 客服中心标准化操作手册

发布日期 2021 年 3 月

实施日期 2021 年 3 月

发布机构 承德城市燃气有限责任公司

1. 范围

本标准规定了收费、开户、过户办理程序等要求。

本标准适用于承德城市燃气有限责任公司所辖范围内用户的燃气用户开户、过户、缴费公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

开户、过户、缴费

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理

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。

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

根据承德城市燃气有限责任公司业务指南。

2.7 数量限制

无数量限制。

1. 办理流程

1.1 办理流程

3.1.1 购气

燃气用户持购气卡就近到承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼 19 号窗口购买燃气。

3.1.2 过户变更业务

燃气设施安装后不能改装、迁移，只能过户更名。新用户携带原房主身份证复印件、新房本或公证协议、燃气表照片，购气卡到承德市政务服务大厅二楼 19 号窗口办理。

3.1.3 开户业务

用户持打压单、房主身份证复印件(代办人身份证复印件)到承德市政务服务大厅二楼 19 号窗口办理。

3.2 申请

3.2.1 申请对象

承德城市燃气有限责任公司所辖用户。

3.2.2 实施权限

公共服务。

3.2.3 申请条件

①承德城市燃气有限责任公司所辖用户

②房屋及用气情况无法律纠纷

3.2.4 禁止性要求

房屋及用气情况存在法律纠纷

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	本人身份证	纸质版		1		否	否	申请人提供	核原件收复印件
2	房本	纸质版	1	1		否	否	申请人提供	核原件收复印件
3	合同	纸质版	1	1		否	否	申请人提供	核原件收复印件
4	燃气表照片	电子版				否	否	申请人提供	
5	购气卡					否	否	申请人提供	
6	原房主身份证	纸质版		1		否	否	申请人提供	收原件
7	打压单	纸质版	1			否	否	申请人提供	收原件

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 19 号提交申请材料。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应携代办人员身份证复印件。

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 19 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
	身份证复印件	是否清晰
	房本复印件	是否清晰
	燃气表照片	是否清晰

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，应当向申请人出具《受理通知书》，见附录 B4。能够当场作出决定的，应当场作出书面的决定书，不再出具《受理通知书》。

3.4 审查

对申请人提交的申请材料进行审查后，审查人员应当在承诺

时限内出具审查意见，见附录 B19。根据法定条件和程序，需要对申请材料的实质内容进行核实的，应当有两名以上执法人员共同核查。

3.4.3 听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审程序
无

3.5 决定

3.5.1 决定机构

由承德城市燃气有限责任公司作出决定。

3.5.2 办结时限

承诺办结时限：即来即办。

4. 收费

民用：1.3 元/立方；商用：1.6 元/立方。

过户：手续费 5 元。

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：19 号综合窗口

b) 电话预约咨询：0314-2097052

c) 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
- 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。