

重庆燃气集团股份有限公司

优化用气营商环境服务承诺

为规范服务行为、提高服务质量，推动用气营商环境持续提升，助推“内陆开放高地，山清水秀美丽之地”建设，“推动高质量发展、创造高品质生活”，重庆燃气集团股份有限公司向社会各界和广大人民群众、各市场主体郑重承诺：

一、服务宗旨

在向用户提供用气服务过程中，坚持以客户利益为中心、以客户需求为导向、以客户满意为目标，规范经营、规范管理、优化流程、简化手续、便捷服务、提高效率，为全市广大人民群众、各市场主体办实事、增实效，减负担、增便利。

二、办理流程

工商用户用气报装办理环节为用气申请、验收通气 2 个，提交材料为营业执照、有效身份证明、用气地址物业的权属证明 3 项。

城镇新建居民小区报装办理环节为用气申请、验收通气 2 个，提交材料为营业执照、有效身份证明、小区电子版平面图（建筑物及周边 1:500 现状地形图、建筑施工图、防火分区图）3 项。

居民用户通气办理环节为 1 个，提交材料为有效身份证明、有效房屋权属证明 2 项。其中，权属证明可以是产权证书或规划、国土、建设等手续任意一项，身份证明可以是户主身份证、户口簿任意一项。

三、办理渠道

用户可通过 966777 服务电话、营业服务大厅、微信公众号、渝快办任意一种渠道申请报装、通气。重庆燃气集团将安排专员主动服务，上门开展现场查勘、确认用气需求、收取资料、技术交底、验收通气等服务，实现报装业务“一口受理，一次办理”。

四、服务时限

用气申请：24 小时响应，3 个工作日内上门服务率 100%。

预约通气：24 小时响应，3 个工作日内上门通气率 100%

工商用户、城镇新建居民小区用气申请、验收通气办理总时限均不超过 8 个工作日。

咨询办理、抢险报修、投诉建议 24 小时响应，一般投诉 3 个工作日内完成处理，重大投诉 7 个工作日内处理，专人督办，专人回访。

五、作风标准

严肃查处各类“吃、拿、卡、要”行为，不强制消费材料、器具、货物、保险等产品和服务，不销售“三无”产品、假冒伪劣产品。工作人员统一着装，佩戴统一标识和工作证，全程微笑服务。

我们在提供服务的过程中，有任何违反上述承诺，或者其他不当行为，请告诉我们，我们一定及时、客观、公正核实处理。投诉电话：966777。

重庆燃气集团股份有限公司

2019 年 12 月 24 日

