

# 深圳市燃气集团股份有限公司文件

深燃〔2019〕457号

---

## 深圳市燃气集团股份有限公司关于印发 工商客户用气报装业务指引 2.0（试行）的通知

集团公司各单位：

现将《工商客户用气报装业务指引 2.0（试行）》印发给你们，请认真遵照执行，扎实做好燃气领域营商环境优化工作。《工商客户用气报装业务指引 1.0（试行）》（深燃〔2019〕447号）同时废除。

特此通知。

深圳市燃气集团股份有限公司

2019年4月30日

# 工商客户用气报装业务指引 2.0（试行）

## 一、适用范围

本指引适用于深圳市（含深汕特别合作区）工商客户用气报装业务，为各区公司办理工商客户用气报装业务提供指引。

## 二、用气报装资料

用气报装资料指营业证照、用气地址物业权属证明（产权或租赁证明、用气承诺函）、身份证明 3 项。如客户可通过数字政府信息共享平台核验方式提供上述资料信息，需签署《工商用户天然气使用承诺函》（详见附件 1）补充替代。

营业证照可以为营业执照、组织机构代码证书、事业单位法人证明书等有效证明文件中的任意一项。

有效身份证明可以为居民身份证、居住证、户口本、回乡证、护照、港澳通行证、军人证等有效证明文件中的任意一项。

用气地址物业的权属证明可以为房产证、购房合同、房款发票、银行抵押合同、契税发票等有效证明文件中的任意一项。

## 三、用气报装办理时限

用气报装包括用气申请、验收通气 2 个环节（不含外线工程施工环节），办理总时限为 6 个工作日，其中不涉及外线工程的项目办理时限为 4 个工作日。用气申请环节 1 个工作日内办结，验收通气环节 5 个工作日内办结，其中不涉及外线工程的项目验收通气环节 3 个工作日内办结。办理时限为分公司内部办理时限，

不含行政审批时间和施工时间。

用气报装办理时限指分公司为客户办理用气报装业务所用时间，因客户或其他第三方原因导致的办理业务时间延长不计入其中，但分公司应取得相关证明资料。

用气申请办理时限，代建项目从客户提交用气申请（详见附件 2）为开始，以客户签订《工商用户用气报装确认书》/《工商用户用气申请协议》（详见附件 3）为截止；自建项目从客户提交供气资料开始，以供气手续办结为截止。

验收通气指从工程验收合格（现场验收通过并提交合格供气资料）为开始，以通气点火为截止。

## **四、用气报装流程**

### **（一）用气申请**

#### **1. 用气咨询。**

##### **1.1 提供用气报装咨询服务。**

1.1.1 公司通过各类服务渠道提供用气咨询和用气申请两项服务。客户可通过服务热线、咨询拓展员、营业厅、网厅、微信、公司授权第三方服务网站（i 深圳 APP）等渠道咨询用气报装信息（详见附件 4）。

#### **2. 调查用气信息。**

2.1 营业员、话务员、拓展员等业务受理人员在收到客户用气报装咨询后，应按照客户用气地址等基本情况判断是否具备用

气报装条件<sup>1</sup>并确定气源接入点（详见附件5）。

2.2 经调查用气信息，客户具备用气报装条件的，通过短信/邮箱/微信一次性全部告知客户用气报装条件、流程、资料、办理时限，并电话与客户约定上门（以客户确定时间为准）日期。

2.3 经调查用气信息，客户取消用气意向或不具备用气报装条件的，应在系统中记录。

2.4 客户选择自建模式的，应由燃气企业确定气源接入点，并提醒客户督促建设单位提交设计图纸。

### 3. 受理用气申请。

3.1 拓展员按约定时间上门为客户提供受理用气申请服务，根据标准制式<sup>2</sup>或非标准制式安装条件，现场制定供气方案、计算工程费用、预计通气时间，客户确认工程设计及费用后，收集用气报装资料，正式办理用气申请，现场签订合同。如因客户原因无法现场签订合同，可通过快递方式完成后续的合同签订送达。

3.2 工程设计图纸由后台同步进行审核，如报价完成后，工程设计轻微变更造成费用改变的，实行“多退少不补”原则。

4. 以上用气申请各项工作应同时开展，在一个工作日内完成。

5. 客户签订协议后，即可通过微信、支付宝或银行代扣等方

---

<sup>1</sup>管网是否到位、高层还是多层、是否是地下室、是否装修好、燃烧设备是否到位、餐厅规模（判断是否25方以上）、现在用什么能源、是否能提供营业执照、物业权属情况、是否政府或国有资金（是否属于审计类项目）、联络人、联系电话、用气具体地址、改管还是新装工程（如果是改管，则拓展员转给工商客户部）、自建或代建等内容。

<sup>2</sup>不涉及外线工程、委托集团公司代建项目，不涉及地下燃气管道接驳、装表G25（含）以下、通风条件良好（自然通风面积符合规范要求或安装了强排风系统）、客户燃烧设备安装到位等5项基本条件的商业客户，实行标准制式安装模式，该模式按照工程项目进行管理，且免收客户设计费、探伤费，此两项费用由各区公司自行承担。

式交费。

## 6. 关闭工单管理。

6.1 因客户取消用气意向或不具备用气报装条件关闭的工单，由回访员在关闭工单后 15 个工作日内全部电话回访，并根据《工单关闭原因清单》（详见附件 6）做好记录。同时，相关班组按比例进行巡查抽检。

## （二）接驳通气

### 7. 项目验收。

7.1 建设单位在管道装配完毕后挂表，远传表公司在工程验收前完成远传预付费表的调试和验收。

7.2 建设单位组织工程验收（详见附件 7），燃气企业按约定时间上门参与验收，对符合验收条件的工程，验收工作应该在 0.5 个工作日内完成。项目验收过程中发现需整改的项目，应在完成整改后办理验收。

7.3 项目验收合格后，建设单位应立即组织提交供气资料办理供气手续。供气资料未按时提供的，需在供气前补齐。

7.4 标准制式安装项目在通气点火前验收。

7.5 按照相关规定在验收前探伤，探伤报告不作为预约验收的先决条件，但验收当天须取得探伤结果，在办理供气手续前应取得探伤报告。探伤等施工及验收工作按国家相关法律法规执行。

7.6 客户配合燃气企业在前期收集完整报装资料后，燃气企业在后台直接为客户办理开户。为满足客户个性化需要，也可由

客户自行前往营业厅或通过线上服务平台办理开户。

## 8. 接驳点火。

8.1 按照规定需要办理相关行政审批的管道接驳，取得行政审批许可后方可进行，行政审批时间不计入用气报装办理时间。

8.2 燃气企业应提前一次性全部告知客户接驳通气需要具备的条件，按要求提前准备。

8.3 燃气企业提前办理停气审批、动火作业审批、特种作业审批等内部审批，并提前 48 小时张贴停气通知。

8.4 燃气企业在收到供气通知单的 4 个工作日内完成管道接驳，其中不涉及外线工程的项目，管道接驳部门在 3 个工作日内完成管道接驳。

8.5 接驳作业完成后，具备通气点火条件的，现场立即完成通气点火。因客户原因预约其它时间通气点火的，应主动跟踪直至客户成功点火。

- 附件：
1. 工商用户天然气使用承诺函
  2. 工商客户用气申请表
  3. 工商用户用气申请协议
  4. 用气信息咨询单
  5. 管道燃气工程气源接入点意见书
  6. 工单关闭原因清单
  7. 管道燃气工程交底、验收、移交申请表

## 8. 工商客户用气电话咨询问答话术

附件 1

## 工商用户天然气使用承诺函

深圳市燃气集团股份有限公司：

本单位(单位代码：\_\_\_\_\_；法人姓名：\_\_\_\_\_，  
身份证号：\_\_\_\_\_；用气地  
址：\_\_\_\_\_ ) 特向贵公司申请开通天然气。

现承诺如下：

1. 提交真实、合法、有效的资料；

2. 该房产业主为\_\_\_\_\_，我方在该物  
业安装、开通、使用管道燃气已经取得该业主同意。若因该业主  
对此有异议而导致无法供气的，由此造成的损失均由我方承担。

我方已阅读并充分理解本承诺函的全部内容，并自愿接受本  
承诺之约束。

现由（法人/被委托人\_\_\_\_\_，身份证  
号：\_\_\_\_\_）办理开通天然气一切相关业务。

承诺人：（签字加盖公章）

年 月 日



## 附件 2

## 工商客户用气申请表

|   |                          |               |                            |
|---|--------------------------|---------------|----------------------------|
| 客户名称  |                          |               |                            |
| 用气地址  |                          |               |                            |
| 申请人   |                          | 联系方式          |                            |
| 身份证号  |                          |               |                            |
| 具体用气位置  |                          | 用气设备          |                            |
| 当前使用能源  |                          | 当前使用能源<br>年用量 |                            |
| 天然气年用气量<br>(预估)   |                          |               |                            |
| 营业执照是否齐全  | <input type="checkbox"/> | 是             | <input type="checkbox"/> 否 |
| 统一社会信用代码  |                          |               |                            |
| 建筑类型  |                          | 产权情况          |                            |
| 客户预期供气时间  |                          |               |                            |
| <p>申请内容：</p> <p>我司（本人）因_____需要，向贵司申请燃气接入。</p> <p style="text-align: right;">申请人（签名）：<br/>单位名称（盖章）：</p> <p style="text-align: right;">日期：    年    月    日</p> |                          |               |                            |

## 附件 3

## 工商用户用气申请协议

|  |           |           |
|--|-----------|-----------|
| 用户名称: ***  | 工程名称: *** |           |
| 用户联系人:   | 用户联系电话:   |           |
| 用气地址:  |           |           |
| 客户类型:  | 装表容量:     | 用气价格:     |
| 租赁费: 0 元/立方  | 是否预付费表: 否 | 中低压供气: 中压 |
| 工程内容:  |           |           |
| 工程费用: 大写人民币_____元 (¥_____)   |           |           |
| <b>施工工期及质量要求:</b><br>1. 施工工期: 根据用户通知进场施工, 总工期为__个日历天。<br>2. 质量要求: 乙方保证按国家相关专业规范和深圳市有关规定要求, 经燃气公司检查、验收, 通过专业验收, 质量必须达到合格。   |           |           |
| <b>工程款支付:</b><br>1、 合同签订后, 甲方一次性支付乙方合同全款即大写人民币_____元 (¥_____)<br>2、 工程验收前甲方不得使用燃气设备, 如发现使用, 按有关条例处理。   |           |           |
| <b>用气方责任:</b><br>1. 负责协助供气方办理本工程施工相关手续。<br>2. 提供施工用水、电接口。<br>3. 协调供气方与其他施工单位的配合关系。<br>4. 组织工程竣工验收, 并按合同规定的期限及时支付工程款。   |           |           |
| <b>供气方责任:</b><br>1. 按现场实际情况对燃气管道进行施工;<br>2. 所有材料必须满足设计及质量要求。<br>3. 应落实安全措施, 遵守现场安全施工规定及现场规章制度, 服从用气方现场统一管理, 杜绝事故的发生, 施工安全责任事故供气方自负, 专业安全措施由供气方负责, 若施工期间发生任何安全事故, 一切责任由供气方自行负责。<br>4. 按用气方要求配合施工。 |           |           |
| <b>违约责任:</b><br>因一方不履行协议而造成对方的经济损失, 概由违约方承担经济责任并赔偿对方的经济损失。   |           |           |

|   |  |
|---|--|
| <b>附则：</b><br>1. 本协议一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份均具同等效力。<br>2. 本协议经双方签字盖章后生效。<br>3. 本协议未尽事宜，可经双方协商，另行签订补充协议。 |  |
| <b>附件：</b><br>1. 本项目施工简图；<br>2. 本项目报价单。（系统自动生成，含材料）   |  |
| 甲方（公章）：<br>代表签字：<br>联系电话：<br>日期：2019年**月**日   | 乙方（公章）深圳市燃气集团股份有限公司<br>代表签字：<br>联系电话：<br>日期：2019年4月12日<br>开户名称：深圳市燃气集团股份有限公司**分公司<br>开户银行：***银行***深圳**支行<br>银行账号：***** |

注：标红为须调整内容

附件 4

## 用气信息咨询单

(网厅、微信中由客户填写界面)

创单时间:          创建人:          派单时间:          拓展员:

|   |  |
|---|--|
| 所在区域<br>(下拉菜单选择)  | <input type="checkbox"/> 福田 <input type="checkbox"/> 罗湖 <input type="checkbox"/> 盐田 <input type="checkbox"/> 南山 <input type="checkbox"/> 宝安 <input type="checkbox"/> 龙岗 <input type="checkbox"/> 坪山 <input type="checkbox"/> 大鹏<br><input type="checkbox"/> 龙华 <input type="checkbox"/> 光明 |
| 客户名称<br>(公司名称)  |  |
| 用气地址  |  |
| 用气性质  | <input type="checkbox"/> 商业 <input type="checkbox"/> 公福 <input type="checkbox"/> 工业 <input type="checkbox"/> 其他(填写)  |
| 联系人   |  |
| 联系方式  |  |
| 说明: 1. 客户通过各渠道进行用气报装咨询后, 系统生成此工单并流转各区公司到市场部, 市场部派单给拓展员。<br>2. 需要系统自动抓取客户所在行政区, 并按所在区域派单给所属分公司市场部。 |  |

## 附件 5

## 管道燃气工程气源接入点意见书

编号:

|                    |   |           |    |                           |       |
|--------------------|---|-----------|----|---------------------------|-------|
| 建设单位名称             |   |           |    |                           |       |
| 工程名称               |   |           |    |                           |       |
| 工程地址               |   |           |    | 建设周期                      |       |
| 燃气工程规模             | 居民用户  | 供气栋数      |    | 总户数                       |       |
|                    | 公福用户  | 装表数量及各表容量 |    | 装表总容量 (m <sup>3</sup> /h) |       |
|                    | 商业用户  | 装表数量及各表容量 |    | 装表总容量 (m <sup>3</sup> /h) |       |
|                    | 工业用户  | 装表数量及各表容量 |    | 装表总容量 (m <sup>3</sup> /h) |       |
| 锅炉用气、工业厂区生产用气等项目要求 | <ol style="list-style-type: none"> <li>项目设计单位应具有《特种设备设计许可证》，其获准从事压力管道设计级别应为GC2级，施工图设计审核和批准人员应具有压力管道设计审批人员资格。</li> <li>项目施工单位应具有《特种设备安装改造维修许可证》，其获准从事工业压力管道安装级别应为GC2级。</li> <li>项目须向所在区的质量技术监督部门办理安装监督检验手续。</li> <li>项目应提供《安装监督检验报告》和《特种设备使用登记证》后，方能供气。</li> </ol>     |           |    |                           |       |
| 气源解决方案             | <ol style="list-style-type: none"> <li>气源种类：天然气 液化石油气</li> <li>地上管线已供气</li> <li>地上管道未通气，待该管道供气后方可通气</li> <li>有市政燃气管道，已供气。</li> <li>有市政燃气管道，未供气。</li> <li>市政燃气管道未到位，该路段管线需设计、报建、施工、验收及交付使用后，才具备供气条件。</li> <li>需采用瓶组临时供气，该设施该路段管线需设计、报建、施工、验收及交付使用后，才具备供气条件。</li> </ol> |           |    |                           |       |
| 气源接入点定位说明          | 坐标  |           | 管径 | 材质                        | 深埋（米） |
| 地下管道联网技术要求         | <ol style="list-style-type: none"> <li>庭院燃气管道始端与市政燃气管道驳接处应设阀门，阀门前后设放散管。</li> <li>新敷设管道起点与其原接入点必须在一米范围内。</li> <li>如接驳管道为钢管，必须施工钢塑转换街头。</li> <li>钢管、夹克管必须按要求设计、施工牺牲阳极系统。</li> </ol>   |           |    |                           |       |
| 气源接入点路由示意图         |   |           |    |                           |       |

燃气企业意见:

- 1、该气源接入点(M)供燃气管线设计时使用,该接入点管线坐标以竣工资料为依据编制,具体管线坐标及位置以现场核实为准.
- 2、建设单位应提前3个工作日申请地上管道接驳、提前10个工作日申请地下管道接驳,并在管道接驳之日前完成交费,确认管道已具备接驳条件。如未能在规定时间内完成上述准备工作,造成管道接驳服务延时,由用气方承担相应责任。
- 3、拟接驳\*\*\*\*管道。

经办人:

审核人:

批准人:

(盖章)

## 附件 6

# 工单关闭原因清单

| 序号 | 工单关闭原因            | 选择                       |
|----|-------------------|--------------------------|
| 1  | 客户仅咨询，并无实际用气需求    | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 工程安装费用高，客户不接受     | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 工程时间太长，客户不接受      | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 气源暂时未覆盖，不具备报装条件   | <input type="checkbox"/> |
| 5  | 无合适的施工方案          | <input type="checkbox"/> |
| 6  | 炉具无法改造            | <input type="checkbox"/> |
| 7  | 客户无法提供开户资料        | <input type="checkbox"/> |
| 8  | 手续繁琐，客户取消用气意向     | <input type="checkbox"/> |
| 9  | 选择自建              | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 第三方介入（物业、小区居民等反对） | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 其他（请填写具体原因）       | <input type="checkbox"/> |

说明：当拓展新客户失败（客户取消用气意向或不具备用气报装条件的），关闭工单时，需填写详细关闭原因。

附件 7

## 管道燃气工程交底、验收、移交申请表

|   |                            |      |                               |
|---|----------------------------|------|-------------------------------|
| 工程名称  |                            |      |                               |
| 工程地址  |                            |      |                               |
| 施工单位  |                            |      |                               |
| 联系人   | (全名)                       | 联系电话 | (长号+短号)                       |
| 建设类型  | 1. 自建<br>2. 代建             | 投资来源 | 1. 客户出资<br>2. 集团投资<br>3. 政府投资 |
| 工程内容  | 1. 居民<br>2. 工商<br>3. 居民+工商 | 气源编号 |                               |
| 预约内容  | 1. 交底<br>2. 验收<br>3. 移交    | 预约时间 | 年 月 日<br>上午/下午                |
| <p>备注:</p> <p>1. 交底预约要求: 要有气源编号;</p> <p>2. 验收预约要求: 地下管线已复核;</p> <p>3. 移交要求: 准备实物移交表</p> |                            |      |                               |



## 附件 8

# 工商客户用气电话咨询问答话术

当客户提出用气咨询，通过服务热线、拓展员拓展、内部介绍、网厅、微信、营业厅、接入的外部服务网站等途径导入后，员工应收集信息，以下为标准问答话术。

1. 问：您好，我是深圳燃气 XXX。请问您是 XXX 公司的 XXX 先生/女士吗？请问您们公司是新开通用气吗？

（核实客户为新开通用用户或改管用户，若为改管用户转工商客户部处理。核实联系人、联系电话。）

2. 问：请问你们申请开通管道气的详细用气地址在哪里？

（确定客户用气点位置，记录用气地址。）

3. 问：请问您是工厂还是餐馆还是学校、机关或医院？请问您是否已经办理营业执照？请问您是自有物业还是租赁物业？

（确定客户用气性质，区分工业类、商业类、公福类客户，营业执照、物业权属情况并记录，确定客户是否为违建）

（1）工业类：请问您是食堂用气还是生产线用气还是锅炉用气呢？

（需询问客户用气类别并记录。）

①若为食堂用气：请问您的食堂厨房炉具类型及规模有多大？

②若为生产线用气：请问您的工厂生产什么产品？预计开设

几条用气生产线？

③若为锅炉用气：请问您的工厂是什么类型的锅炉？您能提供基本的技术参数吗？

（根据客户用气类别询问用气规模并记录）

（2）商业类：

①请问您的餐馆是中央厨房还是餐厅厨房？

（需询问客户厨房类型并记录。）

②请问您的餐厅是在综合体里吗？

（判断客户是否为综合体商户并记录，此项也可通过用户地址直接判断）

（3）公福类：请问您的学校/机关/医院是否由财政拨款支付工程费用及气费？是否需要第三方审计介入？工程是否需要进行招投标？

（需询问客户是否财政拨款并需要第三方审计。）

4. 问：请问您所属的楼宇是高层建筑还是多层建筑？是在城中村里吗？是地下室吗？

（询问客户楼宇结构并记录）

5. 问：请问您是否已经在生产/营业？

（询问客户生产/营业情况）

6. 问：请问您现在使用的是什么能源呢？

（若已经营业，询问现使用能源情况，如木柴、生物质、电、液化石油气、管道天然气、柴油等。）

7. 问：请问您预计什么时候开业/使用？

（若仍在装修，询问预计开业/使用时间并记录。）

8. 问：我需要到现场查看您的管道情况，请问什么时间方便到现场查看呢？需要您提前准备法人身份证、营业执照及物业权属证明。

（若初步判断客户具备供气条件，与客户预约上门时间并记录，告知客户报装需准备材料。）

---

抄送：集团公司领导。

深圳燃气办公室

2019年4月30日印发

---