

深圳市燃气集团股份有限公司文件

深燃〔2020〕176号

深圳市燃气集团股份有限公司关于进一步 优化工商客户用气报装服务的通知

集团公司各相关单位：

根据《深圳燃气2020年优化用气营商环境改革重点任务清单》工作要求，为进一步优化工商客户用气报装服务，提升客户用气体验获得感和幸福感，现将相关事项通知如下：

一、推行管家式服务

建立管家式服务机制，指定专人为工商客户提供管家式服务，根据客户需求协调公司内部资源，为客户提供一站式优质服务。管家式服务分为两个阶段，一是在用气报装环节，可由市场部指定市场拓展人员等工作人员为客户提供业务指导、业务代办、需求受理、业务提醒等服务；二是在供气运营环节（通

气点火后)，可由工商客户部指定工商客户抄表员、安检员等工作人员为客户提供全业务对接服务，根据客户需求办理或转办相关业务。各区公司应建立管家服务工作台账，确保每位工商客户有对应的对接人（需设立 AB 角）。

二、积极进驻市区两级行政服务大厅

积极对接各区行政服务大厅，主动确认用气报装等燃气服务的进驻要求，结合各区实际情况，及时安排人工服务或自助终端机服务进驻市区两级行政服务大厅。

三、容缺受理

（一）用气申请环节

工商客户用气申请资料为营业证照、物业权属证明、身份证明，三项资料均可容缺受理，客户可在接驳点火前补齐三项资料，缺失资料可由业务办理人员与客户协商通过电子邮件、邮寄送达（客户付费）等方式补交。容缺受理的，客户需签署容缺受理告知书（详见附件 1）。客户未在规定时间内补齐资料的，客户需重新提交全部资料后方可办理开户。服务管家应建立资料台账，资料收齐后方可在 CIS 中办理开户手续。

（二）开户环节

开户时原则上由服务管家收齐工商客户用气申请资料后办理开户手续。若客户前往营业厅办理开户，也可容缺受理，其中营业证照为关键资料，其余资料可在三个工作日内补交至营业厅，缺失资料可由营业员与客户协商通过电子邮件、邮寄送达（客户付费）等方式补交。营业员需让客户签署容缺受理告知书（详见附件 1）。未在规定时间内补齐资料的，客户需重新

提交全部资料后方可办理开户。营业厅应建立容缺受理客户资料台账，待资料收齐后方可在 CIS 中办理开户手续。

四、推行电子证照办理

工商客户可使用粤省事、i 深圳等政务服务系统出示的电子证照办理燃气报装和开户业务（其中包括身份证、营业执照、不动产登记证书等电子证照），业务办理人员需通过高拍仪拍照、打印电子证照等方式留存客户电子证照。后续利用信息技术手段实现线上政务信息共享后，客户电子证照可由业务办理人员线上查询，无需客户提交。

五、增设安全培训渠道

在通气点火前，服务管家或上门服务人员应主动引导客户通过“深圳燃气”微信公众号“业务办理-安全培训”模块参加线上培训，点火人员在点火环节应对客户进行安全用气培训。安全培训证书不再作为开户前置条件。

附件：1. 服务事项容缺受理告知书（模板）

2. 服务事项“容缺受理”材料清单

深圳市燃气集团股份有限公司

2020年4月20日

（联系人：企管部姜 岚，联系电话：88660149，电子邮箱：JIANGLAN@szgas.com.cn；安全服务部闫宝祥，88668334，YANBX@szgas.com.cn）

附件 1

深圳市燃气集团股份有限公司 服务事项容缺受理告知书（模板）

_____（申请人）：

您办理_____事项启用容缺受理，除已提交的材料外，请您于_____年_____月_____日前将以下材料补齐：

1. xx；

2. xx；

……。

若未在承诺时限内补齐，将不予办理_____，由此造成的损失和后果由申请人自行承担。

申请人：

业务受理单位：深圳市燃气集团股份有限公司

年 月 日

附件 2

深圳市燃气集团股份有限公司 服务事项“容缺受理”材料清单

序号	实施单位	事项名称	申请材料清单	可容缺受理材料清单	资料补交期限
1	深圳燃气	工商客户用气申请	1. 营业执照 2. 法人/负责人身份证照 3. 用气地址物业权属证明	1. 营业执照 2. 法人/负责人身份证照 3. 用气地址物业权属证明	通气点火前
2	深圳燃气	工商客户开户	1. 营业执照 2. 法人/负责人身份证照 3. 用气地址物业权属证明 4. 银行托收协议 5. 供用气合同	1. 法人/负责人身份证照 2. 用气地址物业权属证明 3. 银行托收协议 4. 供用气合同	3 个工作日

抄送：集团公司领导。

深圳燃气办公室

2020年4月24日印发
