

深圳市燃气集团股份有限公司文件

深燃〔2020〕264号

深圳市燃气集团股份有限公司关于进一步 缩短工商客户用气报装办理时间的通知

集团公司各相关单位：

为进一步优化深圳用气营商环境，提升客户体验，在对标国内先进城市的基础上，集团公司进一步加大改革力度，缩短用气报装业务办理时间，现将具体要求通知如下：

一、工商客户用气报装办理总体时间

工商客户用气报装办理时间由原来的 4-6 个工作日（不含施工）调整至 4、9、14 个工作日（含施工）。其中，标准制式项目办理总用时原则上不超过 4 个工作日，无外线工程接入项目办理总用时原则上不超过 9 个工作日，有外线工程介入项目

原则上不超过 14 个工作日。

用气申请环节办理时间为 1 个工作日，工程施工环节根据项目规模分为 1、5、9 个工作日，接驳通气环节由原来的 3-5 个工作日压缩至 2-4 个工作日。

上述所有时间仅指集团公司内部办理时间，不含办理行政审批、街道备案等手续的时间和因客户或其它第三方原因造成的延时，但各区公司应按照集团公司《工商客户用气报装指引 2.0》的规定，在 CIS 中录入延时的起止点和原因，未按要求及时、完整、准确录入的，一律视为超时。其余装表容量在 G25 以上的工商客户施工时间由各区公司根据实际情况与客户在合同中约定。

项目类型	用气申请	工程施工	接驳通气	总用时
标准制式项目 ¹	1 个工作日	1 个工作日	2 个工作日	4 个工作日
无外线工程接入项目 ²	1 个工作日	5 个工作日	3 个工作日	9 个工作日
有外线工程接入项目 ³	1 个工作日	9 个工作日	4 个工作日	14 个工作日

二、各环节起止时间

各环节起止时间详见下表，具体时间点以 CIS 系统中提取的数据为准，各区公司需在系统中录入准确的时间点，精确到秒。

时间节点	用气申请	工程施工	接驳通气
时间起点	客户提出用气申请时间	项目交底时间	下发供气通知单时间
时间止点	签订合同时间	工程验收时间	点火时间

三、工作要求

¹流量表为 G25（含）以下气源接入已在同一楼层且有预留阀门，安装长度不超过 15 米（含），接驳管道为低压管道

²流量表为 G25（含）以下，户外公共管道未到位，但地上接驳点有预留阀门

³流量表为 G25（含）以下，未安装公共管道及地下管道，且需安装地下燃气管道长度不超过 20 米（含）

（一）加强宣传

企管部（法务部）要全面梳理工商客户用气报装指引，更新相关宣传资料；安全服务部及时更新微信、网厅等线上服务平台的宣传资料。

（二）加强考核

企管部（法务部）定期统计各区公司办理时限达标率，作为各区公司组织绩效考评时优化营商环境工作指标得分的考评标准；安全服务部将各区公司办理时限达标率纳入季度服务重点内容；各区公司将办理时限达标率与相关岗位员工日常绩效挂钩。

（三）细化分工

各区公司按照集团公司办理总时间的要求，制定具体的落实方案，进一步细化用气申请、工程施工、接驳通气环节中具体步骤的办理时限。

（四）生效时间

本通知自发布之日起实行，请各相关单位遵照执行。
特此通知。

深圳市燃气集团股份有限公司

2020年6月22日



抄送：集团公司领导。

深圳燃气办公室

2020年6月22日印发
