

# 深圳市燃气集团股份有限公司文件

深燃〔2020〕29号

---

## 深圳市燃气集团股份有限公司印发《关于支持酒店、餐饮类商业客户共渡难关的方案》的通知

集团公司各单位：

为深入贯彻落实习近平总书记关于打赢新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控阻击战的重要指示精神以及中央、省、市和市国资委有关工作部署，支持酒店、餐饮类商业客户积极应对疫情带来的生产经营困难，与客户同舟共济、共渡难关，体现集团公司作为市属国企的社会责任和担当，集团公司现制定了《关于支持酒店、餐饮类商业客户共渡难关的方案》。该方案已经公司价格委员会2020年第1次会议、疫情防控领导小组第3次会议审议通过，

现予以印发，请认真贯彻执行。

特此通知。

深圳市燃气集团股份有限公司

2020年2月7日



# 关于支持酒店、餐饮类商业客户共渡难关的方案

为深入贯彻落实习近平总书记关于打赢新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控阻击战的重要指示精神以及中央、省、市和市国资委有关工作部署，支持酒店、餐饮类商业客户积极应对疫情带来的生产经营困难，与客户同舟共济、共渡难关，体现集团公司作为市属国企的社会责任和担当，特制定以下应急支持方案。

## 一、实施范围

本方案的支持对象为深圳地区（含深汕公司）使用管道天然气的餐饮、酒店类商业客户。

## 二、应急支持具体措施

### （一）减轻客户用气负担

酒店、餐饮类商业客户于2020年2月、3月份使用管道天然气的气费按照现行气价的70%结算，由各单位提出申请，经集团公司计财部审核后实施。在疫情防控期间如客户受到政府相关部门处罚的，各单位应停止减免该客户气费，并追回已减免气费。（责任单位：计财部、各区公司、深汕公司）

### （二）延期交纳气费

对受疫情影响，面临暂时性经营困难确实无力交纳1月-3月份气费的酒店、餐饮类商业客户，可延缓交纳气费一个月，即客户递延一个月交纳气费，次月底前客户进行补缴。由客户提出申

请，经各单位审核后报集团公司计财部审核后实施。（责任单位：计财部、各区公司、深汕公司）

### **（三）欠费不停气，免除气费违约金**

采取欠费不停气措施，其中：对于普表商业客户，2月29日前不上门停气；对于预付费表商业客户，2月29日前设置系统不关阀。免除商业客户于2020年1月-3月因缓交气费产生的违约金。

（责任单位：安全服务部、各区公司、深汕公司）

## **三、工作要求**

### **（一）持续关注疫情影响及客户需求**

各单位应持续关注疫情发展及其对客户产生的不利影响，注意收集客户需求，及时向集团公司安全服务部反映。

### **（二）加强客户沟通**

积极做好客户沟通解释工作，通过线上走访方式了解客户需求及生产经营情况，并做好记录。

### **（三）保证稳定供气**

各单位应确保管道天然气的稳定供应，做好优质服务工作。

### **（四）作好疫情影响分析报告**

各单位应认真做好记录及相关统计分析工作，疫情防控期结束后提交疫情影响报告，分析说明对客户让利情况及受疫情影响情况。

### **（五）异地企业注意事项**

各异地企业应根据属地政府要求和本单位实际情况制定相关

措施方案，具体由投资公司统筹决定。

#### **(六) 警惕气费坏账风险**

各单位应重点监控欠费客户运营动态，避免出现客户恶意拖欠气费情况，加强气费催收工作。

---

抄送：集团公司领导。

深圳燃气办公室

2020年2月7日印发

---