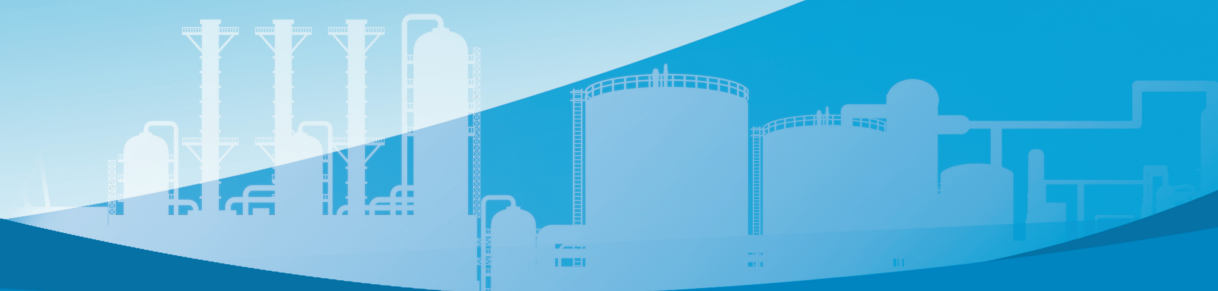




天然气客户标准化服务业务 流程指导手册

2022试行版

奉献能源 创造和谐



昆仑能源有限公司

天然气客户标准化服务业务流程指导手册

Natural Gas Customer Standardized Service Business Process Instruction Manual

2022 试行版

昆仑能源有限公司

前 言

为深入贯彻集团公司“市场导向、客户至上”营销工作方针，健全公司客户服务管理体系，更好的服务公司 1400 万终端客户，2021 年公司组织编制并下发了《天然气客户标准化服务指导手册》，统一客户服务标准和服务规范，大力提升了公司终端企业客户服务水平。

在互联网大数据时代背景下，打造智能化客户服务平台亟需标准化业务流程的支撑，公司顺应数字化转型发展新趋势，以提升服务效率和客户体验为目标，积极探索创新客户服务管理模式，在与行业内先进企业对标、广泛征求意见基础上，今年公司又组织编制了《天然气客户标准化服务业务流程指导手册》。手册秉承“始于客户需求、臻于客户满意、超越客户期望”服务理念，将客户服务流程与管理组织、信息化系统及客户体验深度融合，形成公司标准化客户服务业务流程。

两本手册实现了公司终端天然气业务客户服务标准、客户服务流程、客户服务形象的统一，为建设具有昆仑能源特色的客户服务管理体系奠定基础，有效指导公司终端企业为客户提供更为优质、便捷、高效的服务，增强公司市场竞争力，提升公司品牌价值，推动公司天然气业务全面高质量发展。

二〇二二年六月

目录

第一部分 客户服务指标	1
客户服务指标.....	2
第二部分 客户服务流程	5
第一章 报装服务	6
KLNY-KF1.1 居民集体客户报装流程	7
KLNY-KF1.2 居民零散客户报装流程	12
KLNY-KF1.3 非居民客户报装流程	16
第二章 营业厅服务	21
KLNY-KF2.1 业务咨询流程	22
KLNY-KF2.2 服务申请流程	25
KLNY-KF2.3 开户流程	28
KLNY-KF2.4 缴费流程	31
KLNY-KF2.5 退款流程	34
KLNY-KF2.6 收费差错处理流程	37
KLNY-KF2.7 补卡流程	40
KLNY-KF2.8 补量流程	43
KLNY-KF2.9 换表流程	46
KLNY-KF2.10 信息变更流程	49
KLNY-KF2.11 过户流程	52
KLNY-KF2.12 销户流程	55
KLNY-KF2.13 投诉受理流程	58

第三章 客服热线服务	61
KLNY-KF3.1 业务咨询流程	62
KLNY-KF3.2 信息查询流程	65
KLNY-KF3.3 紧急抢险业务受理流程	68
KLNY-KF3.4 报修受理流程	71
KLNY-KF3.5 服务申请受理流程	74
KLNY-KF3.6 市政工单受理流程	77
KLNY-KF3.7 跟催业务受理流程	80
KLNY-KF3.8 问题升级处理流程	83
KLNY-KF3.9 投诉受理流程	86
KLNY-KF3.10 纳言流程	89
KLNY-KF3.11 知识采集与发布流程	92
KLNY-KF3.12 信息公告流程	95
第四章 上门服务	98
KLNY-KF4.1 零散客户置换通气流程	99
KLNY-KF4.2 集体客户置换通气流程	103
KLNY-KF4.3 工商客户置换通气流程	107
KLNY-KF4.4 维修流程	111
KLNY-KF4.5 安检流程	114
KLNY-KF4.6 抄表流程	118
KLNY-KF4.7 客户工程改造流程	121
KLNY-KF4.8 客户报停、拆除流程	125
KLNY-KF4.9 换表流程	128
KLNY-KF4.10 表具检定流程	132
KLNY-KF4.11 客户停用及恢复用气流程	135

第五章 线上服务	138
KLNY-KF5.1 线上查询类业务流程	139
KLNY-KF5.2 线上办理类业务流程	141
KLNY-KF5.3 线上申请类业务流程	159
第六章 客户关系服务	183
KLNY-KF6.1 客户信息收集流程	184
KLNY-KF6.2 客户分类分级管理流程	187
KLNY-KF6.3 客户拜访管理流程	191
KLNY-KF6.4 客户诉求服务流程	195
第七章 服务质量监督与评价	198
KLNY-KF7.1 服务评价管理流程	199
KLNY-KF7.2 服务质量内部监督管理流程	202
KLNY-KF7.3 投诉管理流程	205
KLNY-KF7.4 回访管理流程	209
KLNY-KF7.5 满意度问卷调查流程	213
第三部分 附 录	217
附 录	218
附录一 燃气工程委托安装实施合同（居民客户）	219
附录二 燃气工程委托安装实施合同（非居民客户）	248
附录三 燃气设施委托管理维护合同（非居民客户）	275
附录四 供用气合同（居民客户）	297
附录五 供用气合同（非照付不议-商服、一般工业客户）	327
附录六 供用气合同（照付不议-大型工业客户）	352
附录七 施工联络单（居民集体客户）	398

附录八 施工联络单（居民零散客户）	399
附录九 施工联络单（非居民客户）	400
附录十 项目交接单	401
附录十一 置换合格单（居民客户）	402
附录十二 置换合格单（非居民客户）	403
附录十三 居民户内燃气设施安检单	404
附录十四 非居民客户燃气设施安检单	406
附录十五 居民客户安全隐患整改通知单	409
附录十六 非居民客户安全隐患整改通知单	410
附录十七 抄表数据确认单	411
附录十八 客户分类分级档案管理台账	412
附录十九 燃气设施报装确认书	413
附录二十 燃气安检到访不遇通知单	414
编 委 会	415

第一部分

客户服务指标



客户服务指标

昆仑能源所属城燃企业在客户服务各项指标方面应达到下文规定的五个方面 16 条要求。如果目前暂时无法达到，应至少满足国家标准、企业标准和当地政府燃气条例等相关要求，同时努力完善条件，尽早实现达标。

总体承诺

对于客户所需要的服务，凡符合规定、资料齐备的，公司有义务以亲切的态度和专业的能力，为客户提供满意服务，做到客户“办事不求人”。

一、供气服务

- 1.稳定连续供气。为客户提供符合国家质量标准的天然气，保证供气稳定。
- 2.计划暂停供气。计划性暂停供气提前 48 小时公告通知，降压或暂停供气的时间避免用气高峰，时间一般不超 24 小时并在公示时间内恢复供气。

二、安全服务

- 3.入户安全检查。为居民客户每 2 年提供 1 次免费服务，且连续两次安检时间间隔不超过 24 个月；非居民客户每年提供 1 次免费服务，且连续两次安检时间间隔不超过 12 个月；农村管道燃气客户连续两次安检时间间隔不超过 6 个月，在首次通气和每个采暖期前应进行入户检查，提供预约安检服务。

- 4.紧急抢险服务。提供 24 小时燃气抢险服务电话，遇燃气安全紧急情况，或户内管道泄漏报修，接到报警立即出发第一时间到达现场。

三、便利服务

- 5.窗口服务时间。营业厅全年 365 天无休。
- 6.服务热线电话。设立 24 小时服务热线电话，专人值守接听，传统电话铃响三声有



应答。

7.服务渠道。客户可通过热线电话、营业厅、网上营业厅、手机 APP、微信公众号等多渠道办理业务。

四、高效服务

8.前置服务。对有用气意向的客户，公司派专人对接，在 2 个工作日内完成天然气使用范围宣传、技术性协助、现场勘查及初步确定用气方案。

9.用气报装。在各项资料、资金、工程材料齐备等具备施工条件的前提下，居民零散报装 7 个工作日内完成（不涉及外部管道施工）；非居民客户根据用气规模，需外部管道接驳的客户 35 个工作日内完成（设计和行政审批手续除外）；无需外部管道接驳的客户 30 个工作日内完成，其中 G16 以下燃气表、无埋地、钢管管径小于 DN80 且长度不超过 100 米的小微商服 15 个工作日内完成。用气报装“一站式”服务，由指定客户经理提供上门服务及业务领办、帮办服务，不收取任何服务费用。

10.居民置换通气。居民住宅楼集中置换后，符合条件的未置换通气客户单独申请通气，预约后在 5 个工作日内完成置换通气。

11.销售燃气器具安装服务。自购买次日起 3 个工作日内完成与客户预约安装服务（特殊约定除外）。

12.居民户内燃气设施报修。接到客户管道燃气设施故障报修后，在 24 小时内入户维修。

13.户内拆改迁移服务。接到客户改装、拆除和迁移燃气设施的申请后，5 个工作日内予以答复。对受理的居民客户按照约定时间的 5 个工作日内，非居民客户按合同约定的时限，实施相关作业服务（特殊约定除外）。对不予受理的应以书面形式向客户说明理由。

14.退款服务。接到客户退款申请，对于符合退款条件的业务在 5 个工作日内完成退款。

五、服务监督

15.服务公开。在服务窗口、公司门户网站、微信公众号、政务服务平台等全面公开燃气价格、业务办理流程、收费标准、服务热线电话、抢修电话、投诉渠道等信息，主动接受社会监督。



16.投诉处理。接到客户的投诉 48 小时内提出处理意见并答复客户。5 个工作日内无法解决的，说明原因并约定需要延长时间。不予受理的，向投诉人做好解释疏导。

第二部分

客户服务流程



第一章 报装服务

报装服务包括居民集体客户报装流程、居民零散客户报装流程和非居民客户报装流程。

报装服务流程主要对提交报装资料、签订合同、客户缴费、工程设计、物资采购、工程安装等环节进行了优化，实现线上提交资料、签订合同、缴费等功能，避免客户多次跑腿；缩短报装时限，设置客户经理全过程跟踪协助服务；流程关键环节对客户可视，客户可随时了解报装服务进度，提高客户感知价值。



KLNY-KF1.1 居民集体客户报装流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述由服务申请流程流转的居民集体客户的报装业务，描述自受理报装申请后涉及相关业务部门的现场踏勘、工程设计、工程施工、管道接驳、验收交接等所有环节的业务活动。

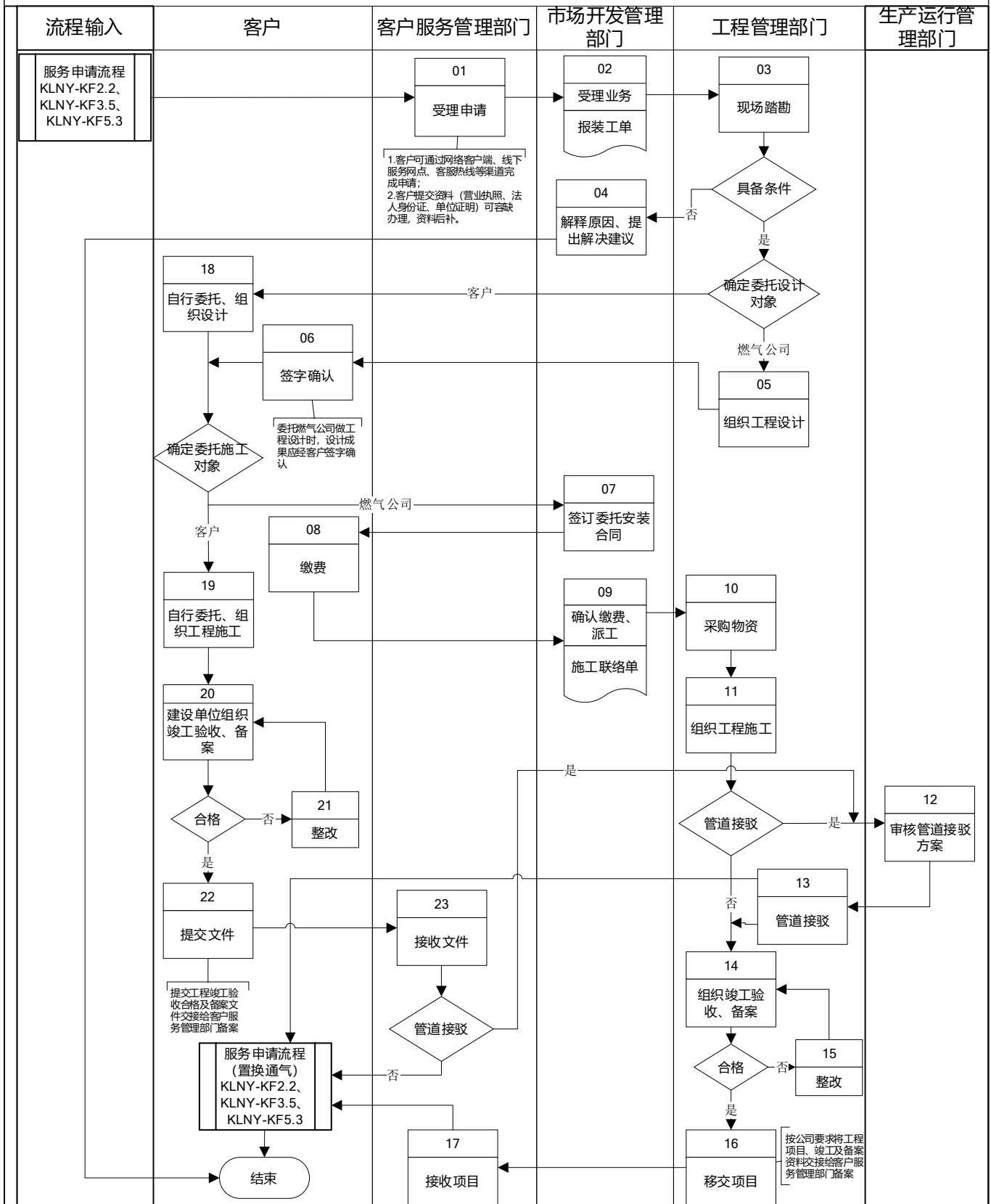
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF1.1居民集体客户报装流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	报装服务	受理申请	客户服务管理部门		①客户可在网络客户端、线下服务网点、客服热线完成申请。②客户提供单位信息（营业执照、单位证明、法人身份证）。注：可容缺受理，后补资料。	
02		受理业务	市场开发管理部门	报装工单		即刻受理
03		现场踏勘	市场开发管理部门/工程管理部门、政府相关部门及客户等		市场开发管理部门、工程管理部门、设计单位及客户等对报装现场进行现场踏勘，确认是否具备安装条件。	1个工作日
		具备条件	工程管理部门		根据现场踏勘情况判断是否具备安装条件，是转确定委托设计对象，否转步骤 04	
04		解释原因、提出解决建议	市场开发管理部门		向客户解释不符合安装条件原因并提出解决建议	即刻解释
		确定委托设计对象	工程管理部门、客户		与客户沟通确定设计单位，若客户自行委托，转步骤 18，燃气公司委托，转步骤 05。	即刻确定
05		组织工程设计	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度。	7个工作日
06		签字确认	客户		燃气公司委托设计时，设计文件需经客户签字确认。	0.5个工作日
		确定委托施工对象	工程管理部门、客户		与客户沟通确定施工单位，若客户自行委托，转步骤 19，燃气公司委托，转步骤 07。	即刻确定
07		签订报装合同	市场开发管理部门	报装合同	实现线上签订合同功能，报装合同签订项可点选是否签订。	1个工作日
08		缴费	客户	1、依据地方政府文件规定缴费；2、客户缴费单据。	①可通过线上、线下服务网点等支付方式完成，转缴费流程，若在政府平台缴费，要与政府平台做接口；②应实现可链接开票系统直接开具电子发票功能。	0.5个工作日
09		确认缴费、派工	市场开发管理部门	施工联络单	确认缴费信息、委派施工，施工联络单要求注明工期，按合同约定工期，原则上居民集体安装工期应与开发	0.5个工作日



					商土建及其他配套安装同步。	
10		采购物资	工程管理部门/物资管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	
11		组织工程施工	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	与开发商土建及其他配套安装同步
		管道接驳	工程管理部门		判断是否需管道接驳，需做管道接驳方案报生产运行部审核，是转步骤 12，否转步骤 14。	可与施工同步
12		审核管道接驳方案	生产运行管理部门		需接驳的项目由工程管理部门报送管道接驳方案，生产运行管理部门审核	可与施工同步
13		管道接驳	工程管理部门		生产运行管理部门配合工程管理部门完成与原有气源管道的接驳（停气或带气接口）。	0.5 个工作日
14		组织竣工验收、备案	工程管理部门、客户服务管理部门、生产运行管理部门、客户；设计单位、施工单位、监理单位等			
		合格	工程管理部门		是否合格，合格转步骤 15，不合格转步骤 14。	
15		整改	工程管理部门		工程管理部门对验收问题整改完成后拍摄试压合格的照片上传系统。	
16	报装服务	移交项目	工程管理部门	项目交接单	由工程管理部门将项目移交给客户服务管理部门，双方签字交接。	7 个工作日
17		接收项目	客户服务管理部门		可转服务申请流程（置换通气）	
18		自行委托、组织设计	客户		客户可自行委托、组织设计，燃气公司可向客户提供技术支持。	
19		自行委托、组织工程施工	客户		客户可自行委托、组织工程施工，燃气公司可向客户提供技术及工程管理方面的支持。	
20		建设单位组织竣工验收、备案	客户		建设单位组织竣工验收及备案，但要保证向燃气公司申请置换通气前，该工程为验收合格、资料齐全已备案的项目。	



		合格	客户		是否合格，合格转步骤 22，不合格转步骤 21。	
21		整改	客户		客户自行组织验收问题整改。	
22		提交文件	客户		向燃气公司提交工程竣工验收合格及备案文件等资料。	
23		接收文件	客户服务管理部门		接收客户提交的工程竣工验收合格及备案文件等资料。	
		管道接驳	客户服务管理部门		判断是否需管道接驳，需做管道接驳方案报生产运行部审核，是转步骤 12，否可转服务申请流程（置换通气）。	可与施工同步

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

（三）配套文档

报装工单、报装合同、施工联络单、项目交接单



KLNY-KF1.2 居民零散客户报装流程

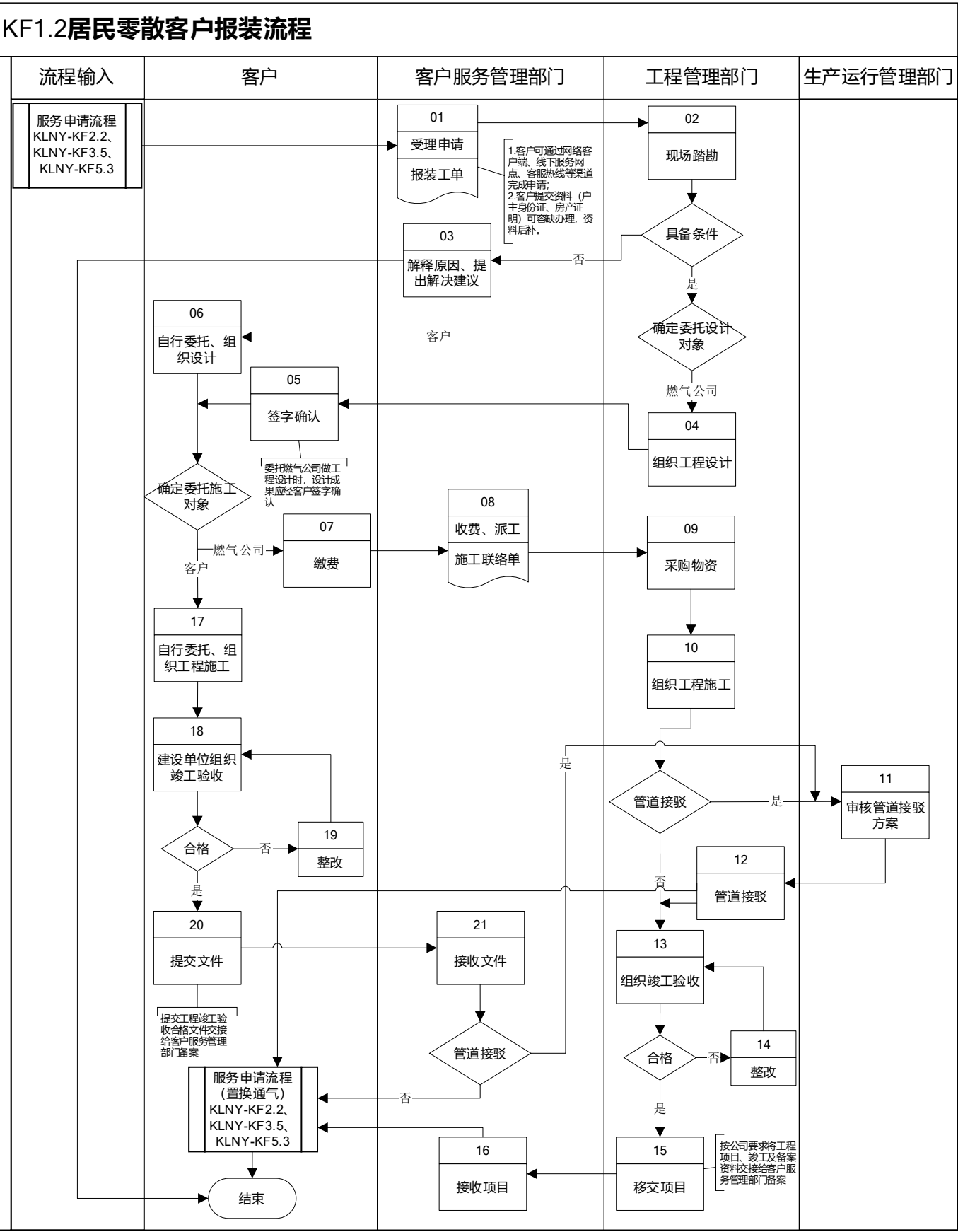
一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述由服务申请流程流转的居民零散客户的报装业务，描述自受理报装申请后涉及相关业务部门的现场踏勘、工程设计、工程施工、管道接驳、验收交接等所有环节的业务活动。

（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	报装服务	受理申请	客户服务管理部门	报装工单	①客户可在网络客户端、线下服务网点、客服热线完成申请。②客户提供单位信息(身份证、房产证明)。注:可容缺受理,后补资料。	
02		现场踏勘	客户服务管理部门/工程管理部门、政府相关部门及客户等		客户服务管理部门、工程管理部门、设计单位及客户等对报装现场进行现场踏勘,确认是否具备安装条件。	0.5 个工作日
		具备条件	工程管理部门		根据现场踏勘情况判断是否具备安装条件,是转确定委托设计对象,否转步骤 03	
03		解释原因、提出解决建议	客户服务管理部门		向客户解释不符合安装条件原因并提出解决建议	即刻解释
		确定委托设计对象	工程管理部门、客户		与客户沟通确定设计单位,若客户自行委托,转步骤 06,燃气公司委托,转步骤 04。	即刻确定
04		组织工程设计	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度。	1 个工作日
05		签字确认	客户		燃气公司委托设计时,设计文件需经客户签字确认。	
		确定委托施工对象	工程管理部门、客户		与客户沟通确定施工单位,若客户自行委托,转步骤 17,燃气公司委托,转步骤 07。	即刻确定
06		自行委托、组织设计	客户		客户可自行委托、组织设计,燃气公司可向客户提供技术支持。	
07		缴费	客户	1、依据地方政府文件规定缴费; 2、客户缴费单据。	可通过线上、线下服务网点等支付方式完成。	0.5 个工作日
08		收费、派工	客户服务管理部门	施工联络单	①转缴费流程,若在政府平台缴费,要与政府平台做接口;②应实现可链接开票系统直接开具电子发票功能。③施工联络单要求注明工期,原则上居民散户安装时间平均 10 个工作日,超过期限,系统提示。	
09		采购物资	工程管理部门/物资管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	4 个工作日
10		组织工程施工	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	
		管道接驳	工程管理部门		判断是否需管道接驳,需做管道接驳方案报生产运行部审核,是转步骤 11,否转步骤 13。	可与施工同步



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
11		审核管道接驳方案	生产运行管理部门		需接驳的项目由工程管理部门报送管道接驳方案，生产运行管理部门审核	可与施工同步
12		管道接驳	工程管理部门		生产运行管理部门配合工程管理部门完成与原有气源管道的接驳（停气或带气接口）。	1 个工作日
13		组织竣工验收、备案	工程管理部门、客户服务管理部门、生产运行管理部门、客户；设计单位、施工单位、监理单位等			
		合格	工程管理部门		是否合格，合格转步骤 15，不合格转步骤 14。	
14		整改	工程管理部门		工程管理部门对验收问题整改完成后拍摄试压合格的照片上传系统。	
15		移交项目	工程管理部门	项目交接单	由工程管理部门将项目移交给客户服务管理部门，双方签字交接。	
16		接收项目	客户服务管理部门		可转服务申请流程（置换通气）	
17		自行委托、组织工程施工	客户		客户可自行委托、组织工程施工，燃气公司可向客户提供技术及工程管理方面的支持。	
18		建设单位组织竣工验收	客户		建设单位组织竣工验收，要保证向燃气公司申请置换通气前，该工程为验收合格、资料齐全已备案的项目。	
		合格	客户		是否合格，合格转步骤 20，不合格转步骤 19。	
19		整改	客户		客户自行组织验收问题整改。	
20		提交文件	客户		向燃气公司提交工程竣工验收合格及备案文件等资料。	
21		接收文件	客户服务管理部门		接收客户提交的工程竣工验收合格及备案文件等资料。	
		管道接驳	客户服务管理部门		判断是否需管道接驳，需做管道接驳方案报生产运行部审核，是转步骤 11，否可转服务申请流程（置换通气）。	可与施工同步

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

（三）配套文档

报装工单、施工联络单、项目交接单



KLNY-KF1.3 非居民客户报装流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述由服务申请流程流转的非居民客户的报装业务，描述自受理报装申请后涉及相关业务部门的现场踏勘、工程设计、工程施工、管道接驳、验收交接等所有环节的业务活动。

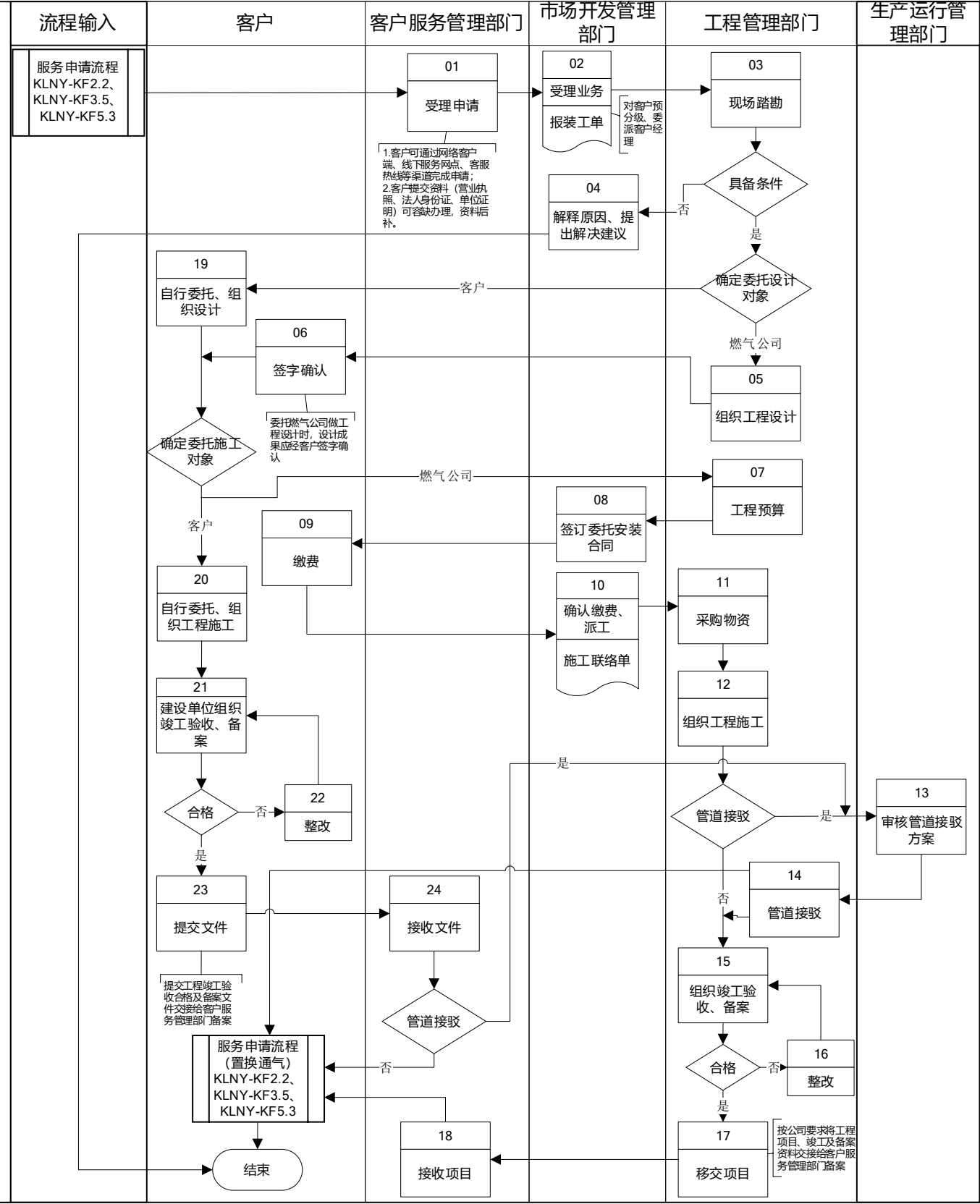
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF1.3非居民客户报装流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	报装服务	受理申请	客户服务管理部门	燃气设施报装确认单	①客户可在网络客户端、线下服务网点、客服热线完成申请；②客户应提供营业执照，无营业执照的单位可提供单位证明；③客户应填写燃气设施报装确认单，明确用气设备名称、规格型号、数量、用气量、用气压力、用气时间（周期）等关键信息。 注：可容缺受理，后补以上资料并盖章。	即刻受理
02		受理业务	市场开发管理部门	报装工单	客户预分级、委派客户经理： 根据客户分类分级管理办法要求判断客户级别，在系统中的客户分级管理名单中点选委派相应的客户经理，明确全程跟踪对接客户服务的内容；应明确客户经理的姓名、电话等信息。	即刻办理
03		现场踏勘	市场开发管理部门/工程管理部门及客户等		市场开发管理部门、工程管理部门、设计单位及客户等对报装现场进行现场踏勘，确认是否具备安装条件。	1个工作日
		具备条件	工程管理部门		根据现场踏勘情况判断是否具备安装条件，是转确定委托设计对象，否转步骤 04	
04		解释原因、提出解决建议	市场开发管理部门		向客户解释不符合安装条件原因并提出解决建议	即刻解释
		确定委托设计对象	工程管理部门、客户		与客户沟通确定设计单位，若客户自行委托，转步骤 19，燃气公司委托，转步骤 05。	即刻确定
05		组织工程设计	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度。针对额定流量 $G16Nm^3/h$ 以下规模较小的小微客户，确定几种类型设计模板，直接套用设计模板。	4个工作日
06		签字确认	客户		燃气公司委托设计时，设计文件需经客户签字确认。	0.5个工作日
		确定委托施工对象	工程管理部门、客户		与客户沟通确定施工单位，若客户自行委托，转步骤 20，燃气公司委托，转步骤 07。	即刻确定
07		工程预算	工程管理部门		具备安装条件应进行工程预算，将预算转交市场开发管理部门。	2个工作日
08		签订报装合同	市场开发管理部门	报装合同	实现线上签订合同功能，报装合同签订项可点选是否签订。	1.5个工作日
09		缴费	客户	1、按照报装合同约定进行缴费； 2、客户缴费单	①可通过线上、线下服务网点等支付方式完成，转缴费流程，若在政府平台办理业务，要与政府平台做接口；②应实现可链接开票	1个工作日



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
				据。	系统直接开具电子发票功能。	
10		确认缴费、派工	市场开发管理部门	施工联络单	确认缴费信息、委派施工：施工联络单要求注明工期，按合同约定工期，原则上 商服、工业客户安装时间平均 30 个工作日，超过期限，系统提示。	即刻确认
11		采购物资	工程管理部门/物资管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度，针对规模较大以上客户，设备类等订货周期较长的物资根据典型设计图纸确定几种规格型号（如 A 型号、B 型号、C 型号、D 型号等），提前储备。	16 个工作日
12		组织工程施工	工程管理部门		客户可随时通过客户端查看工程进度	
		管道接驳	工程管理部门		判断是否需管道接驳，需做管道接驳方案报生产运行部审核，是转步骤 13，否转步骤 15。	可与施工同步
13		审核管道接驳方案	生产运行管理部门		需接驳的项目由工程管理部门报送管道接驳方案，生产运行管理部门审核	可与施工同步
14		管道接驳	工程管理部门		生产运行管理部门配合工程管理部门完成与原有气源管道的接驳（停气或带气接口）。	0.5 个工作日
15		组织竣工验收、备案	市场开发管理部门、工程管理部门、客户服务管理部门、客户；设计单位、施工单位、监理单位			1 个工作日
		合格	工程管理部门		是否合格，合格转步骤 17，不合格转步骤 16。	
16		整改	工程管理部门		工程管理部门对验收问题整改完成后拍摄试压合格的照片上传系统。	2 个工作日
17		移交项目	工程管理部门	项目交接单	由工程管理部门将项目移交给客户服务管理部门，双方签字交接。	
18		接收项目	客户服务管理部门		要求：非居民客户报装工程接收项目时要求在工程管理部门生成客户信息，如客户名称、地址、联系方式、用气量、用气设备、用气压力、用气性质及周期等关键客户信息。可转服务申请流程（置换通气）	0.5 个工作日
19		自行委托、组织设计	客户		客户可自行委托、组织设计，燃气公司可向客户提供技术支持。	



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
20		自行委托、组织工程施工	客户		客户可自行委托、组织工程施工，燃气公司可向客户提供技术及工程管理方面的支持。	
21		建设单位组织竣工验收、备案	客户		建设单位组织竣工验收及备案，要保证向燃气公司申请置换通气前，该工程为验收合格、资料齐全已备案的项目。	
		合格	客户		是否合格，合格转步骤 23，不合格转步骤 22。	
22		整改	客户		客户自行组织验收问题整改。	
23		提交文件	客户		向燃气公司提交工程竣工验收合格及备案文件等资料。	
24		接收文件	客户服务管理部门		接收客户提交的工程竣工验收合格及备案文件等资料。 要求：非居民客户报装工程接收文件时要求客户上传客户信息，如客户名称、地址、联系方式、用气量、用气设备、用气压力、用气性质及周期等关键客户信息。	
		管道接驳	客户服务管理部门		判断是否需管道接驳，需做管道接驳方案报生产运行部审核，是转步骤 13，否可转服务申请流程（置换通气）。	

注：1.标红业务活动为客户可视关键流程节点。

2.服务指标要求报装时限：非居民客户根据用气规模，需外部管道接驳的客户 35 个工作日内完成（设计和行政审批手续除外）；无需外部管道接驳的客户 30 个工作日内完成，其中 G16 以下燃气表、无埋地、钢管管径小于 DN80 且长度不超 100 米的小微商服 15 个工作日内完成。

（三）配套文档

报装工单、报装合同、施工联络单、项目交接单



第二章 营业厅服务

按照业务类型进行划分，根据工作实际进行精简，增设信息化手段，简化纸质资料提供，减少客户等待时间，缩短业务办理时效，做到即来即办。营业厅服务包括业务咨询流程、服务申请流程、开户流程、缴费流程、退款流程、收费差错处理流程、补卡流程、补量流程、换表流程、信息变更流程、过户流程、销户流程、投诉受理流程。该流程对线下营业厅涉及的业务办理分别作了统一要求及说明，规定了完成时限等要求。



KLNY-KF2.1 业务咨询流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过客户服务管理部门-营业人员发起的业务咨询流程，主要包括客户业务咨询。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

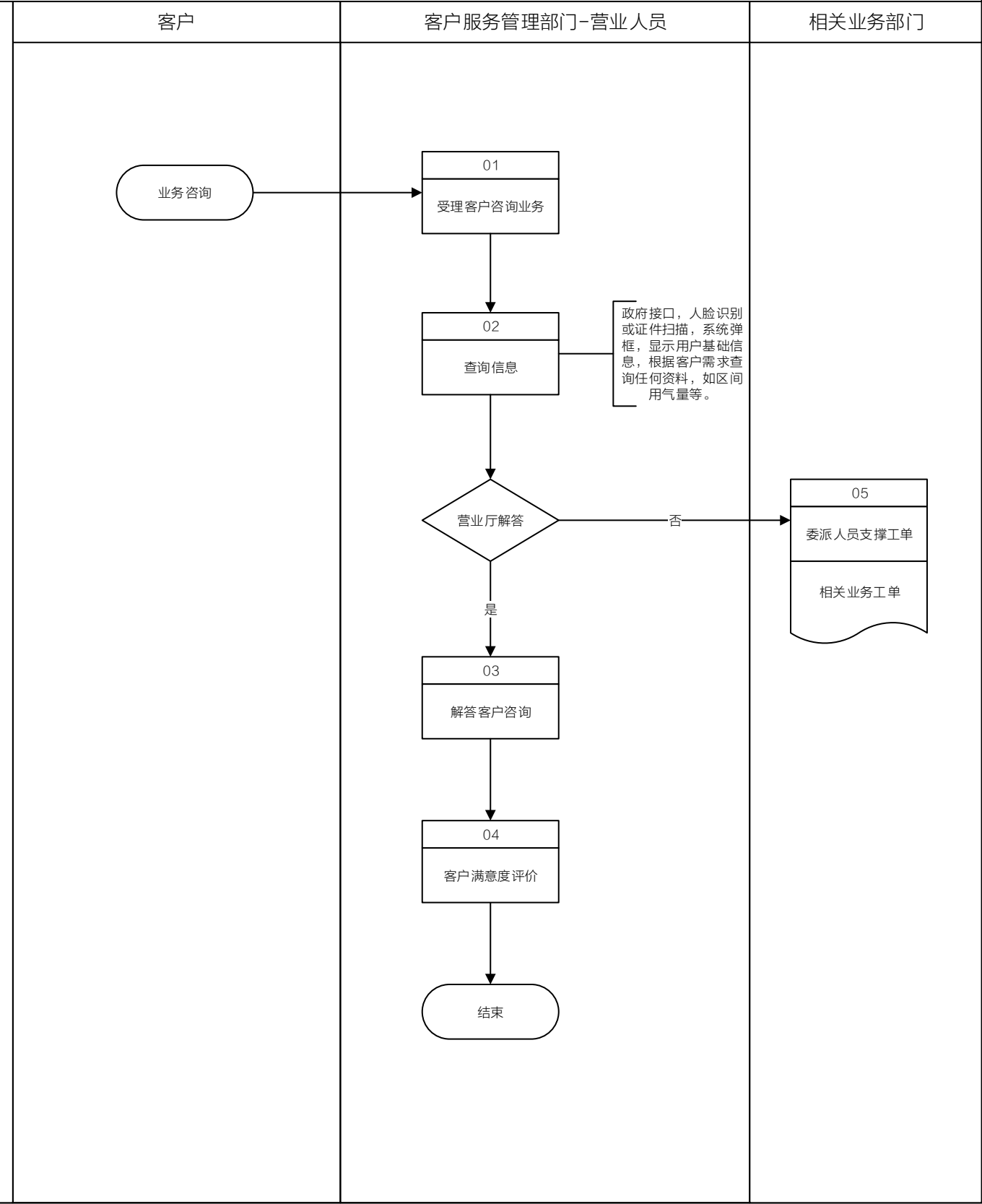
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.1业务咨询流程



营业厅服务



（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户办理业务咨询			客户前往客户服务管理部门-营业人员办理业务咨询。	即刻受理
01		受理客户咨询业务	客户服务管理部门-营业人员		接收并记录客户服务咨询诉求	即刻受理
02		查询信息	客户服务管理部门-营业人员		基础资料通过政府接口，人脸识别或证件扫描，系统自动弹框，显示客户信息，根据客户需求，可查询任何信息，也可根据显示信息，预判客户办理的业务类型。	即刻受理
		营业厅判断是否可解答			对于常规咨询业务，现场完成解答。	即刻受理
03		解答客户咨询				
04		客户满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		客户对咨询业务的办理给予满意度评价	即刻受理
05		委派人员支撑工单	客户服务管理部门-营业人员		对于无法完成解答的客户咨询委派人员支撑工单	即刻受理
		相关业务流程	相关业务部门		将无法完成解答的客户咨询进行流程委派处理	

（三）配套文档

相关业务工单



KLNY-KF2.2 服务申请流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过客户服务管理部门-营业人员发起的服务申请流程，主要包括客户工程改造申请、安检服务申请、置换通气服务申请、维修服务申请、停用（恢复用气）五项业务。业务办理完成后，客户服务管理部门-营业人员进行业务回访。

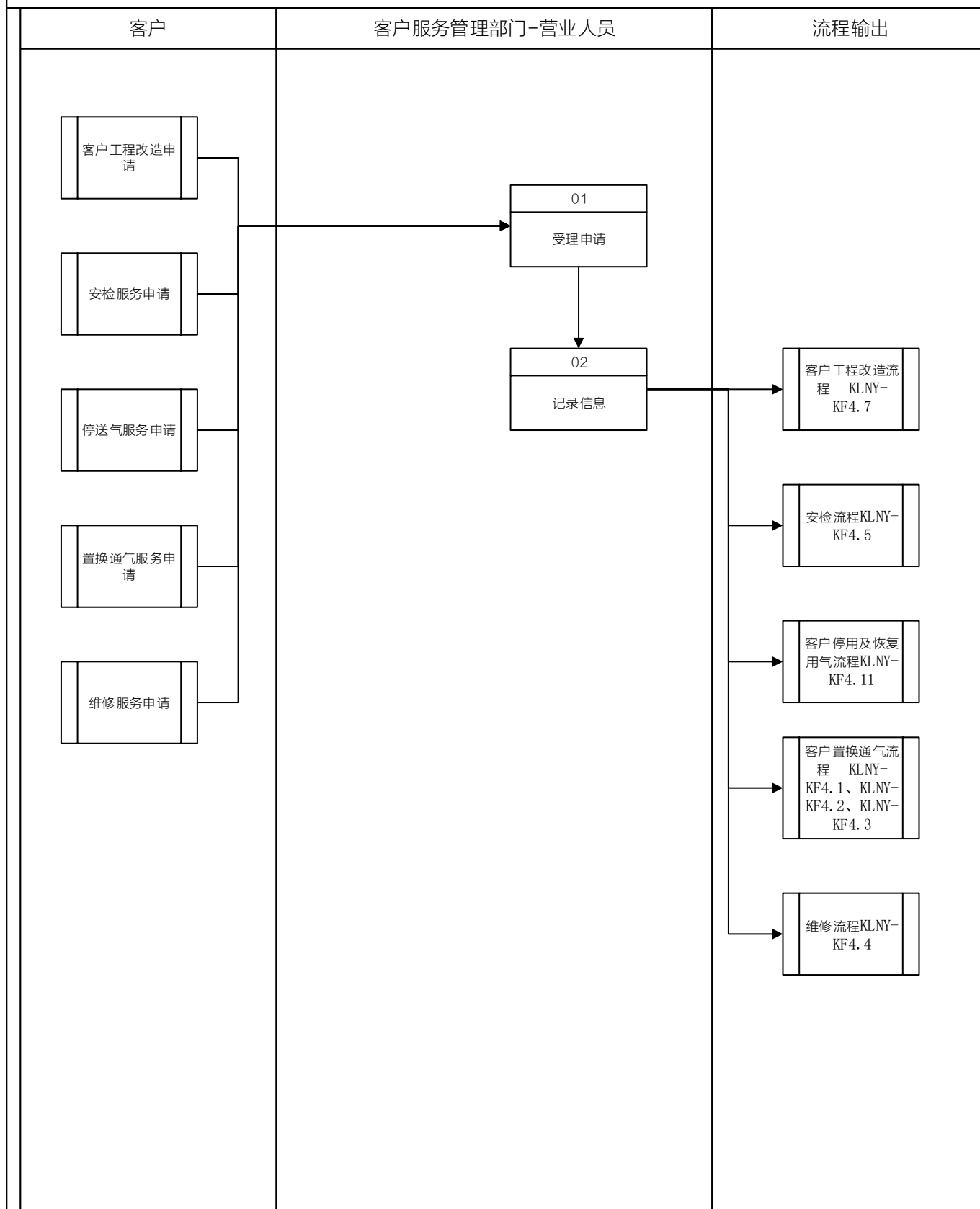
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.2服务申请流程





（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户提出服务申请			客户前往客户服务管理部门-营业人员提出服务申请。	即刻受理
01		受理申请	客户服务管理部门-营业人员		接收客户服务申请。	即刻受理
02		记录信息	客户服务管理部门-营业人员		根据客户服务申请进行信息记录。	即刻受理
		相关业务流程下发工单	流程输出		客户服务管理部门-营业人员进行业务流程派单。	
		结束				

（三）配套文档

相关业务工单



KLNY-KF2.3 开户流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过客户服务管理部门-营业人员发起的开户流程。主要包括客户开户业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

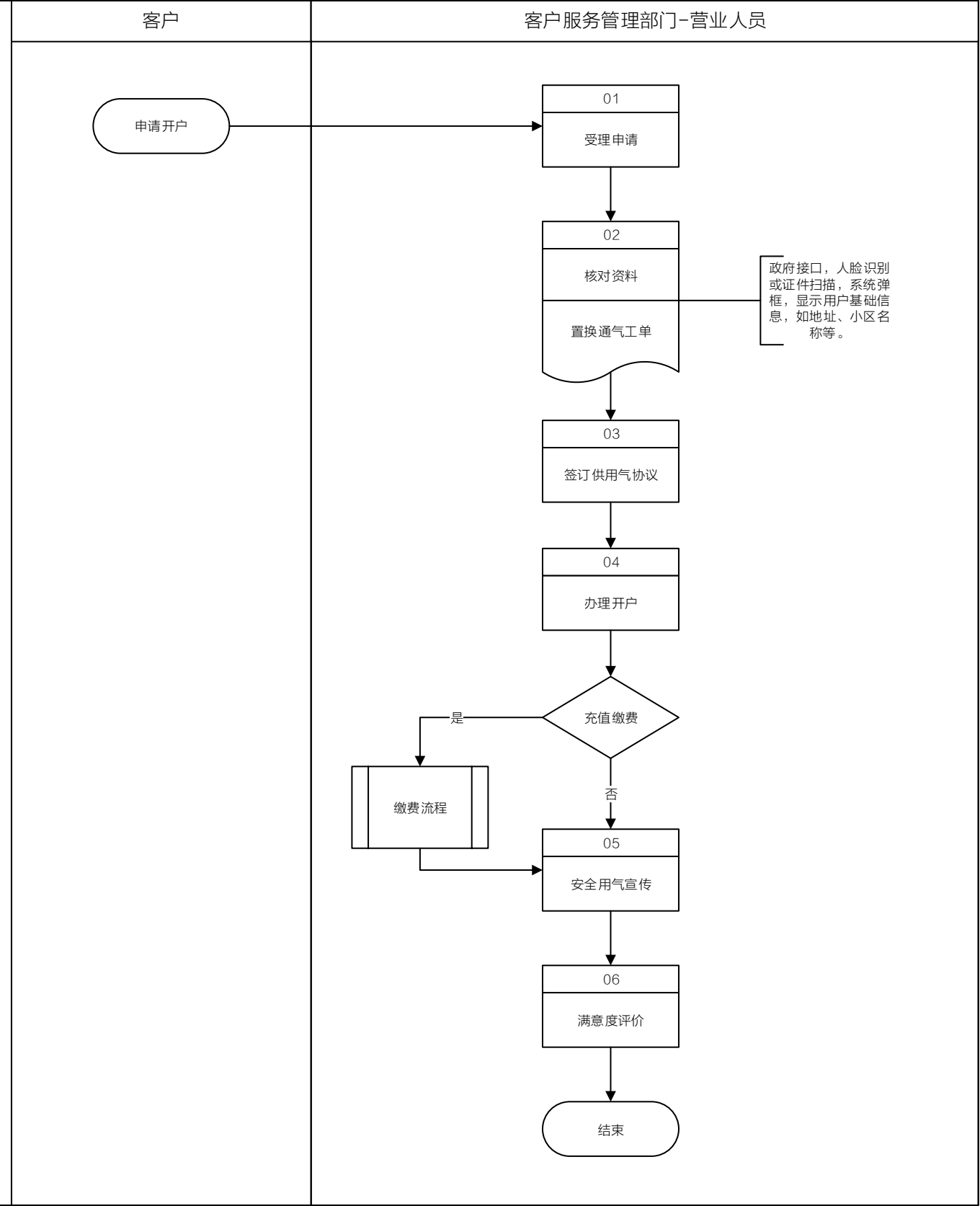
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.3开户流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户申请开户				即刻办理
01		受理申请	客户服务管理部门-营业人员		生成任务进度条。	即刻办理
02		核对资料	客户服务管理部门-营业人员	置换通气工单	1、可容缺办理，资料后补。 2、若与政府接口，系统支持证件扫描、人脸识别，自动弹出客户资料。	即刻办理
03		签订供用气协议	客户服务管理部门-营业人员	供用气协议		即刻办理
04		办理开户	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		充值缴费	客户服务管理部门-营业人员		签订协议后，系统内自动生成是否缴费充值选项，若是，转缴费流程。	即刻办理
		缴费流程	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
05		安全用气宣传	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
06		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

(三) 配套文档

置换通气工单、供用气协议



KLNY-KF2.4 缴费流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述天然气客户服务版块中客户服务管理部门-营业员缴费受理流程。描述相关单位缴费具体处理步骤。

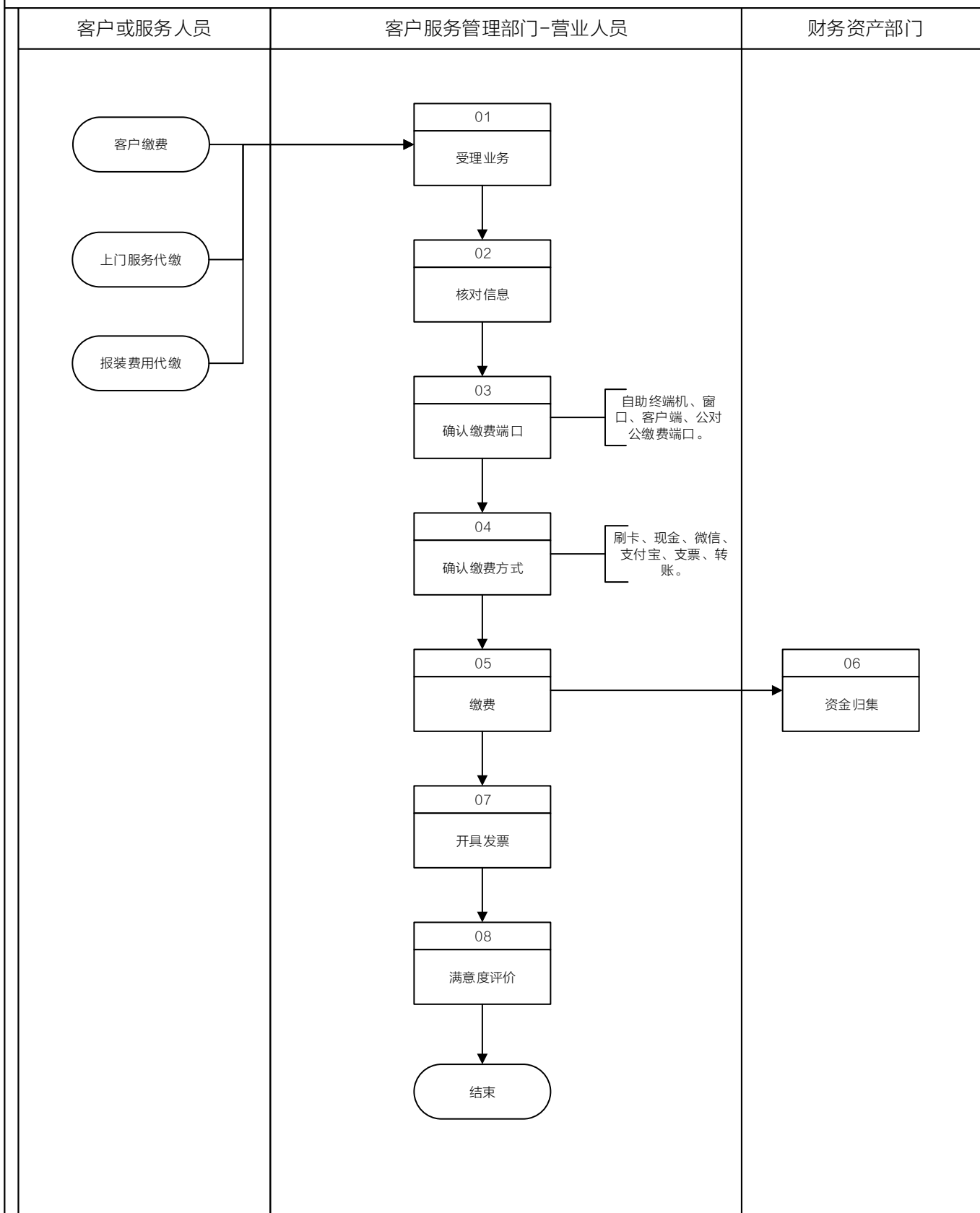
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.4缴费流程





（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户缴费			缴费方式有： 1、客户自行到营业厅缴费。 2、上门服务人员使用手持机等方式代缴费用。 3、报装现场服务人员使用手持机等方式代缴费用。	即刻办理
01		受理业务	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
02		核对信息	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
03		确认缴费端口	客户服务管理部门/财务资产部		客户可选择自助终端机、窗口、客户端、公对公缴费端口方式。	即刻办理
04		确认缴费方式	客户服务管理部门-营业人员		客户可选择刷卡、现金、微信、支付宝、支票、转账缴方式。	即刻办理
05		缴费	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
06		资金归集	财务资产部			即刻办理
07		开具发票/收据	客户服务管理部门-营业人员		根据客户需求开具收据、纸质发票或电子发票，系统应与电子发票开票系统做接口，通过短信、客户端或邮件发送至客户。	即刻办理
08		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		自助终端机、客户端收费实现线上自动评价功能、窗口收费通过窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

（三）配套文档

相关业务工单



KLNY-KF2.5 退款流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过客户服务管理部门-营业人员发起的退款流程。主要包括客户退款业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

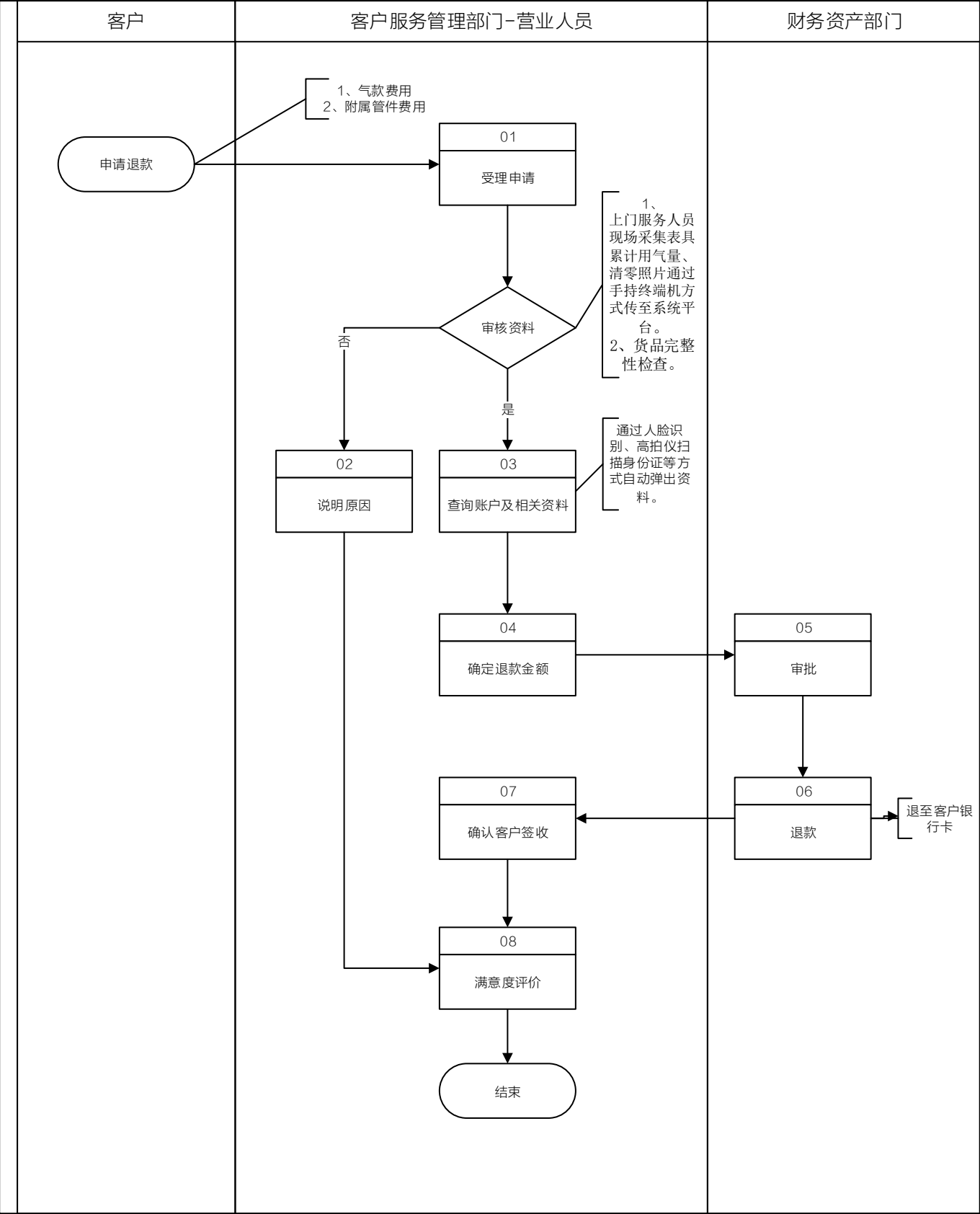
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.5退款流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户申请退款			退款项: 1、气款费用。 2、附属管件费用。	即刻办理
01		受理申请	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		审核资料	客户服务管理部门-营业人员		1、上门服务人员现场采集表具累计用气量、清零照片通过手持终端机方式传至系统平台。 2、货品完整性检查。	即刻办理
02		说明原因			如审核资料不通过, 向客户说明原因。	即刻办理
03		查询账户及相关资料	客户服务管理部门-营业人员		通过人脸识别、高拍仪扫描身份证等方式自动弹出资料。	即刻办理
04		确定退款金额	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
05		审批	财务资产部		与财务审批做接口, 根据公司情况设置审批权限。	即刻办理
06		退款	客户服务管理部门-营业人员/财务资产部		款项退至客户银行卡。	即刻办理
07		确认客户签收	客户服务管理部门-营业人员		告知客户, 确认退款完成。	即刻办理
08		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		自助终端机、客户端收费实现线上自动评价功能、窗口收费通过窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

(三) 配套文档

相关业务工单



KLNY-KF2.6 收费差错处理流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户误交气费到其他账户或缴费金额有误，通过客户服务管理部门-营业人员发起的收费差错处理流程。主要包括客户收费差错处理业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

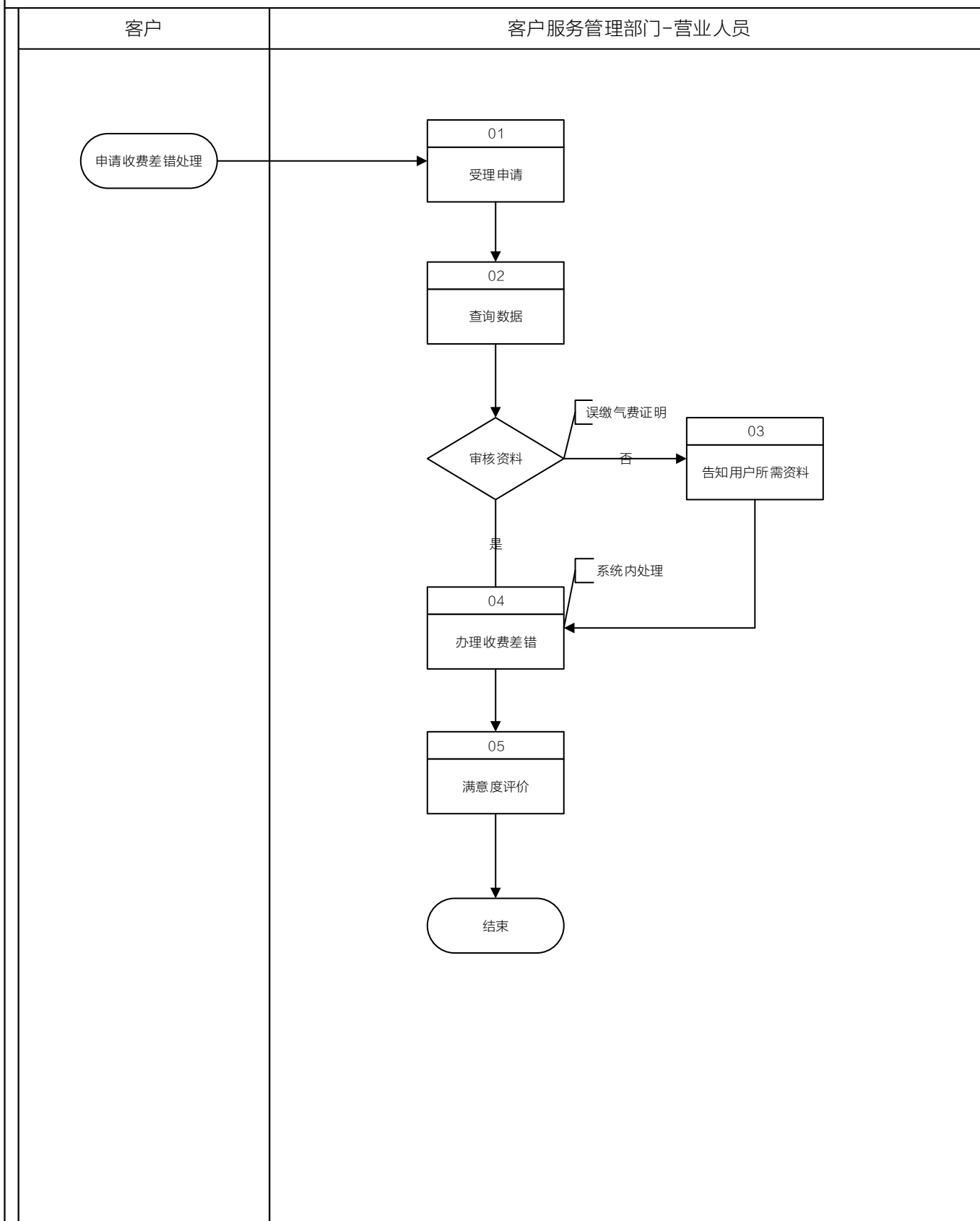
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.6收费差错处理流程





（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户申请收费差错处理				即刻办理
01		受理申请	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
02		查询数据	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		审核资料	客户服务管理部门-营业人员		误缴气费证明。	即刻办理
03		告知客户所需资料	客户服务管理部门-营业人员		若客户提供资料不全，则告知客户所需资料。	即刻办理
04		办理收费差错	客户服务管理部门-营业人员		系统内进行操作。	即刻办理
05		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

（三）配套文档

相关业务工单



KLNY-KF2.7 补卡流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户因卡片丢失或损坏后通过客户服务管理部门-营业人员发起的补卡流程。主要包括客户补卡业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

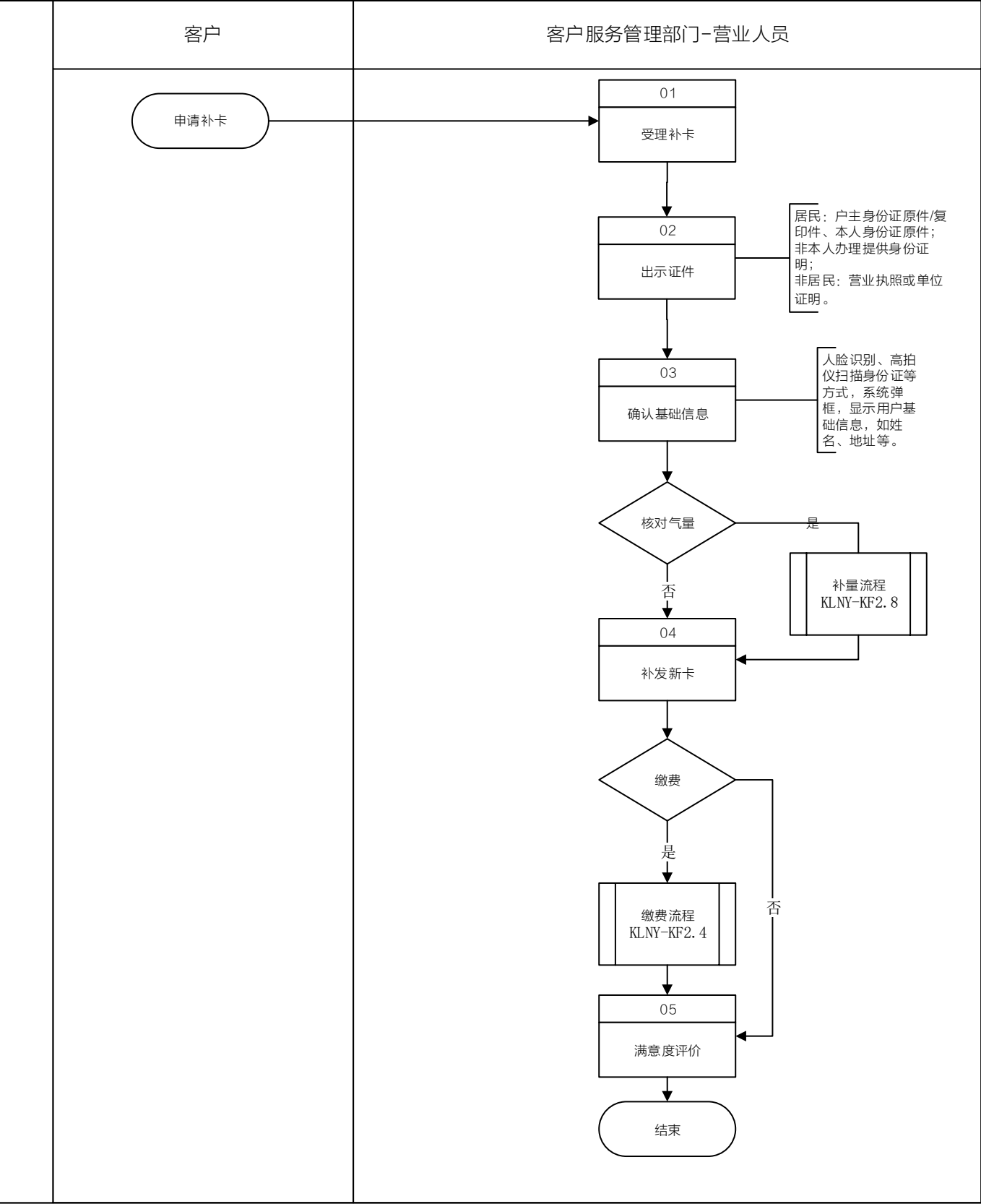
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.7补卡流程



营业厅服务



(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	描述	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户申请补卡				即刻办理
01		受理补卡	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		询问是否户主办理	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
02		出示证件	客户服务管理部门-营业人员		居民：户主身份证原件/复印件、本人身份证原件；非本人办理提供身份证明；非居民：营业执照或单位证明。	即刻办理
03		确认基础信息	客户服务管理部门-营业人员		通过人脸识别、高拍仪扫描身份证等方式自动弹出资料，核对客户基础信息。	即刻办理
		核对气量	客户服务管理部门-营业人员			1 个工作日
		补量流程	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
04		补发新卡	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		缴费	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		缴费流程	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
05		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

(三) 配套文档

无



KLNY-KF2.8 补量流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过客户服务管理部门-营业人员发起的补量流程。主要包括客户补量业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

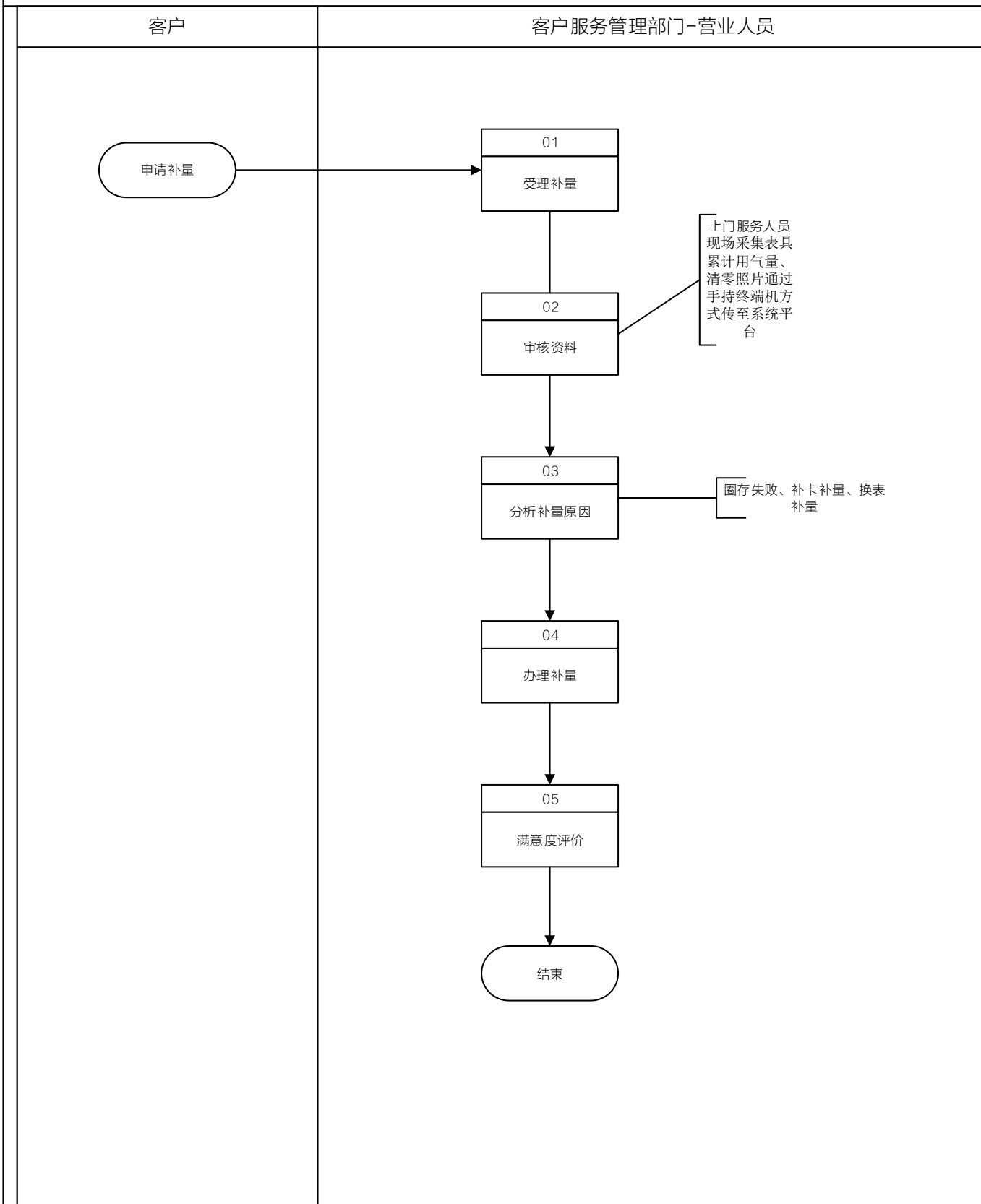
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.8补量流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户申请补量				即刻办理
01		受理补量	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
02		审核资料	客户服务管理部门-营业人员		上门服务人员现场采集表具累计用气量、清零照片通过手持终端机方式传至系统平台，通过人脸识别、高拍仪扫描身份证等方式自动弹出资料。	即刻办理
03		分析补量原因	客户服务管理部门-营业人员		客户服务管理部门-营业人员现场圈存失败、补卡补量、换表补量。	即刻办理
04		办理补量	客户服务管理部门-营业人员		核对客户信息，系统内办理补量业务。如遇金额表，按气价核算气量后再进行补量操作。根据公司情况，可设置审批权限。	即刻办理
05		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

(三) 配套文档

无



KLNY-KF2.9 换表流程

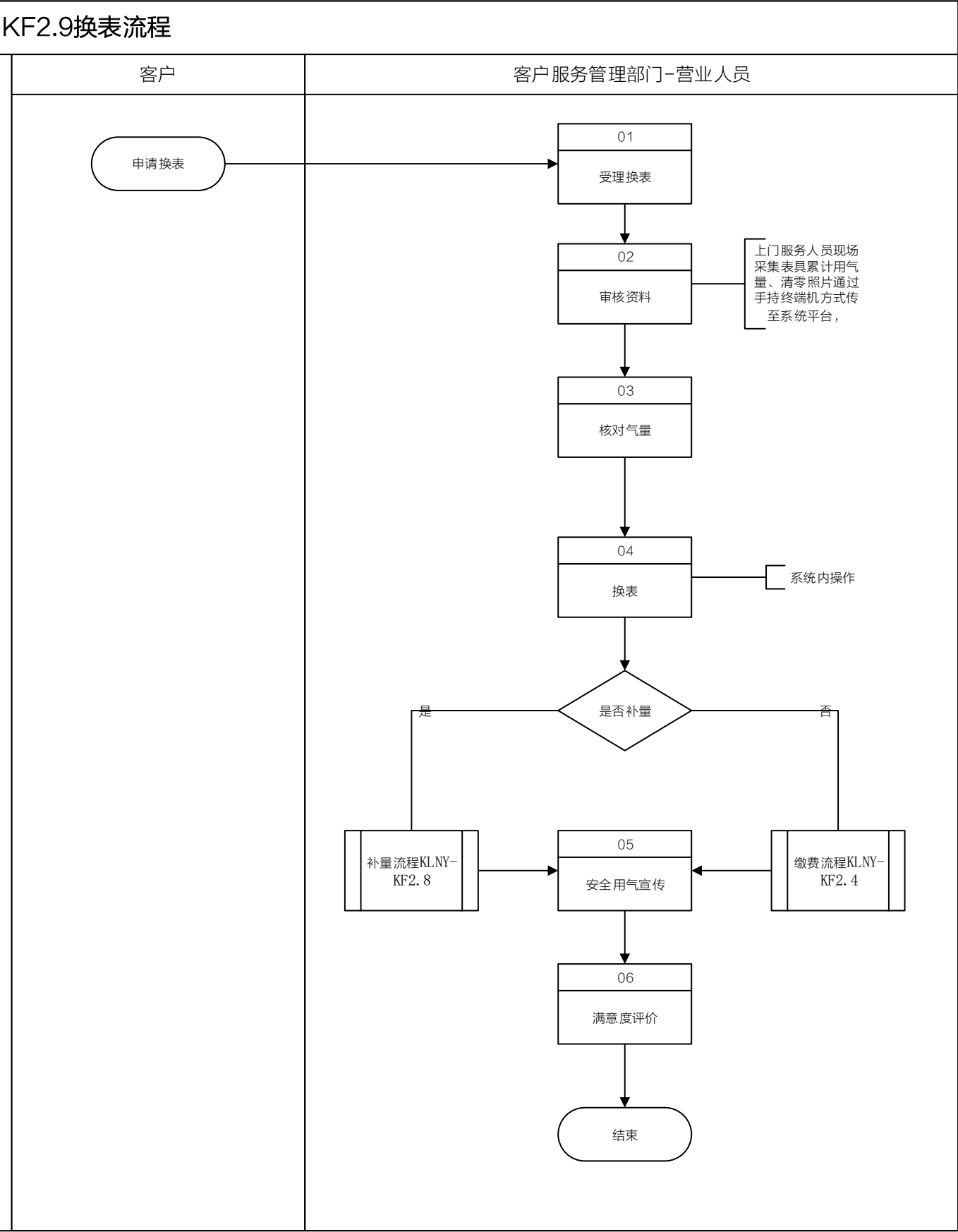
一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户所使用的燃气表出现超期、漏气、不计量、计量不准确等故障原因时，通过客户服务管理部门-营业人员发起的换表流程。主要包括客户换表业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户申请换表				即刻办理
01		受理换表	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
02		审核资料	客户服务管理部门-营业人员		上门服务人员现场采集表具累计用气量、清零照片通过手持终端机方式传至系统平台。	即刻办理
03		核对气量	客户服务管理部门-营业人员		通过人脸识别、高拍仪扫描身份证等方式自动弹出资料。	即刻办理
04		换表操作	客户服务管理部门-营业人员		系统内换表操作。	即刻办理
		是否补量	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		补量流程	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		缴费流程	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
05		安全用气宣传	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
06		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

(三) 配套文档

无



KLNY-KF2.10 信息变更流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过客户服务管理部门-营业人员，或上门服务人员发起的信息变更流程。主要包括客户信息变更业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

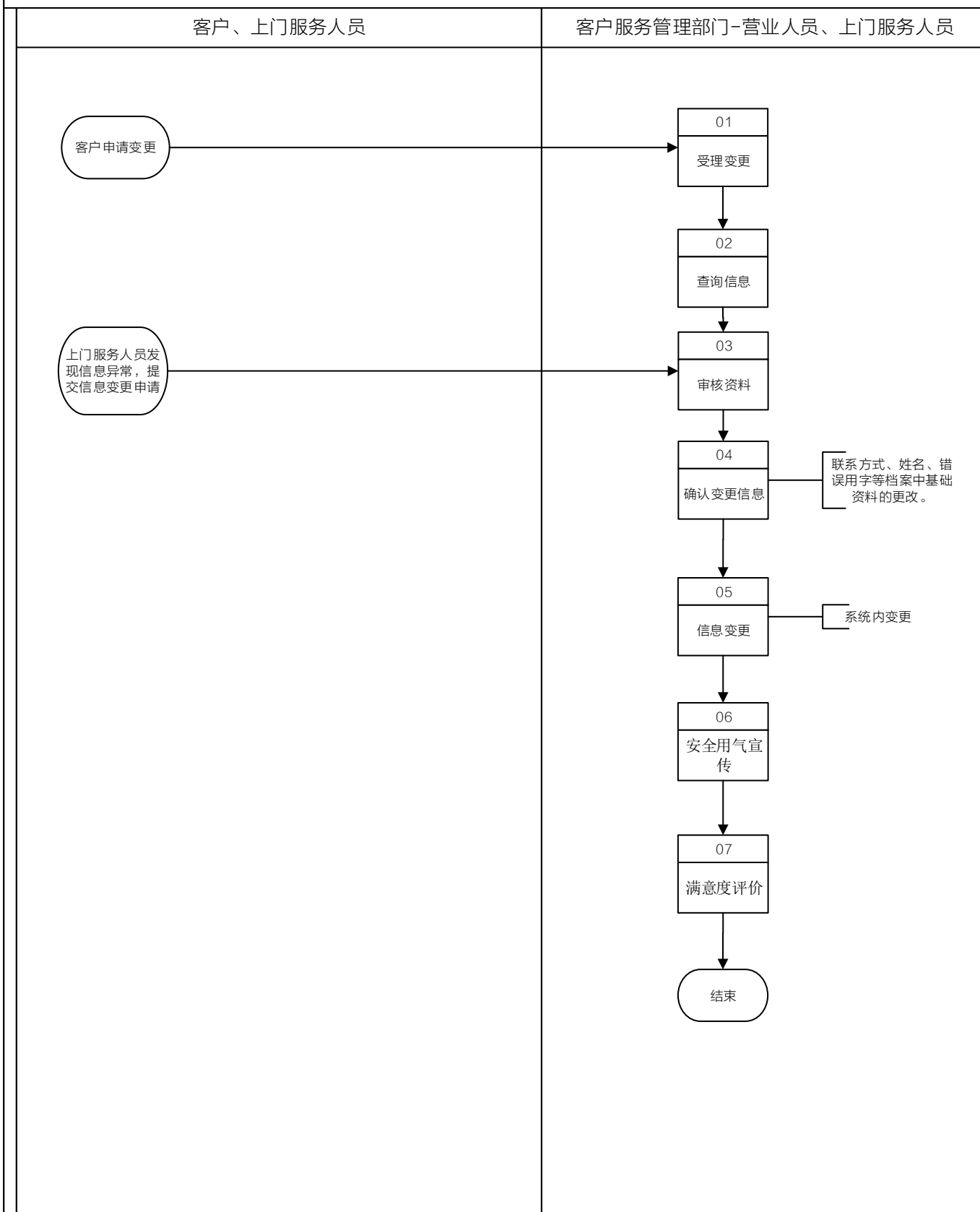
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.10信息变更流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户申请信息变更、上门服务人员发现信息异常				即刻办理
01		受理信息变更	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
02		查询客户信息	客户服务管理部门-营业人员、上门服务人员			即刻办理
03		审核资料	客户服务管理部门-营业人员		上门服务人员通过手持机线上提交信息变更申请。	即刻办理
04		确认变更信息	客户服务管理部门-营业人员		确认联系方式、姓名、档案中错误用字等基础资料的更改。	即刻办理
05		变更客户信息	客户服务管理部门-营业人员、上门服务人员		营业厅工作人员在系统内变更客户信息。	即刻办理
06		安全用气宣传	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
07		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

(三) 配套文档

无



KLNY-KF2.11 过户流程

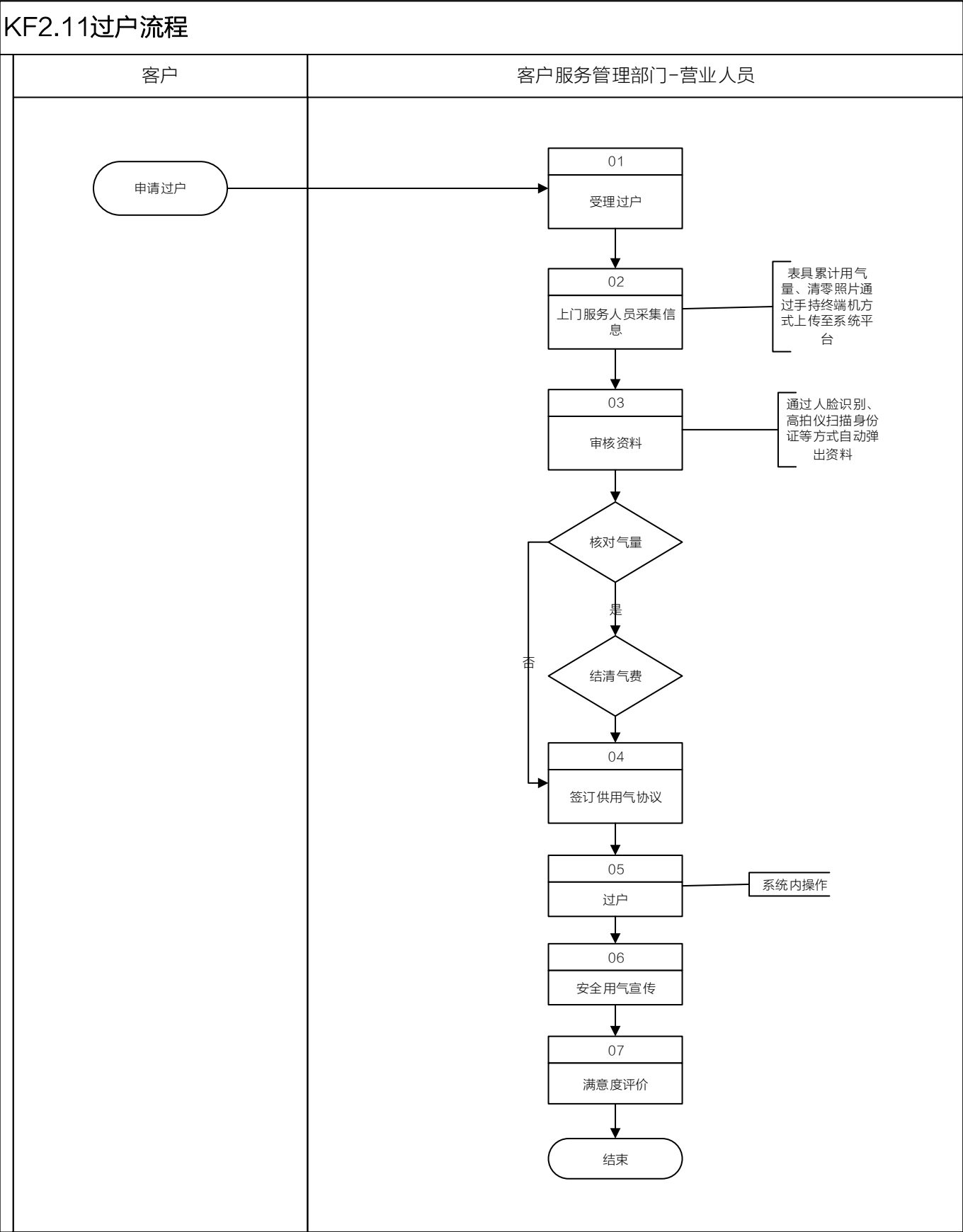
一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过客户服务管理部门-营业人员发起的过户流程。主要包括客户过户业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图





（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	客户申请过户				即刻办理
01		受理过户	客户服务管理部门- 营业人员			即刻办理
02		上门服务人员采集信息			工作人员现场采集表具累计用气量、清零照片通过手持终端机方式上传至系统平台	
03		审核资料	客户服务管理部门- 营业人员		通过人脸识别、高拍仪扫描身份证等方式自动弹出资料。	即刻办理
		核对气量	客户服务管理部门- 营业人员			即刻办理
		结清气费	客户服务管理部门- 营业人员			即刻办理
04		签订供用气协议	客户服务管理部门- 营业人员			即刻办理
05		过户	客户服务管理部门- 营业人员		系统内变更客户信息。	即刻办理
06		安全用气宣传	客户服务管理部门- 营业人员			即刻办理
07		满意度评价	客户服务管理部门- 营业人员		窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

（三）配套文档

无



KLNY-KF2.12 销户流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过客户服务管理部门-营业人员发起的销户流程。主要包括客户销户业务。业务办理完成后，进行客户满意度评价。

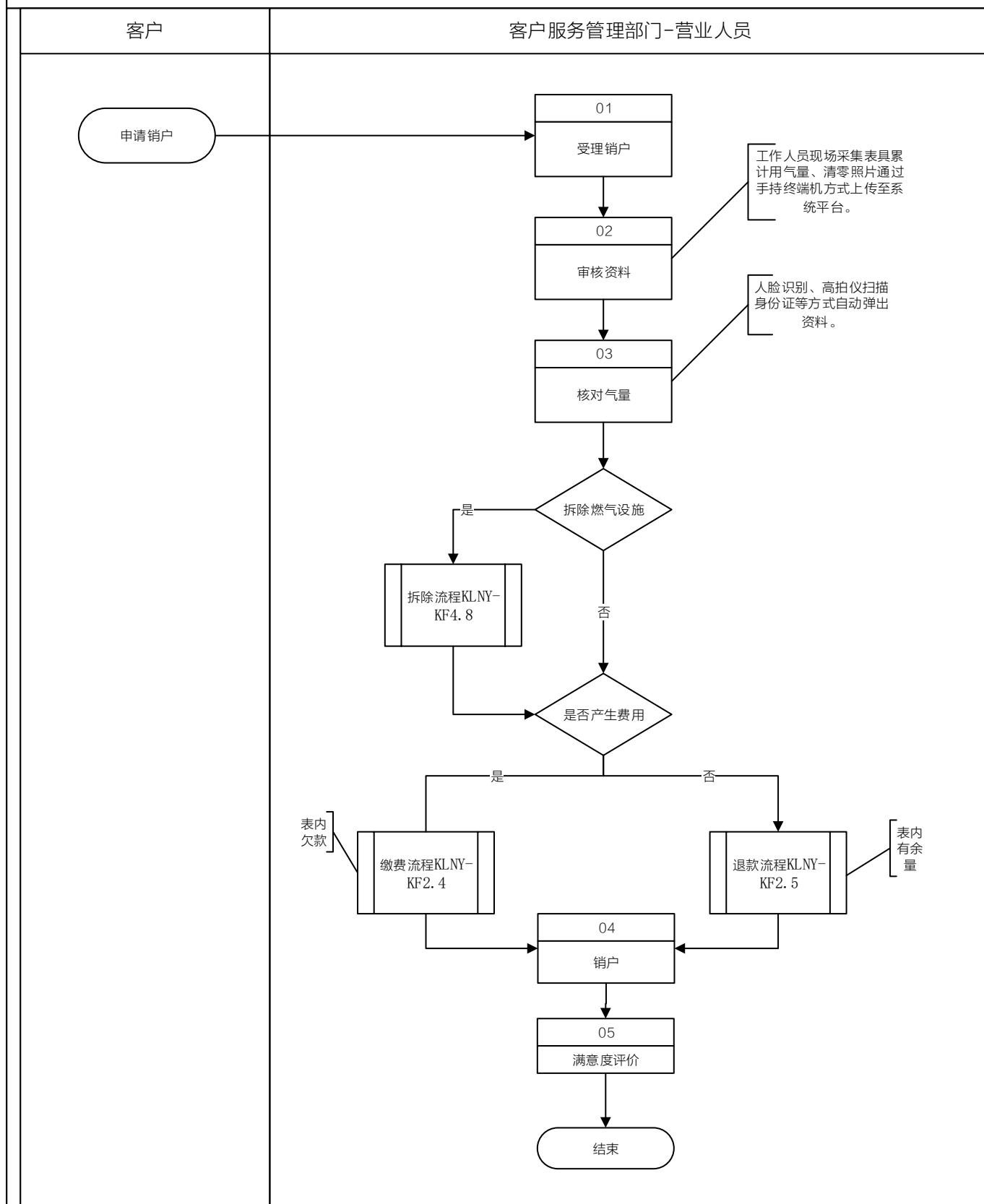
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF2.12销户流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务管理部门-营业厅服务	申请销户				即刻办理
01		受理销户	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
02		审核资料	客户服务管理部门-营业人员		工作人员现场采集表具累计用气量、清零照片通过手持终端机方式上传至系统平台。	1 个工作日
03		核对气量	客户服务管理部门-营业人员		人脸识别、高拍仪扫描身份证等方式自动弹出资料。	即刻办理
		拆除设施			若客户回答“是”，则按拆除流程进行。	
		是否产生费用	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
		缴费流程	客户服务管理部门-营业人员		表内欠款的，则按缴费流程进行。	即刻办理
		退款流程	客户服务管理部门-营业人员		表内有余量的，则按退款流程进行。	即刻办理
04		销户	客户服务管理部门-营业人员		系统内操作完成。	即刻办理
05		满意度评价	客户服务管理部门-营业人员		窗口机器手动评价。	即刻办理
		结束				

(三) 配套文档

无



KLNY-KF2.13 投诉受理流程

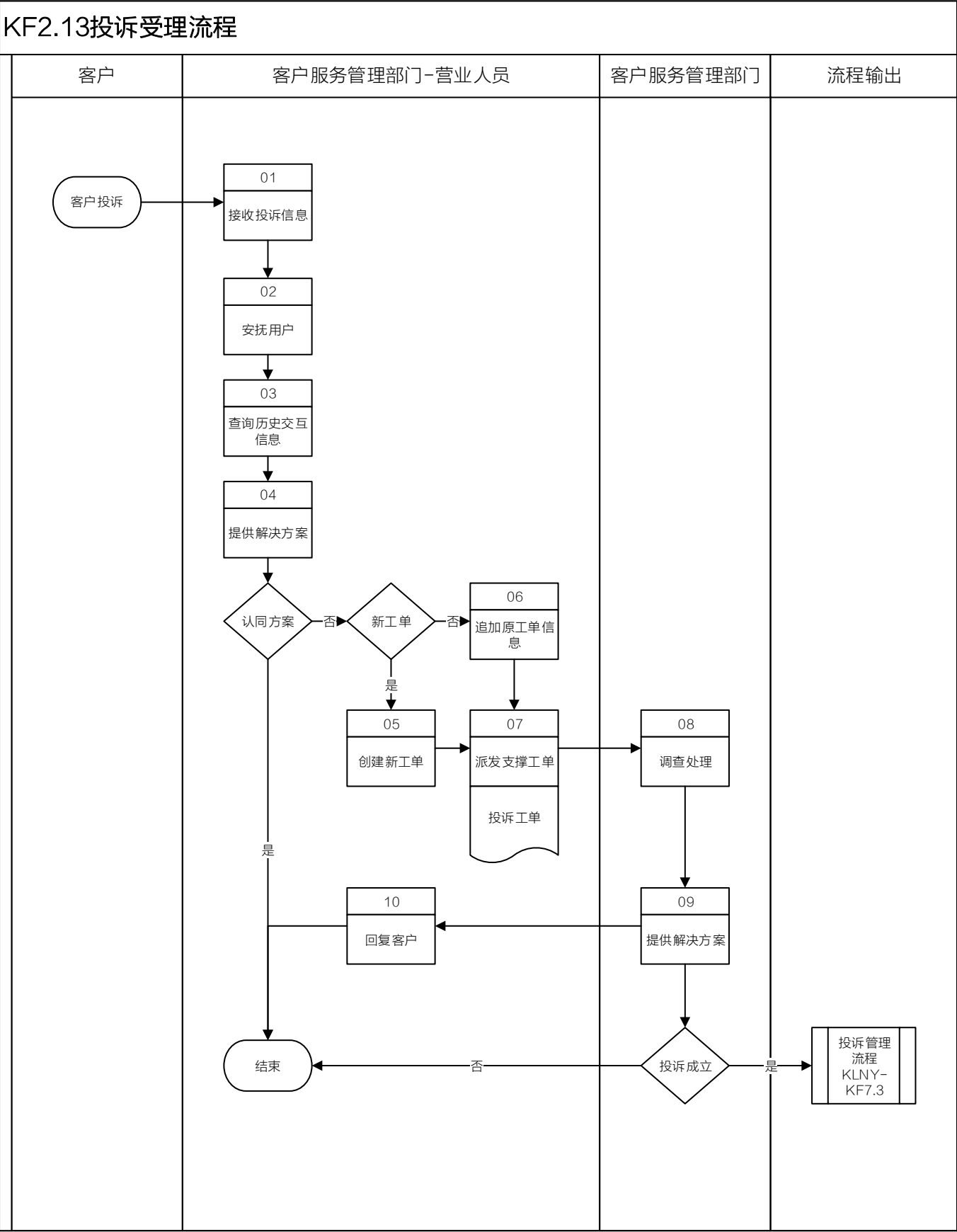
一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户服务管理部门-营业人员处理投诉业务的全过程。

（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户服务 管理部门-营业厅 服务	客户投诉	客户服务管理部门-营业人员			
01		接受投诉信息	客户服务管理部门-营业人员			即刻受理
02		安抚客户	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
03		查询历史交互信息	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
04		提供解决方案	客户服务管理部门-营业人员			5 分钟
		认同方案	客户服务管理部门-营业人员			即刻办理
05		创建新工单	客户服务管理部门-营业人员		新投诉创建新工单；不是新投诉的，系统内显示的客户近 3 个月办理业务信息中应显示原投诉工单链接，话务坐席可直接点选，在原工单基础上补充信息。	
06		追加原工单信息	客户服务管理部门-营业人员			
07		派发支撑工单	客户服务管理部门-营业人员			
08		调查处理	客户服务管理部门-营业人员		调查投诉信息。调取客户来电记录进行初步录音核实与投诉信息调查，了解投诉事件的前后经过。	1 天
09		提供解决方案	客户服务管理部门-营业人员			
10		回复客户	客户服务管理部门-营业人员			
		判定投诉成立	客户服务管理部门-营业人员		定性投诉性质。结合投诉内容与调查结果进行投诉性质定性。此步骤需判断投诉是否成立，如果投诉不成立，工单结束；投诉成立转投诉管理流程。	
		结束				

(三) 配套文档

投诉工单



第三章 客服热线服务

客服热线服务流程主要是明确呼叫中心客服代表接听客户来电，判断客户业务类型、需求，为客户提供服务的过程。包括业务咨询、信息查询、紧急抢险业务受理、报修受理、服务申请受理、市政工单受理、跟催业务受理、问题升级处理、投诉受理、纳言、知识采集与发布、信息公告等流程。流程对呼叫中心涉及的业务办理作了统一要求及说明，规定了完成时限等。



KLNY-KF3.1 业务咨询流程

一、流程描述及适用范围

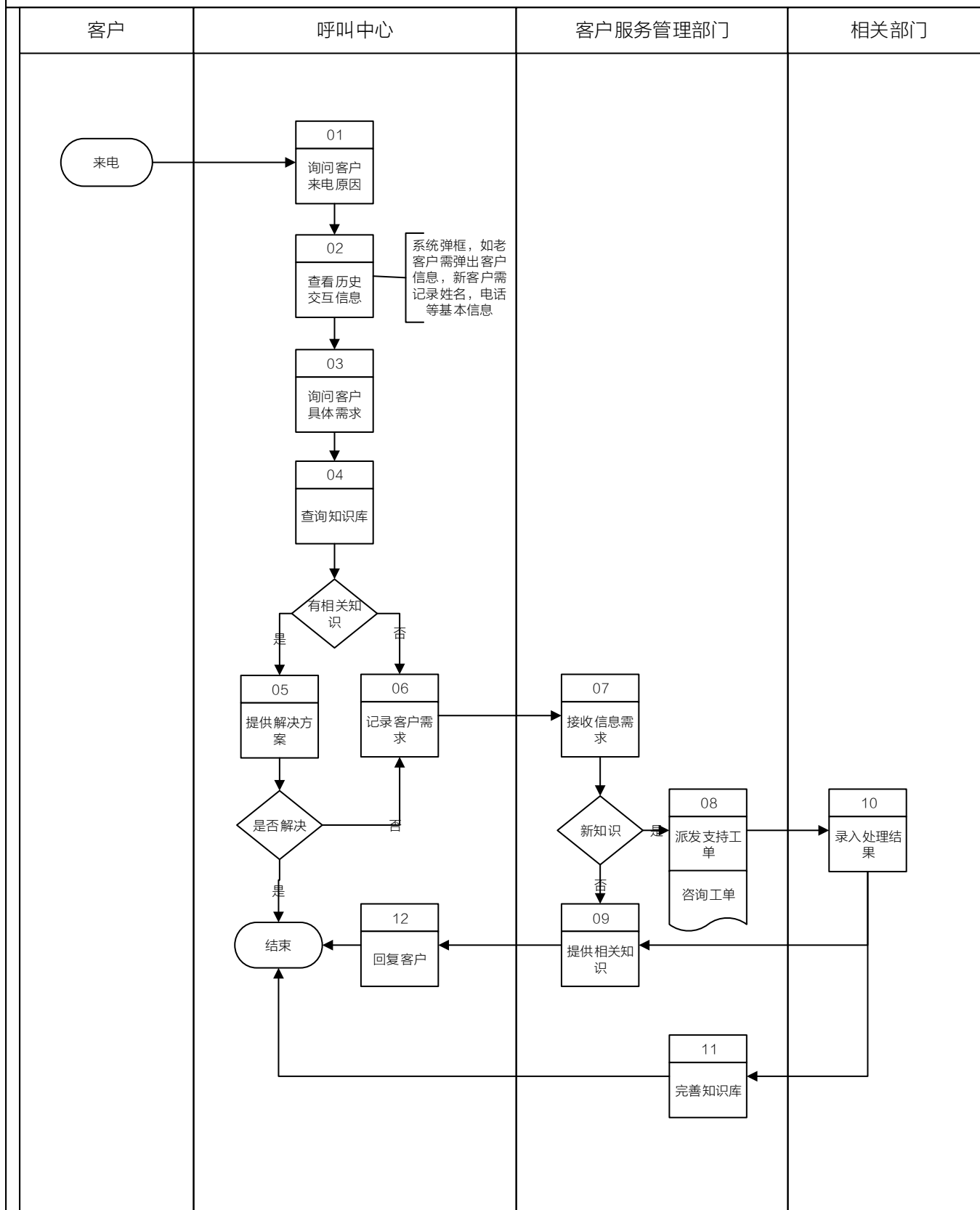
- (一) 整体流程描述：本流程描述呼叫中心在受理咨询类业务的所有传递过程。
- (二) 适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

- (一) 业务流程



KF3.1业务咨询流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	询问客户来电原因	呼叫中心			
02		查看历史交互信息			系统弹框，如老客户需弹出客户信息，新客户需记录姓名，电话等基本信息	
03		询问客户具体需求			记录客户具体需求	
04		查询知识库				
05		提出解决方案			告知客户解决方案	
06		记录客户需求			远程协助 判断是否解决： 是一-结束，否-转步骤 07	
07		接收信息需求	客户服务管理部门			
08		派发支持工单		咨询工单		
09		提供相关知识				
10		录入处理结果	相关部门			
11		完善知识库	客户服务管理部门			
12		回复客户	呼叫中心			

(三) 配套文档

咨询工单



KLNY-KF3.2 信息查询流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述呼叫中心受理客户查询基本信息、用气数据、业务办理信息、账单等。

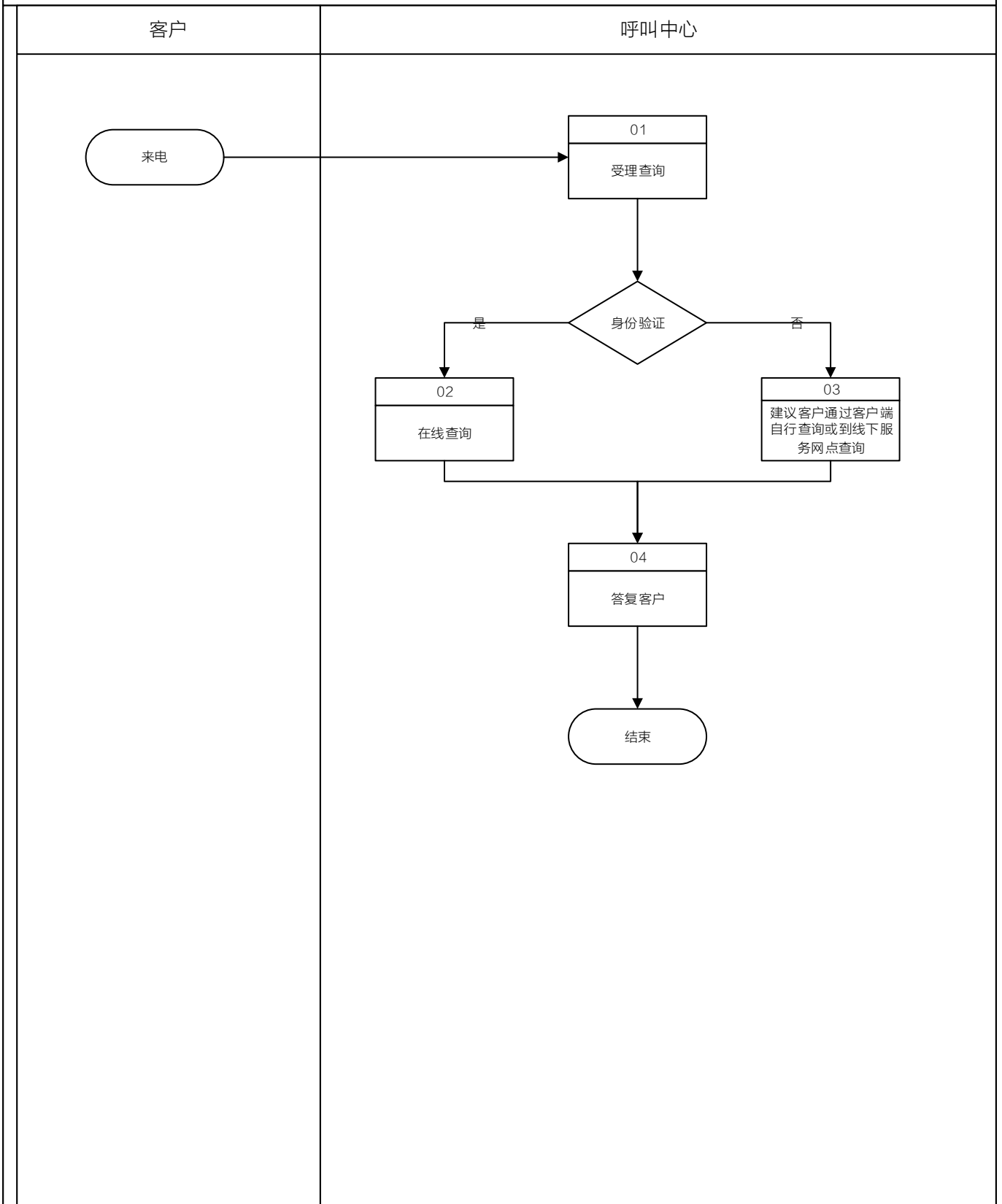
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF3.2信息查询流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息(含进度条)。	
01		受理查询	呼叫中心			即刻受理
		身份验证	呼叫中心		验证信息: ①身份证号码②表号③用气地址或姓名。	即刻办理
02		在线查询	呼叫中心		系统内应能查询到客户个人信息、用气数据信息及业务办理信息。	即刻办理
03		建议客户通过客户端自行查询或到线下服务网点查询	呼叫中心		指导客户通过客户端(微信公众号、APP 等)自行查询或到线下服务网点查询。客户端信息应与 A10 系统信息同步更新。	即刻办理
04		答复客户	呼叫中心			即刻办理
		结束			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信,邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询,具备自动生成报表功能。	

客服热线服务

(三) 配套文档

无



KLNY-KF3.3 紧急抢险业务受理流程

一、流程描述及适用范围

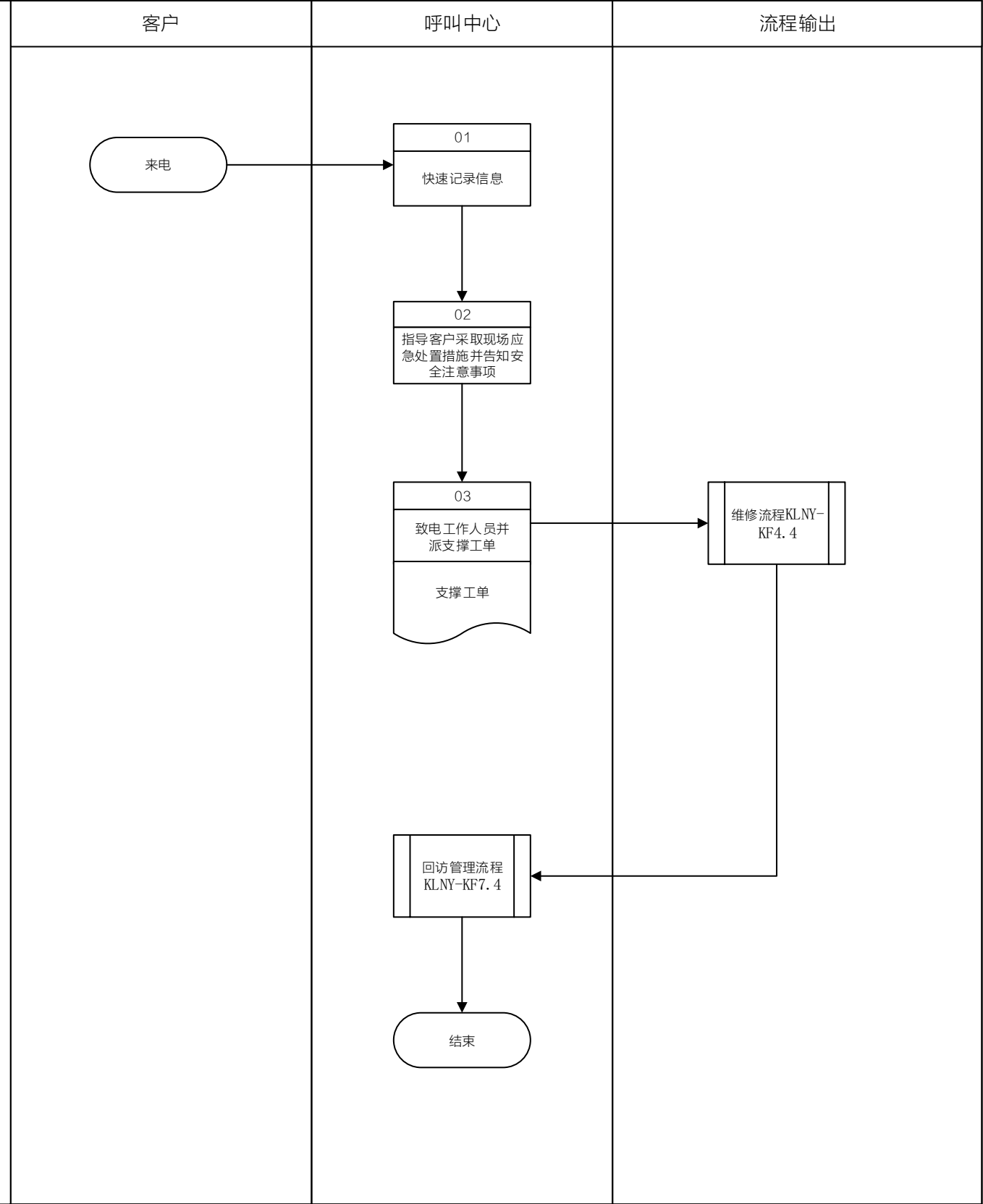
- (一) 整体流程描述：本流程描述呼叫中心在受理紧急事件的所有传递过程。
- (二) 适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

- (一) 业务流程图



KF3.3紧急抢险业务受理流程



客服热线服务



(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	记录客户问题	呼叫中心		①报警事件发生地址 ②联系人姓名及联系方式 ③事件描述	
02		指导客户采取现场应急处置措施并告知安全注意事项	呼叫中心			
03		致电并派支撑工单	呼叫中心		①客户挂机后，话务坐席第一时间致电责任区域负责人，告知报警事件简要情况并派支撑工单。 ②工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	各单位根据事件的轻重缓急确定办理时限
		维修流程		维修处理工单		各单位根据事件的轻重缓急确定办理时限
		回访			转回访管理流程	
		结束				

(三) 配套文档

维修安检工单



KLNY-KF3.4 报修受理流程

一、流程描述及适用范围

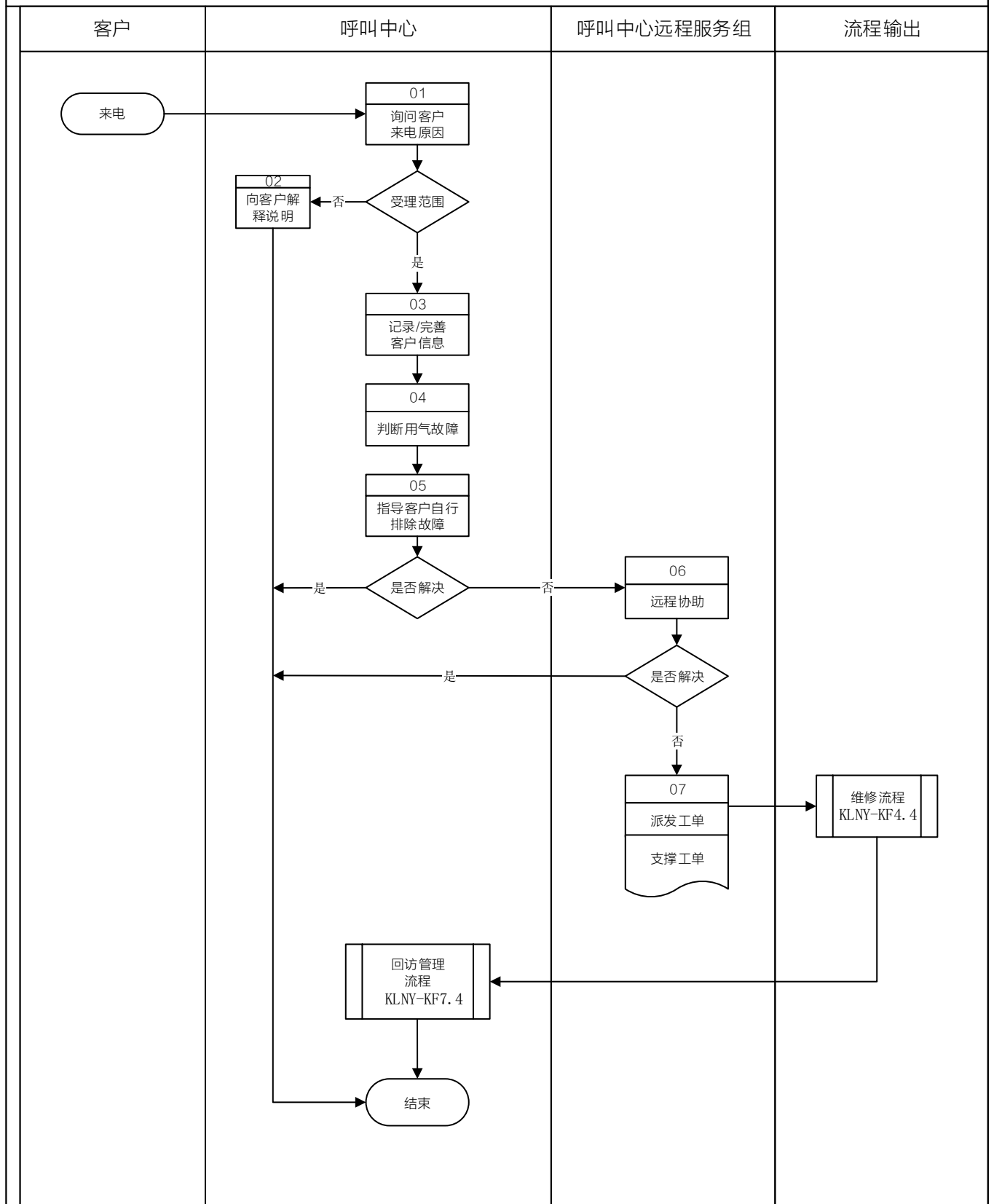
- （一）整体流程描述：本流程描述呼叫中心在受理报修流程的所有传递过程。
- （二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

- （一）业务流程图



KF3.4报修受理流程





（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	询问客户来电原因	呼叫中心		询问客户来电原因判断受理范围： ①判断客户是否为中国石油客户 ②客户办理业务是否在业务受理范围内 两项中有 1 项为否转步骤 02， 两项均是转步骤 03	
02		向客户解释说明				
03		记录/完善客户信息			记录/完善客户信息： ①更改呼叫中心系统中的错误信息②补充呼叫中心系统中不完善的客户基本信息	
04		判断用气故障				
05		指导客户自行排除故障			指导客户自行排除故障判断是否解决： 是-结束，否-转步骤 06	
06		远程协助	远程服务组		远程协助 判断是否解决： 是-结束，否-转步骤 07	
07		派发工单		支撑工单		
		维修流程	流程输出	维修处理工单		
		业务回访	呼叫中心	业务回访工单		
		结束				

客服热线服务

（三）配套文档

维修工单



KLNY-KF3.5 服务申请受理流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过拨打客服热线发起的服务申请受理流程，主要包括拆除改造迁移、安检、报装及置换通气四项业务。业务办理完成后，客服中心进行业务回访。

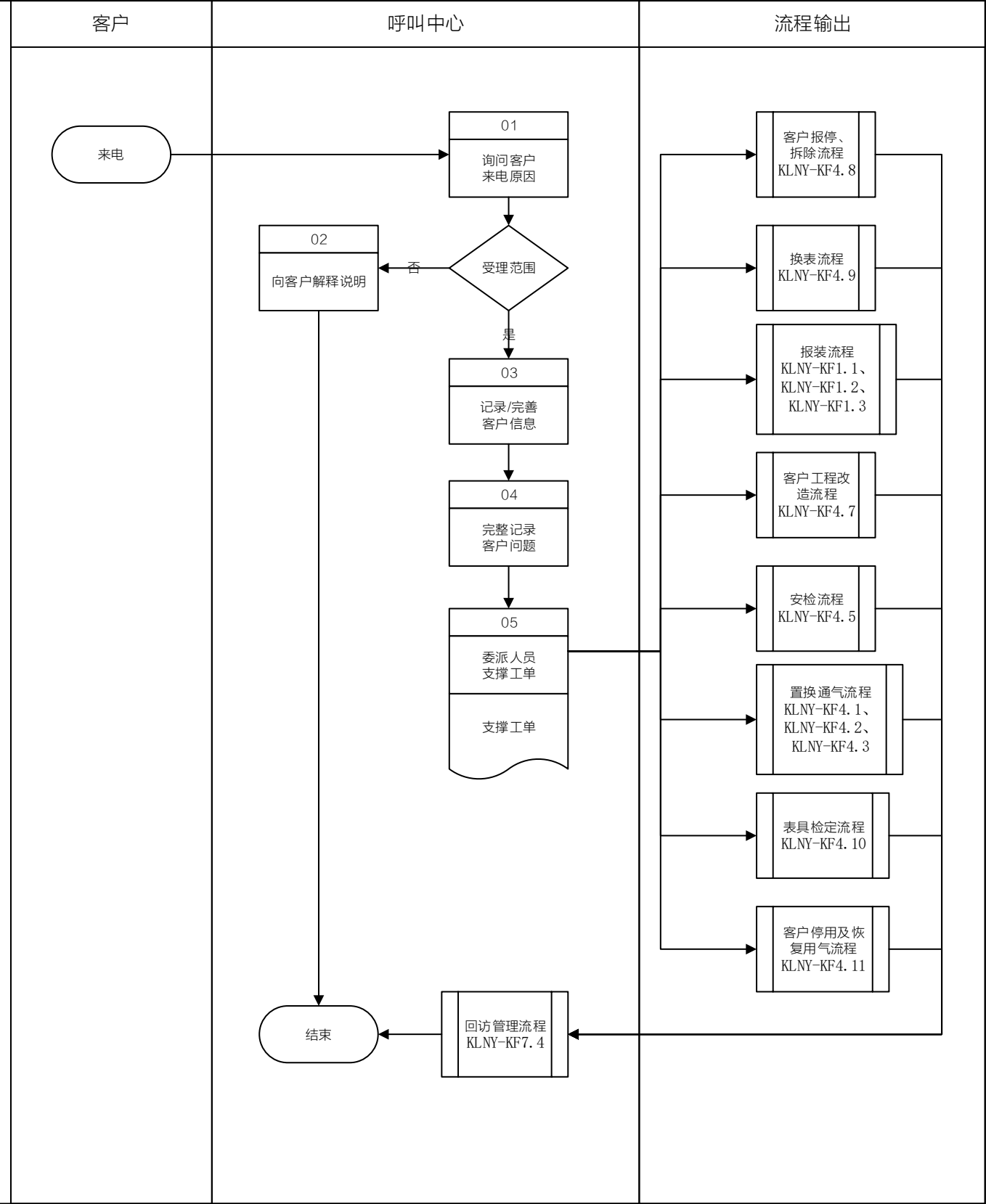
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF3.5服务申请受理流程



客服热线服务



（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
01		询问客户来电原因	呼叫中心		询问客户来电原因 判断受理范围： ①判断客户是否为中国石油客户； ②客户办理业务是否在客服中心业务受理范围内 两项均是转步骤 03，两项中有 1 项为否转步骤 02	即刻受理
02		向客户解释说明	呼叫中心			即刻受理
03		记录/完善客户信息	呼叫中心		记录/完善客户信息： ①更改客服中心系统中的错误信息； ②补充客服中心系统中不完善的客户基本信息 呼叫中心更改或完善客服中心系统中客户基本信息后应能自动同步到 A10 终端零售系统，保证两系统信息相同	1 分钟
04		完整记录，客户问题	呼叫中心			根据业务类型
05		委派人员，支撑工单	客户服务管理部门		责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。 ①系统应具备点选预约上门时间功能，时间段按小时划分，到预约时间段系统自动显示服务人员地理位置、距客户距离、预计到达时间及联系方式等信息。 ②涉及其他部门的业务（报装、拆改等），由具体责任人转派并协调责任单位有关部门处理，在规定时间内处理完毕。业务进度条应有效衔接。 ③业务办理完成后，具体责任人将相关信息录入工单。	
		回访流程	96602 客服中心话务坐席岗		转回访流程。	
		结束			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

（三）配套文档

相关业务工单



KLNY-KF3.6 市政工单受理流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述呼叫中心受理来自市长热线 12345、政府门户网站等相关栏目的工单。

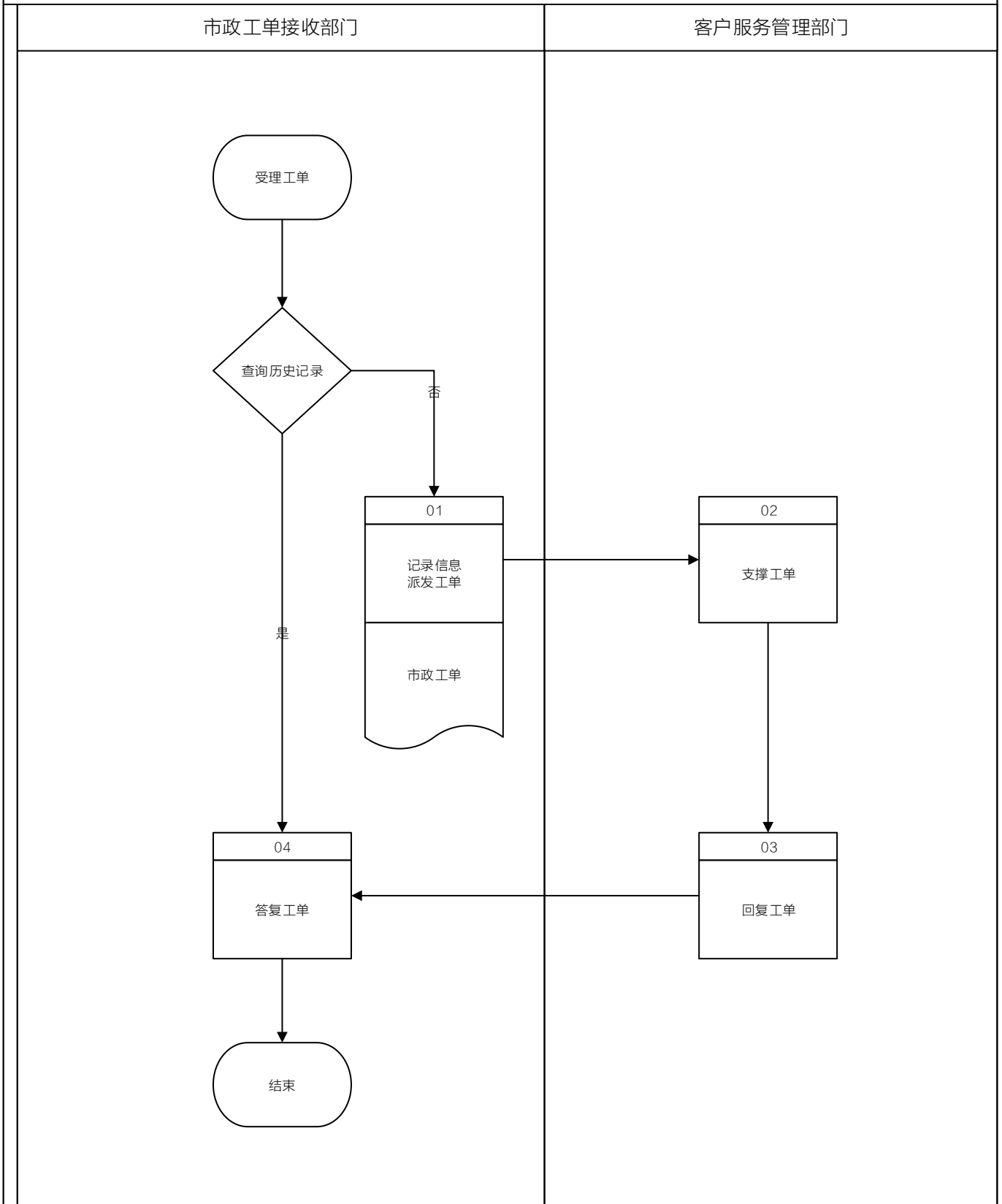
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF3.6市政工单受理流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客服热线服务	受理工单			①自用工单系统应与政府工单系统做接口，能够自动接收市政工单并在系统内设置提示标志，来单自动提示。 ②系统应有市政工单模块，自动生成市政工单列表。	即刻受理
01		记录信息 派发工单	市政工单接收部门		①市政工单接收部门派发至责任单位客户服务管理部门，工单显示为市政工单，并提示责任单位受理。 ②工单派发后自动生成业务进度条(注明办理节点、联系人姓名及联系方式)，以便话务坐席查询业务办理进度。	5 分钟
02		支撑工单	客户服务管理部门		客户服务管理部门将工单处理结果录入系统。	1 个工作日
03		回复工单	客户服务管理部门		客户服务管理部门将回复工单反馈至市政工单接收部门。	
04		答复工单	市政工单接收部门		市政工单接收部门对市政工单进行答复。	1 天
		结束				

客服热线服务

(三) 配套文档

市政工单



KLNY-KF3.7 跟催业务受理流程

一、流程描述及范围

（一）整体流程描述：跟催业务受理流程是指呼叫中心客服代表在受理客户售前、售后或其它咨询等所有电话呼入咨询类业务，包括：跟催的受理、解答、升级传递等的全过程。

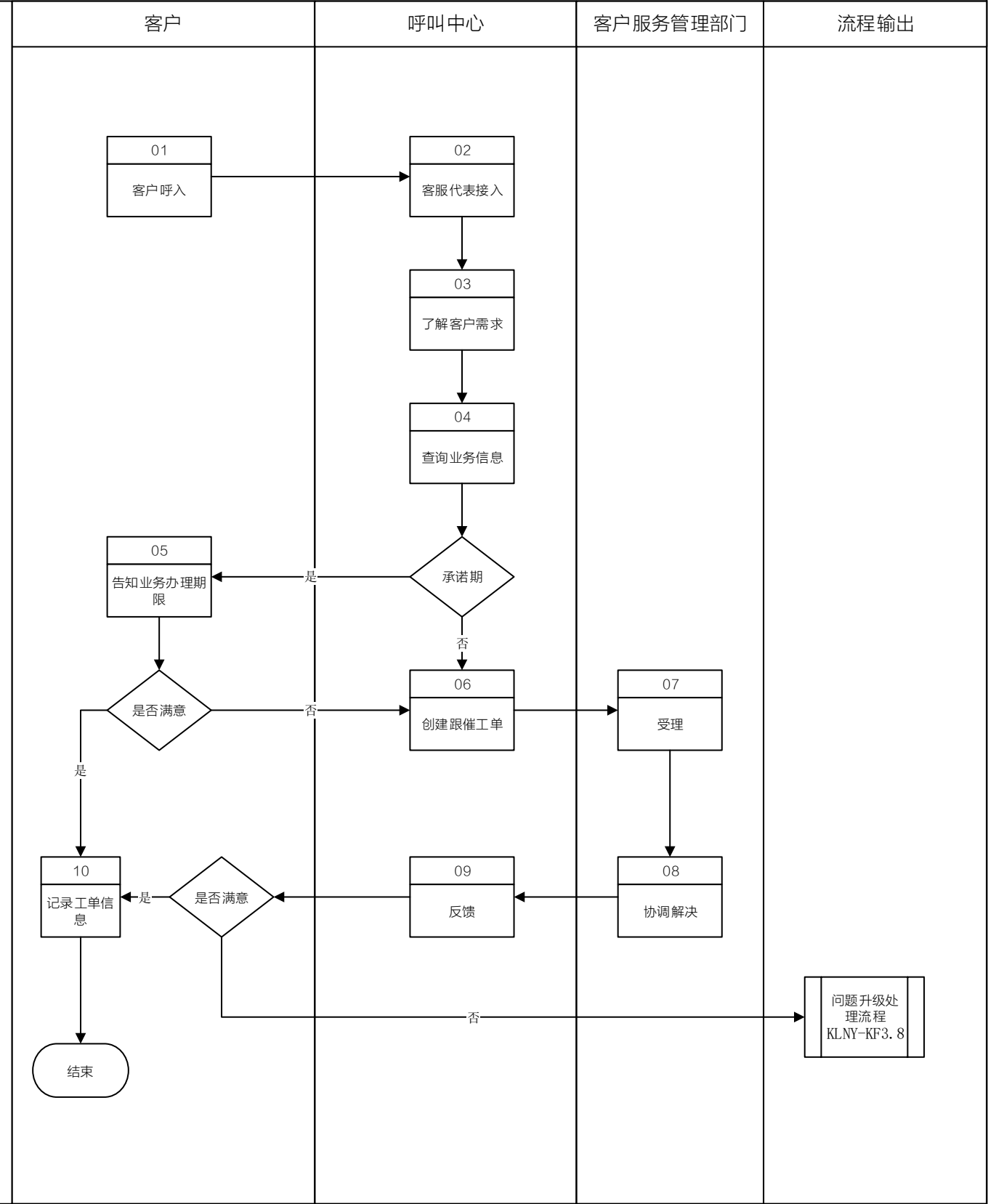
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF3.7 跟催业务受理流程



客服热线服务



（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	客户呼入	呼叫中心		客户拨打 96602 热线，进行跟催业务办理。	即刻办理
02		呼叫中心客服代表接入电话	呼叫中心		客服代表接线，与客户进行沟通。	即刻办理
03		了解客户需求	呼叫中心		沟通了解客户业务需求，安抚客户情绪	即刻办理
04		查询业务信息	呼叫中心		通过系统，查阅跟催业务工单，查询业务信息，判断业务是否在承诺期内。	即刻办理
05		告知业务办理期限	呼叫中心		对在承诺期的工单，告知客户业务办理期限，客户接受接受，记录工单信息结束通话；客户不接受，创建跟催工单。	即刻办理
06		创建跟催工单	呼叫中心	跟催工单	对超出承诺期的情况，创建跟催工单，派发至项目公司客户服务。	即刻办理
07		受理	呼叫中心		客户服务管理部门受理工单，指定解决方案	即刻办理
08		协调解决	呼叫中心		根据解决方案协调解决客户需求，完成跟催工单	1 个工作日
09		反馈	呼叫中心		将解决情况反馈至客户，客户对处理结果满意，记录工单信息，结束跟催业务流程。	即刻办理
10		记录工单信息	呼叫中心		记录跟催工单信息，结束跟催流程	即刻办理

（三）配套文档

跟催工单模板



KLNY-KF3.8 问题升级处理流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述呼叫中心无法在线处理客户反映的各环节的问题，需话后进行问题升级的信息传递过程。

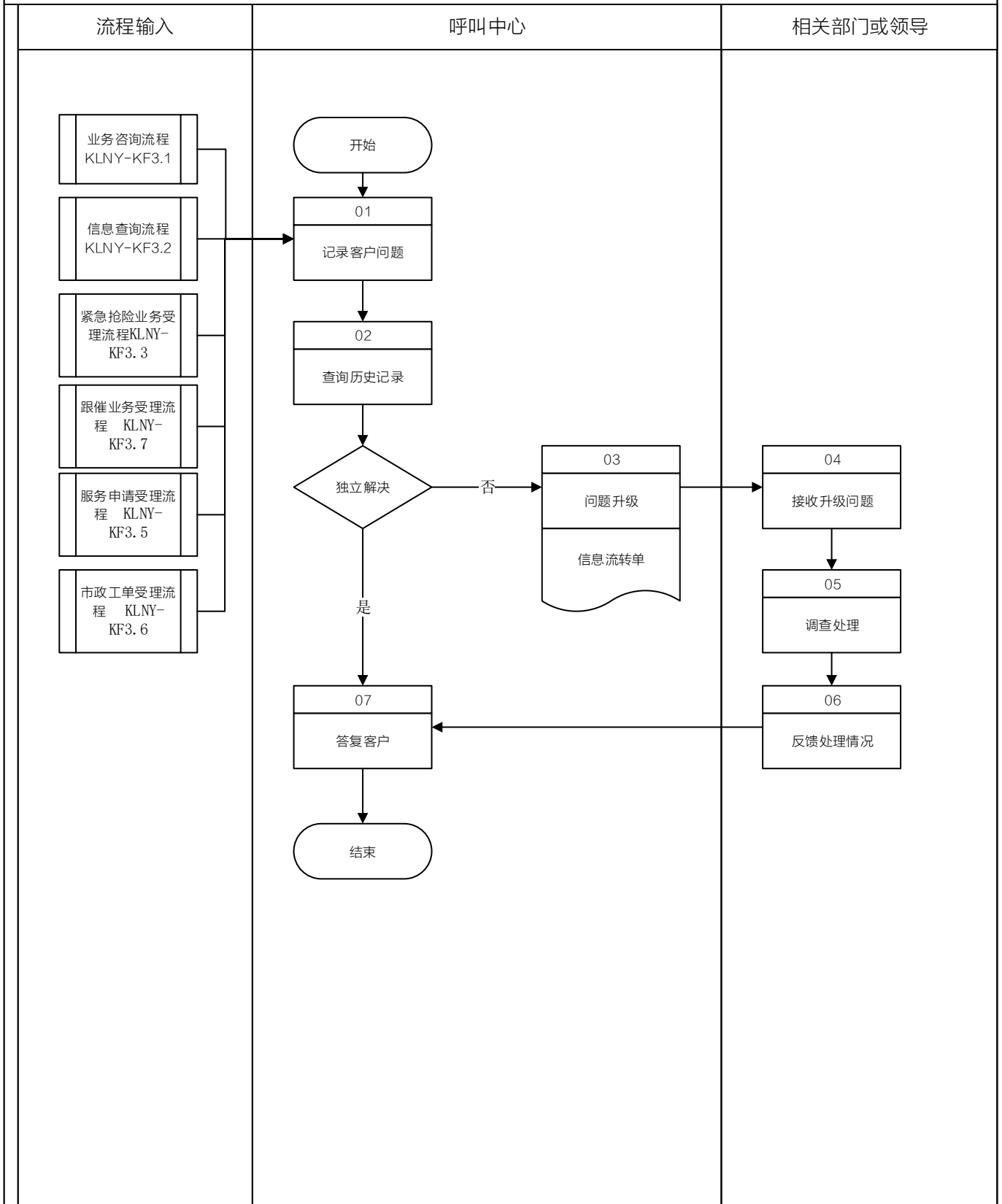
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF3.8问题升级处理流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	记录客服问题	呼叫中心		如实并详细记录客户信息，了解升级的几种情况	即刻办理
02		查询历史记录	呼叫中心		查询问题相关记录： 1)因无法按照日常业务流程处理的，导致客户情绪升级 2)遇疑难问题，且知识库无法查询到答案，现场寻求无果 3)已通过业务跟催处理流程，但问题未解决或客户不满处理结果 4)客户对公司业务流程、政策性规范条例、服务人员素质、服务技能、服务态度产生不满及客户个性化需求，要求上级或者公司给予回复。	即刻办理
		判断是否独立解决	呼叫中心		根据情况判断是否独立解决	即刻办理
03		问题升级	呼叫中心	信息流转单	记录升级问题具体情况传递至相关部门或领导。	即刻办理
04		接收升级问题	相关部门或领导			1 个工作日
05		调查处理	相关部门或领导		根据录音、工单流转进度、谈话等了解情况，确认处理方案。	1 个工作日
06		反馈处理情况	相关部门或领导			即刻办理
07		答复客户	呼叫中心			即刻办理

客服热线服务

(三) 配套文档

信息流转单



KLNY-KF3.9 投诉受理流程

一、流程描述及适用范围

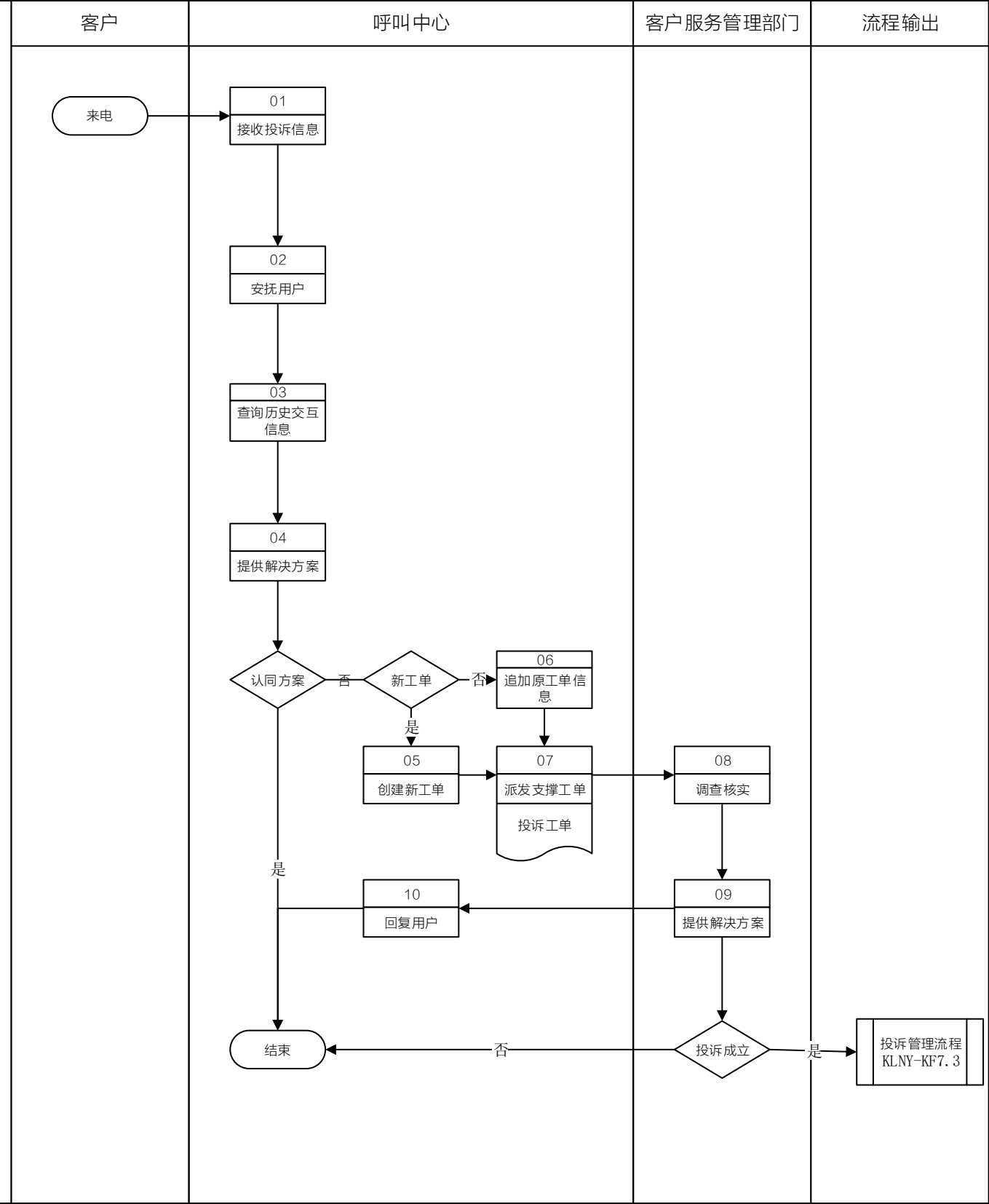
- (一) 整体流程描述：本流程描述呼叫中心受理投诉业务的全过程。
- (二) 适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

- (一) 业务流程图



KF3.9投诉受理流程



客服热线服务



（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客服热线服务	客户来电			①IVR 语音导航设置投诉选项，来电优先接入，工单应有投诉特殊标志。 ②来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
01		接受投诉信息	呼叫中心			即刻受理
02		安抚客户	呼叫中心			即刻办理
03		查询历史交互信息	呼叫中心			即刻办理
04		提供解决方案	呼叫中心			5 分钟
		客户是否认同方案	呼叫中心			即刻办理
05		创建新工单	呼叫中心		新投诉创建新工单；不是新投诉的，系统内显示的客户近 3 个月办理业务信息中应显示原投诉工单链接，话务坐席可直接点选，在原工单基础上补充信息。	
06		追加原工单信息	呼叫中心			
07		派发支撑工单	呼叫中心			
08		调查核实	客户服务管理部门		调查投诉信息。调取客户来电记录进行初步录音核实与投诉信息调查，了解投诉事件的前后经过。	1 天
09		提供解决方案	客户服务管理部门			
10		回复客户	呼叫中心			
		判定投诉成立	客户服务管理部门		定性投诉性质。结合投诉内容与调查结果进行投诉性质定性。此步骤需判断投诉是否成立，如果投诉不成立，工单结束；投诉成立转投诉管理流程。	
		结束			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	

（三）配套文档

投诉工单



KLNY-KF3.10 纳言流程

一、流程描述及适用范围

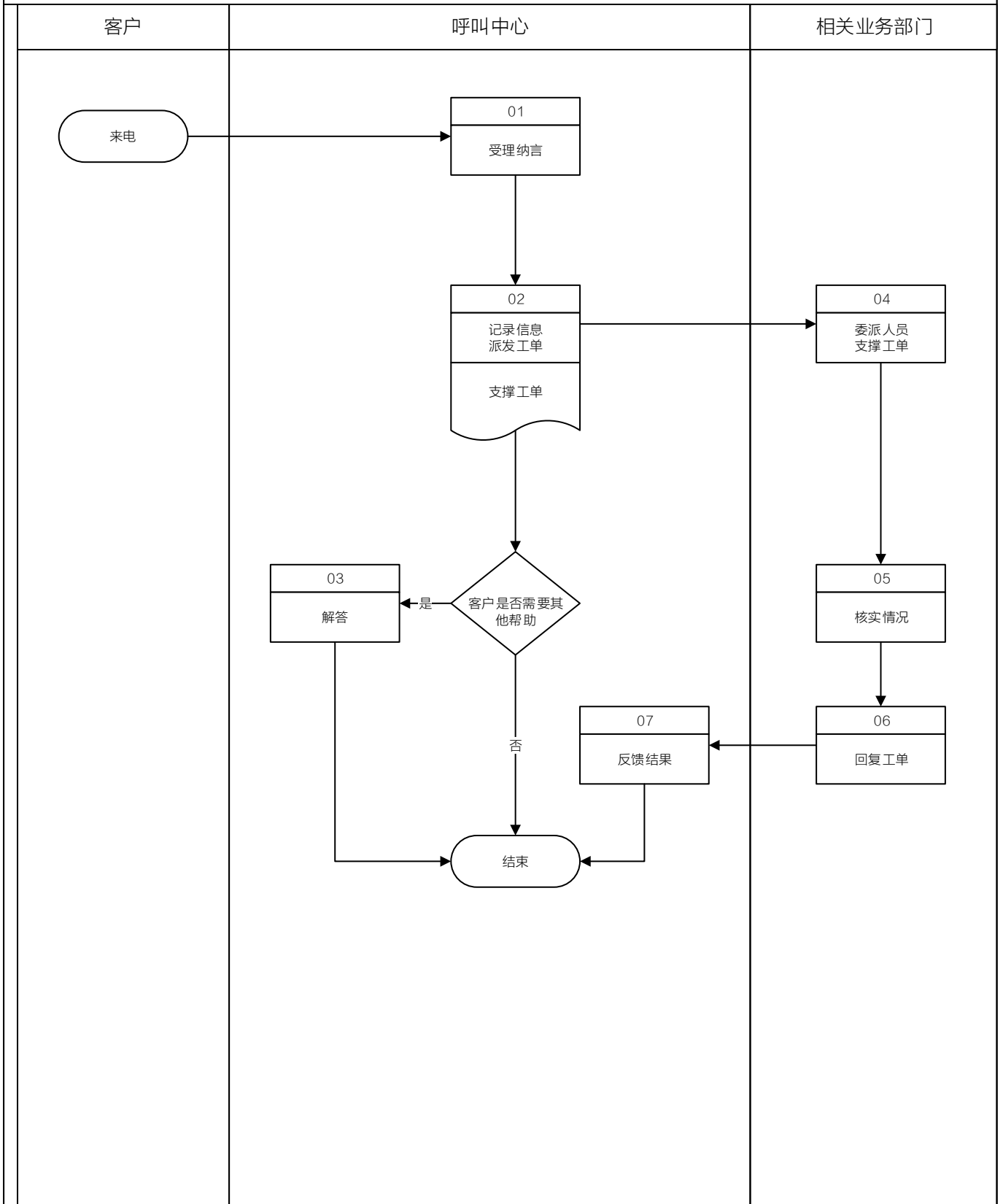
- （一）整体流程描述：本流程描述呼叫中心受理客户意见、建议、表扬、举报。
- （二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

- （一）业务流程图



KF3.10纳言流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客服热线服务	客户来电			来电弹屏内容应包含客户基本信息、近 7 天呼入/呼出记录及近 3 个月办理业务信息（含进度条）。	
01		受理纳言	呼叫中心			即刻受理
02		记录信息 派 发工单	呼叫中心		①话务坐席将工单派发至责任单位客户服务管理部门。 ②工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	20 分钟
		询问客户是否需要其他帮助	呼叫中心			即刻办理
03		解答	呼叫中心		①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信，邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询，具备自动生成报表功能。	
04		委派人员 支 撑工单	客户服务管理部门		①责任单位客户服务管理部门将相关业务人员信息录入系统并实时更新、维护。 ②客服热线业务负责人委派具体责任人支撑工单。	5 个工作日
05		核实情况	客户服务管理部门		具体责任人将核实反映情况及采纳结果录入工单。	
06		回复工单	客户服务管理部门		具体责任人将回复工单反馈至 96602 客服中心。	
07		反馈结果	呼叫中心		转信息公告流程。	

客服热线服务

(三) 配套文档

信息流转单



KLNY-KF3.11 知识采集与发布流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述呼叫中心在日常业务办理中采集各类知识，规范提交方式、渠道、处理时间，确保知识库中信息内容能够及时、准确更新，并提升全面性与有效性。

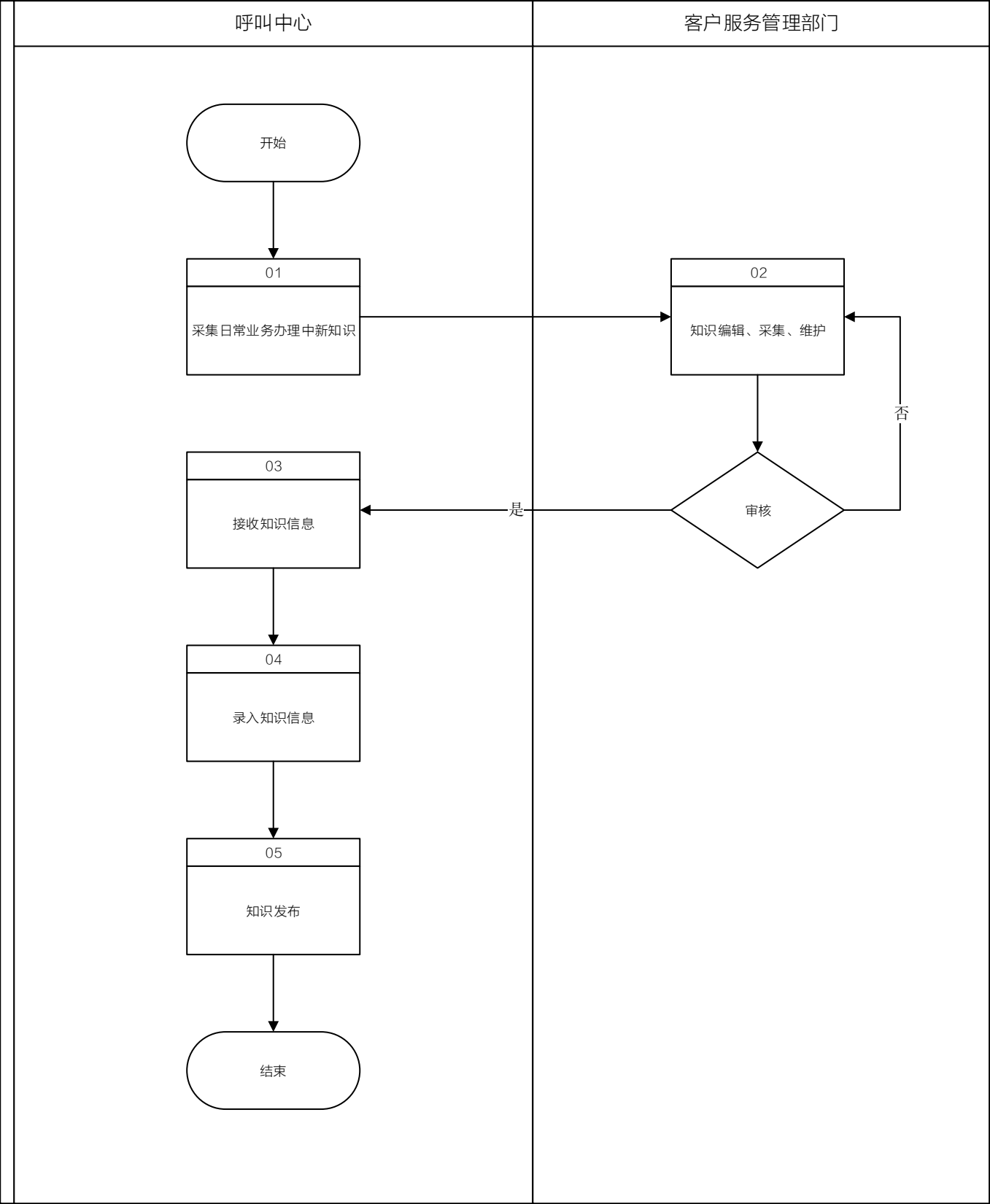
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF3.11知识采集与发布流程



客服热线服务



(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	采集日常业务办理中新知识	呼叫中心		①系统应有知识库模块。 ②知识库模块应有编制知识采集功能。 ③日常业务办理中出现的新知识	年度
02		知识编辑、采集、维护	客户服务管理部门		客服服务管理部门多途径采集业务相关信息，汇总呼叫中心上报信息	每季度第 1 个月
		审核	客户服务管理部门		审核信息规范性。	即刻办理
03		接收知识信息	呼叫中心			3 个工作日
04		录入知识信息	呼叫中心			
05		知识发布	呼叫中心		在服务平台发布并实现与其他平台的共享。	1 个工作日

(三) 配套文档

无



KLNY-KF3.12 信息公告流程

一、流程描述及范围

（一）整体流程描述：客户服务管理部门整理拟公告信息，根据信息类型审核后传至呼叫中心，需要录入知识库信息进入知识采集流程，呼叫中心收到后通过公众号、app、电话、短信等方式进行公告。

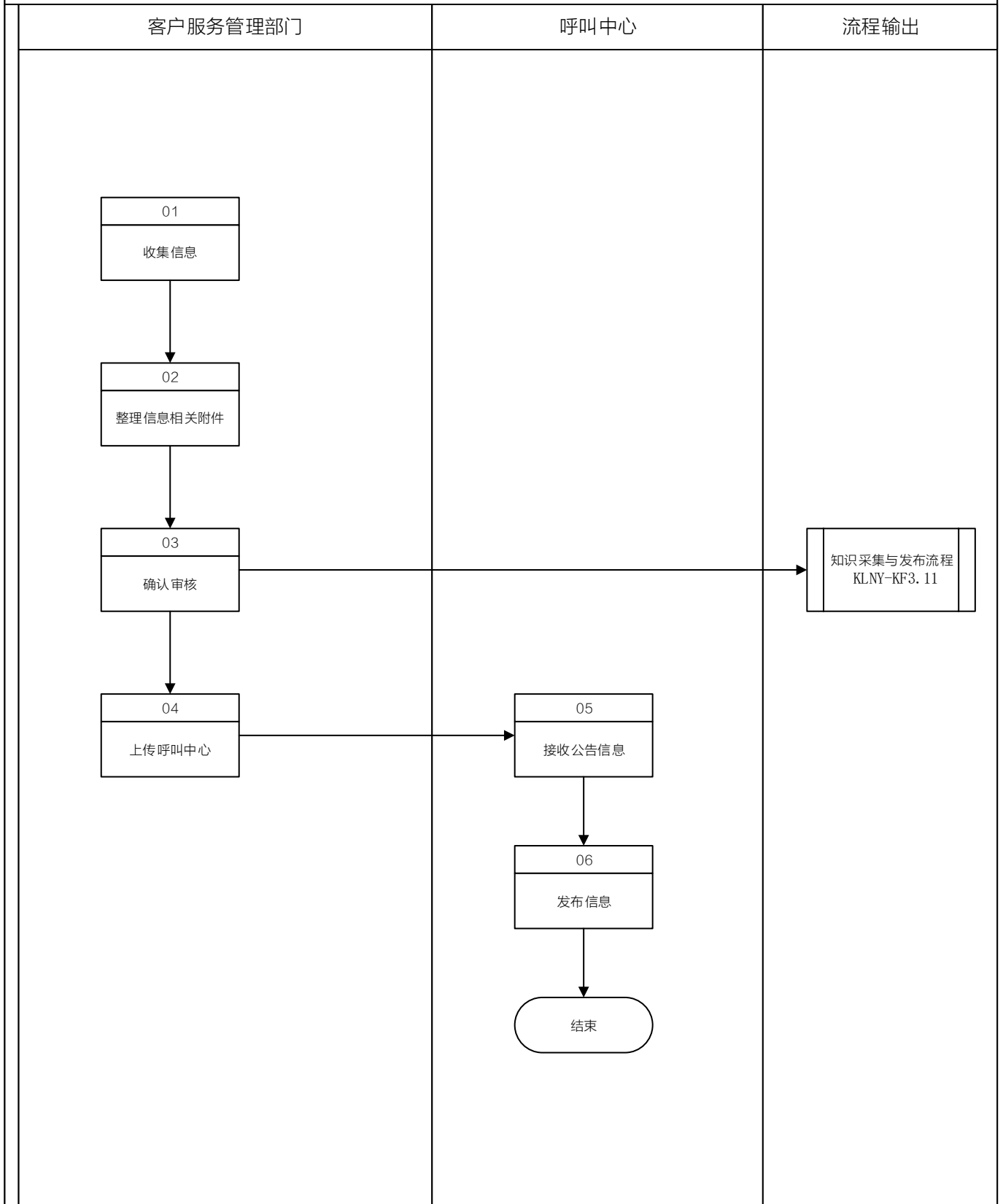
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF3.12信息公告流程





（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客服热线服务	收集信息	客户服务管理部门		客户服务管理部门按照拟公告事项，时限、影响范围等通过系统传递至呼叫中心，如停送气、调价、维抢修、业务流程变更、系统升级、政策变动等。	即刻办理
02		整理相关信息附件	客户服务管理部门		整理信息支撑附件	即刻办理
03		确认审核	客户服务管理部门		审核确认信息，保证时效性、准确性，对需要录入知识库的信息进入知识采集与发布流程	即刻办理
04		上传至呼叫中心	客户服务管理部门		将信息通过 A10 系统上传至呼叫中心	即刻办理
05		接收公告信息	呼叫中心		呼叫中心接收客户服务管理部门上传的信息。	即刻办理
06		发布信息	呼叫中心		信息通过微信公众号、手机 app、网上营业厅、短信、电话等方式告知客户。	即刻办理

（三）配套文档

无



第四章 上门服务

上门服​​务流程包括零散客户置换通气流程、集体客户置换通气流程、工商客户置换通气流程、维修流程、安检流程、抄表流程、客户工程改造流程、客户报停、拆除流程、换表流程、表具检定流程和客户停用及恢复用气流程。

优化后可实现线上开户、签订协议、缴费、维修人员工作状态实时监控、实时派单等功能；利用 APP 现场可操作换表、系统自动核对气量、现场补气量，全程 APP 无纸化操作，工单模板一键复制，扫码识别客户及表具信息，留存照片及视频影像资料；客户可通过 APP、微信公众号等平台自行上传表具照片，系统自动识别核对后生成账单，网上缴费，实现零跑腿，提高工作效率。



KLNY-KF4.1 零散客户置换通气流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述零散客户通过线上线下服务申请流程（置换通气）输入，客户服务管理部门进行上门服务的全过程，包括通气条件检查、现场收费、置换通气、APP 录入表号，让客户少跑腿或零跑腿。

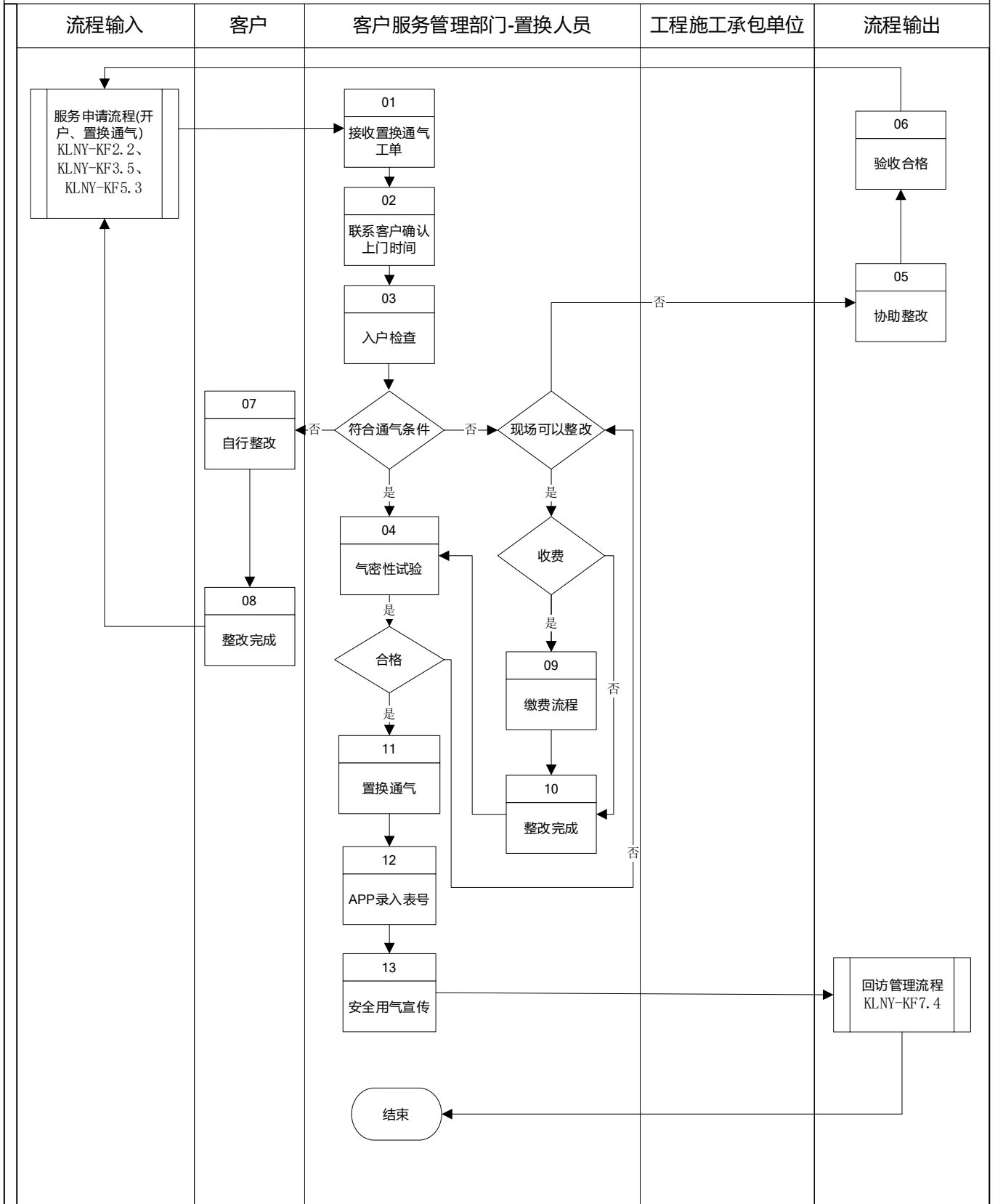
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF4.1零散客户置换通气流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	接受置换通气工单	客户服务管理部门 - 置换人员	置换通气工单	接收呼叫中心服务申请流程、线上服务申请流程、营业厅服务申请流程工单。	即刻受理
02		预约上门时间	客户服务管理部门 - 置换人员		接受工单后通过短信或电话通知客户上门时间，APP 实现支持一键电话功能	
03		入户检查	客户服务管理部门 - 置换人员		检查现场是否符合通气条件	
		符合通气条件	客户服务管理部门 - 置换人员		判断是符合通气条件：是转步骤 04，否则判断是否可以现场整改，客户自建工程转客户自行整改。	
		现场可以整改	客户服务管理部门 - 置换人员		判断现场是否可以整改，是则判断是否收费，否转步骤 05	
		收费	客户服务管理部门 - 置换人员		判断是否收费：是转步骤 09，否转步骤 10	
04		气密性试验	客户服务管理部门 - 置换人员		进行气密性试验	
		合格	客户服务管理部门 - 置换人员		判断气密性实验是否合格：是转步骤 11，不合格转判断是否可以现场整改。	
05		协助整改	工程施工承包单位		现场人员无法整改需工程部门协助整改	
06		验收合格	工程施工承包单位		工程施工承包单位整改完毕后将整改情况和试压合格照片上传至系统，回传至客户服务管理部门。转服务申请流程	
07		自行整改	客户		客户自建由客户自行整改	
08		整改完成	客户		整改完成后客户重新申请置换通气	
09		缴费流程	客户服务管理部门 - 置换人员		置换人员通过 APP 核算现场材料，填写现场收费金额生成收款码进行现场收费。现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	
10		整改完成	客户服务管理部门 - 置换人员		整改完成后进行气密性试验，合格后方可进行置换通气。	
11		置换通气	客户服务管理部门 - 置换人员		APP 现场录入置换通气工单，客户确认签字后连接蓝牙打印机打印工单，客户再签字后拍照上传工单照片。与客户协商经同意后拍摄置换完成现场照片。	
12		录入表号	客户服务管理部门		普表、物联网表 A10 现场工作 APP 录入表	即刻办理



			-置换人员		号后，客户即可网上缴费，卡表客户要实现手持机现场开卡或 ATM 开卡，省去客户前往营业厅。此处为开户容缺办理最后节点，未办理线上开户或办理开户时未提交资料及资料提交不全的此时需提供开户所需材料，居民户主身份证明及房产证明办理现场开户及补充资料。实现现场办理开户，线上签订用气协议。生成客户二维码，张贴至客户表具，一户一码，扫码即可识别客户表具信息及客户基本信息。	
13		安全用气宣传	客户服务管理部门 -置换人员	安全用气手册	进行安全用气宣传，指导安全用气常识及应急处置措施。工单上传至系统，可转回访管理流程。	即刻办理
		结束				

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

（三）配套文档：

置换通气工单、居民客户置换通气合格单



KLNY-KF4.2 集体客户置换通气流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：集体客户置换流程指生产运行管理部门在户外置换完成后，组织置换人员对已具备置换通气小区客户集中进行一次性置换通气，该流程包括：市场开发管理部门通知置换地点，客户服务管理部门制订置换方案、执行上门置换、APP 录入表号、现场收费的全过程。

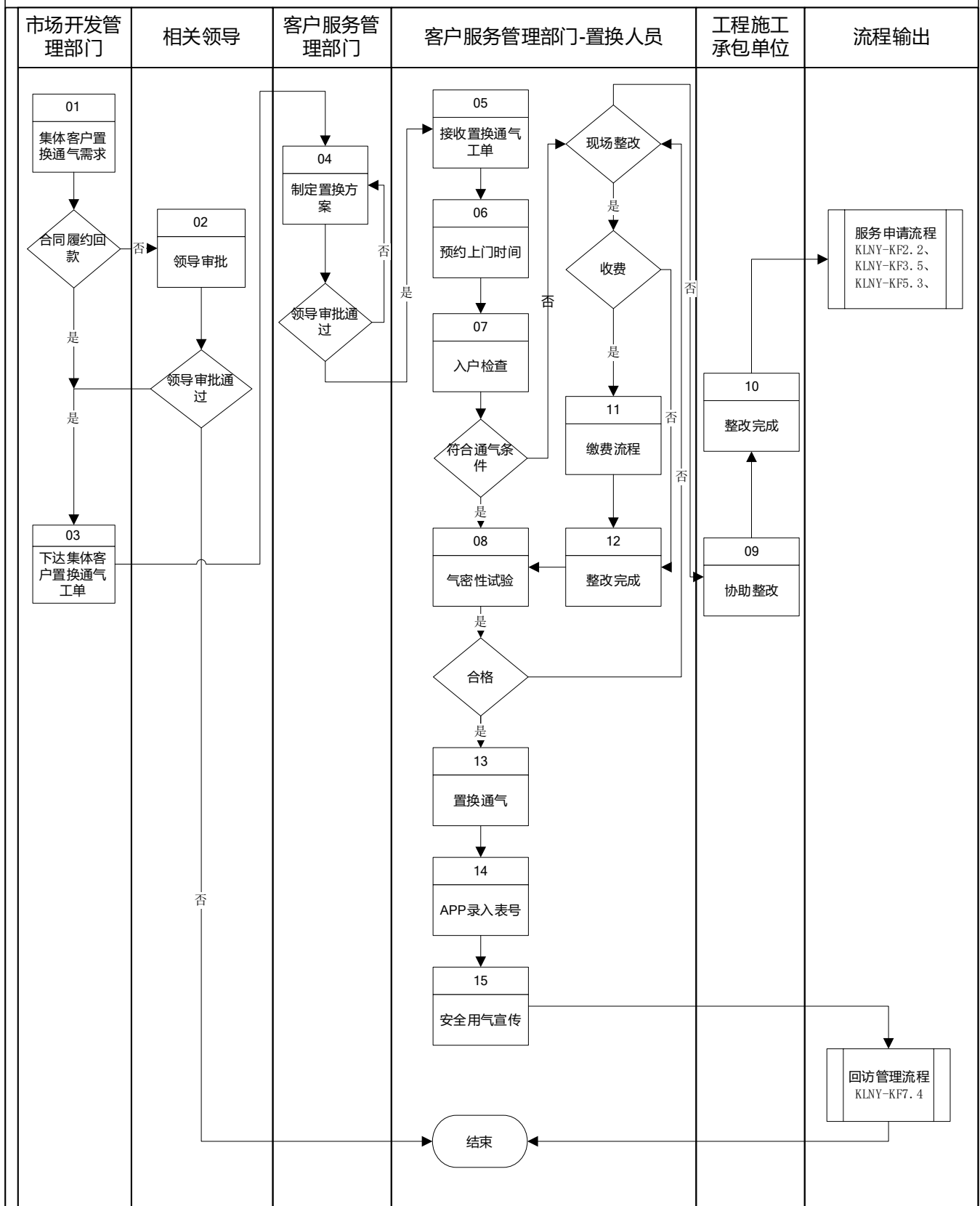
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF4.2集体客户置换通气流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	集体客户置换通气服务需求	市场开发管理部门		市场开发管理部门接收到来自线上线下载服务申请集体客户置换通气需求, 核实回款情况是否符合合同约定	
		合同履约回款	市场开发管理部门		核实回款情况是否符合合同约定, 是则转步骤 03, 如回款不符合合同约定, 则转步骤 02。	
02		领导审批	市场开发管理部门		市场开发部门核实回款不符合合同约定需领导审批。	
		领导审批通过	相关领导		领导审批是否同意置换通气, 是则转步骤 03, 否则流程结束告知客户情况。	
03		下达整体置换通气工单	市场开发管理部门	置换通气工单	基于完工信息及回款情况, 或者根据公司领导特批文件, 并电话通知外网置换部门做好置换, 外网置换完成至户内表前阀处, 创建集体置换工单。通过 APP、公众号、物业等通知客户办理开户手续 (签订用气协议)。	
04		制定置换方案	客户服务管理部门		接收到集体置换工单后制定置换方案并报相关领导审批	
		领导审批通过	客户服务管理部门		审批通过则转步骤 05, 审批不通过重新制定方案。	
05		接收置换通气工单	客户服务管理部门-置换人员		接收到置换方案与置换工单, 按方案开展置换前准备工作。	
06		预约上门时间	客户服务管理部门-置换人员		接受工单后通过短信或电话通知客户上门时间, APP 实现支持一键电话功能, 提前预约提高工作效率。	
07		入户检查	客户服务管理部门-置换人员		入户检查现场是否符合通气条件	
		现场符合通气条件	客户服务管理部门-置换人员		判断是否符合通气条件: 是转步骤 08, 否则转判断是否可以现场整改	
		现场整改	客户服务管理部门-置换人员		判断是否可以现场整改, 否转步骤 09, 是则转判断是否收费	
		收费	客户服务管理部门-置换人员		判断是否收费: 是转步骤 11, 否转步骤 12。	
08		气密性试验	客户服务管理部门-置换人员		进行气密性试验	
		合格	客户服务管理部门-置换人员		气密性实验是否合格: 是转步骤 13, 否转判断是否可以现场整改。	
09		协助整改	工程施工承包单位		现场无法完成整改的需工程承包单位协助整改, 客户自建的自行整改, 整改完成重新申请上门服务	



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
10		验收合格	工程施工承包单位		工程施工承包单位整改完毕后将整改情况和试压合格照片上传至系统，回传至客户服务管理部门。转服务申请流程。	
11		缴费流程	客户服务管理部门 -置换人员		置换人员通过 APP 核算现场材料，填写现场收费金额生成收款码进行现场收费。现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	
12		整改完成	客户服务管理部门 -置换人员		整改完成后进行气密性试验，合格后方可进行置换通气。	
13		置换通气	客户服务管理部门 -置换人员		APP 现场录入置换工单，客户确认签字后连接蓝牙打印机打印工单，客户再签字后拍照上传工单照片。与客户协商经同意后拍摄置换完成现场照片。	
14		录入表号	客户服务管理部门 -置换人员		普表、物联网表 A10 现场工作 APP 录入表号后，客户即可网上缴费，卡表客户要实现手持机现场开卡或 ATM 开卡，省去客户前往营业厅。此处为开户容缺办理最后节点，未办理线上开户或办理开户时未提交资料及资料提交不全的此时需提供开户所需材料，居民户主身份证明及房产证明办理现场开户及补充资料。实现现场办理开户，线上签订用气协议。生成客户二维码，张贴至客户表具，一户一码，扫码即可识别客户表具信息及客户基本信息。	即刻办理
15		安全用气宣传	客户服务管理部门 -置换人员		进行安全用气宣传，指导安全用气常识及应急处置措施，工单上传至系统，可转回访管理流程。	即刻办理
		结束				

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

（三）配套文档

置换通气工单、居民客户置换通气合格单



KLNY-KF4.3 工商客户置换通气流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：工商客户置换通气流程指生产运行管理部门在户外置换完成后，组织置换人员对已具备置换通气的工商客户进行置换通气，该流程包括：市场部通知置换地点，客服管理部门制订置换方案、执行上门置换、APP 录入表号、现场收费的全过程。

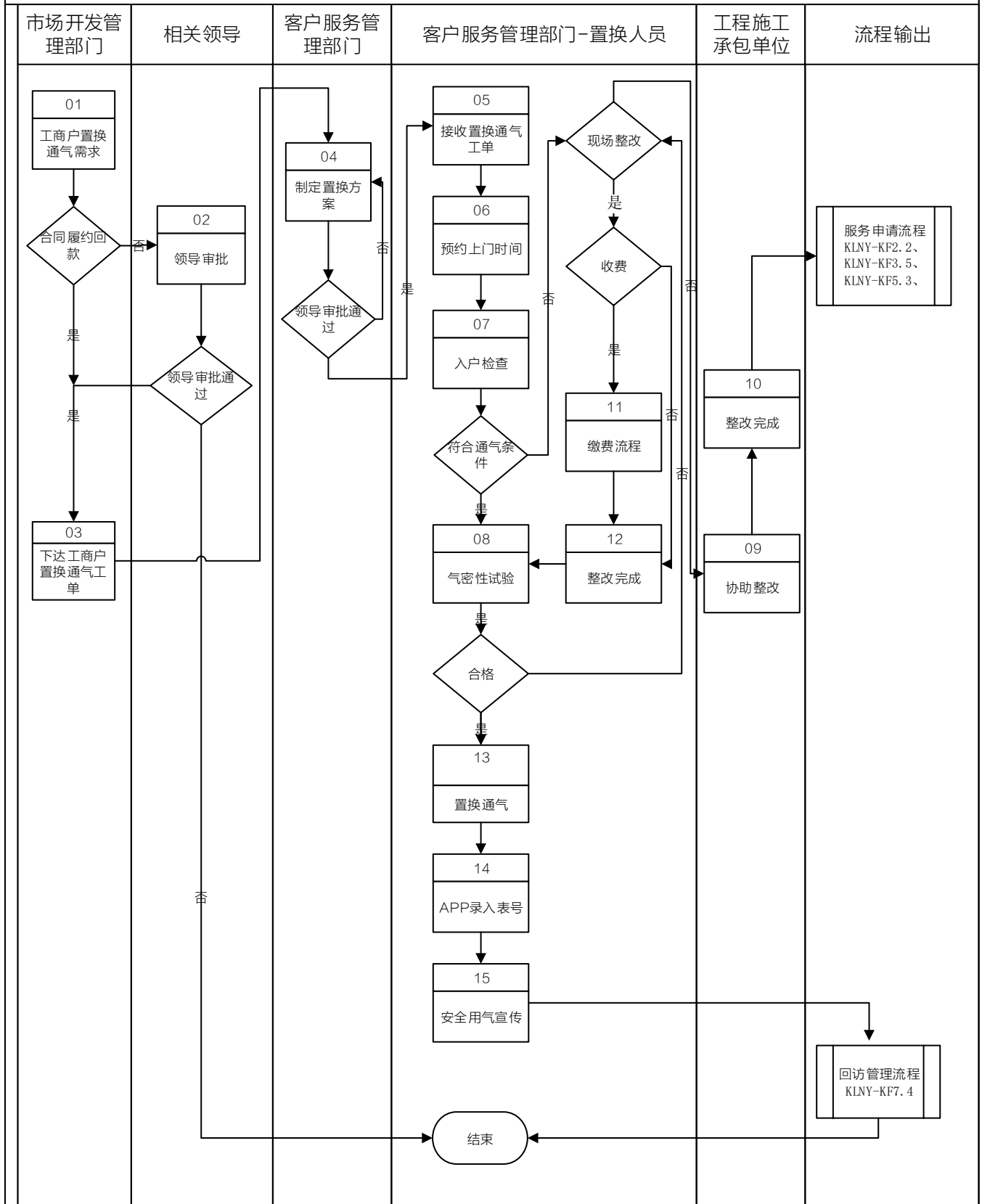
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF4.3工商客户置换通气流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	工商客户置换通气服务需求	市场开发管理部门		市场开发管理部门接收到来自线上线下载服务申请工商客户置换通气需求，核实回款情况是否符合合同约定	
		合同履约回款	市场开发管理部门		核实回款情况是否符合合同约定，是则转步骤 03，如回款不符合合同约定，则转步骤 02。	
02		领导审批	市场开发管理部门		市场开发管理部门核实回款不符合合同约定需领导审批是否同意置换通气，是则转步骤 03，否则流程结束告知客户情况。	
		领导审批通过	相关领导		领导审批是否同意置换通气，是则转步骤 03，否则流程结束告知客户情况	
03		下达整体置换通气工单	市场开发管理部门	置换通气工单	基于完工信息及回款情况，或者根据公司领导特批文件，并电话通知外网置换部门做好置换，外网置换完成至该工商客户进气控制阀门处，创建工商客户置换工单。	
04		制定置换方案	客户服务管理部门		接收到集体置换工单后制定置换方案并报相关领导审批	
		领导审批通过	客户服务管理部门		审批通过则转步骤 05，审批不通过重新制定方案。	
05		接收置换通气工单	客户服务管理部门 - 置换人员		接收到置换方案与置换工单，按方案开展置换前准备工作。	
06		预约上门时间	客户服务管理部门 - 置换人员		接受工单后通过短信或电话通知客户上门时间，APP 实现支持一键电话功能，提前预约提高工作效率。	
07		入户检查	客户服务管理部门 - 置换人员		检查现场是否符合通气条件	
		符合通气条件	客户服务管理部门 - 置换人员		判断是否符合通气条件：是转步骤 08，否则转判断是否可以现场整改	
		现场整改	客户服务管理部门 - 置换人员		现场可以整改则转判断是否收费，现场不可以整改需协助整改转步骤 09	
		收费	客户服务管理部门 - 置换人员		判断是否收费：是转步骤 11，否转步骤 12	
08		气密性试验	客户服务管理部门 - 置换人员		进行气密性试验	
		合格	客户服务管理部门 - 置换人员		判断是否合格：是转步骤 13，否转判断是否可以现场整改。	
09		协助整改	工程施工承包单位		现场无法完成整改需工程承包单位协助整改，客户自建的自行整改，整改完成重新申请上门服务	



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
10		验收合格	工程施工承包单位		工程施工承包单位整改完毕后将整改情况和试压合格照片上传至系统，回传至客户服务管理部门。转服务申请流程。	
11		缴费流程	客户服务管理部门 -置换人员		置换人员通过 APP 核算现场材料，填写现场收费金额生成收款码进行现场收费。现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	
12		整改完成	客户服务管理部门 -置换人员		整改完成后进行气密性试验，合格后方可进行置换通气。	
13		置换通气	客户服务管理部门 -置换人员		APP 现场录入置换工单，客户确认签字后连接蓝牙打印机打印工单，客户再签字后拍照上传工单照片。与客户协商经同意后拍摄置换完成现场照片。	
14		录入表号	客户服务管理部门 -置换人员		普表、物联网表 A10 现场工作 APP 录入表号后，客户即可网上缴费，卡表客户要实现手持机现场开卡或 ATM 开卡，省去客户前往营业厅。此处为开户容缺办理最后节点，未办理线上开户或办理开户时未提交资料及资料提交不全的此时需提供开户所需材料， 法人身份证明及营业执照 办理现场开户及补充资料。实现现场办理开户，线上签订用气协议。生成客户二维码，张贴至客户表具，一户一码，扫码即可识别客户表具信息及客户基本信息。	即刻办理
15		安全用气宣传	客户服务管理部门 -置换人员	安全用气手册	进行安全用气宣传，指导安全用气常识及应急处置措施，工单上传至系统，可转回访管理流程。	即刻办理
		结束				

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

（三）配套文档

置换通气工单、非居民客户置换通气合格单



KLNY-KF4.4 维修流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：维修流程主要是客户服务管理部门维修人员接收服务申请流程维修工单后进行上门维修的全过程，包括上门维修、收费、安全用气宣传等步骤。

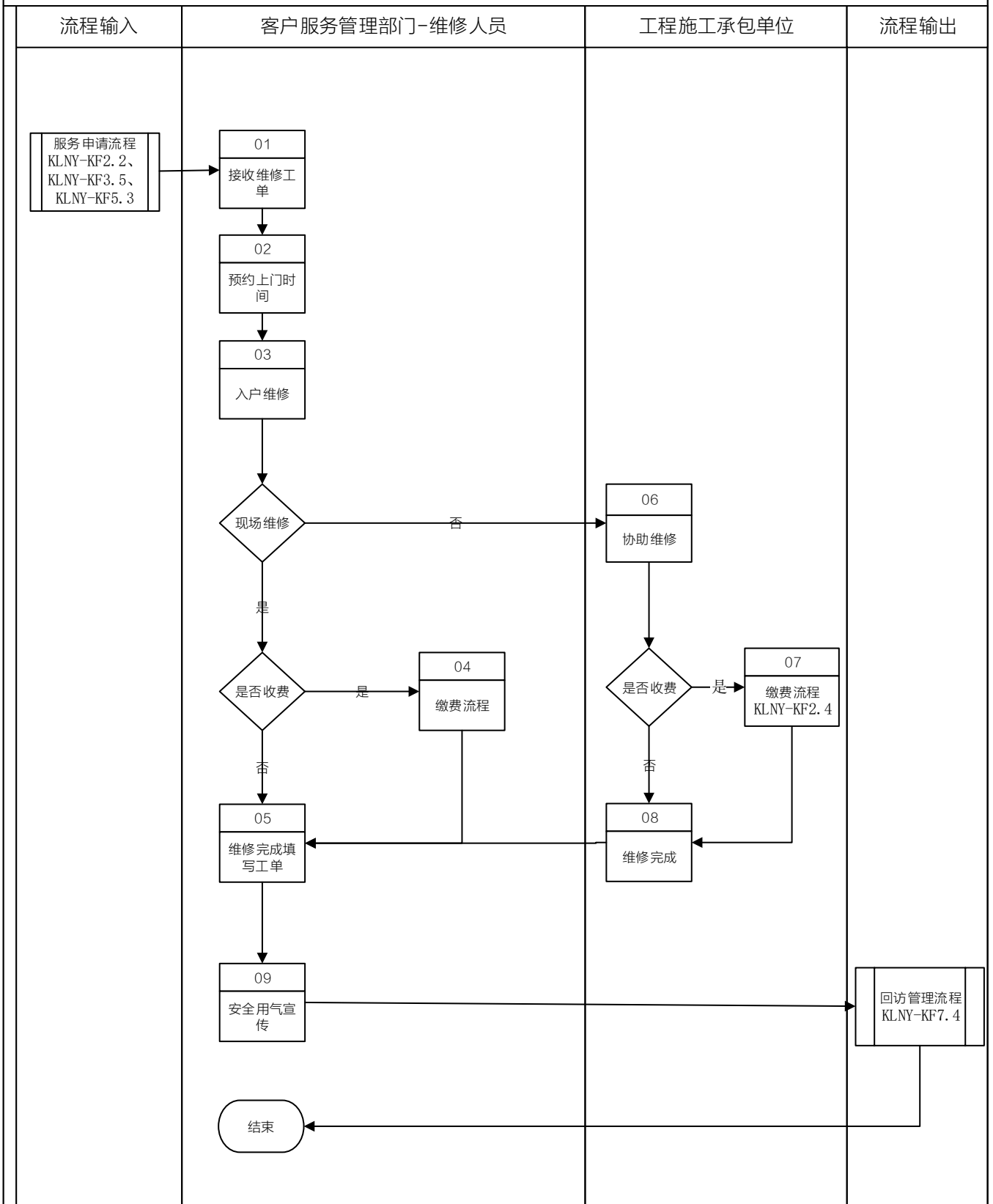
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF4.4维修流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	接收维修工单	客户服务管理部门-维修人员	维修工单	通过呼叫中心、线上及营业厅服务申请流程、报修流程、报警流程、安检流程接收维修工单，	即刻受理
02		预约上门时间	客户服务管理部门-维修人员		接收工单后通过短信或电话通知客户上门时间，APP 实现支持一键电话功能，提前半小时联系客户	1 个工作日
03		入户维修	客户服务管理部门-维修人员		入户进行维修	
		现场维修	客户服务管理部门-维修人员		判断是否可以现场维修：是则现场正常维修，否则转工程施工承包单位协助维修步骤 06	
		收费	客户服务管理部门-维修人员		判断是否收费：是则现场收费步骤 04，否则转步骤 05	
04		缴费流程	客户服务管理部门-维修人员		费用包括上门服务费和零配件费用，收费时出示公司统一制定的价目表。APP 填写所用材料生成收款码，进行现场收费。现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	
05		维修完成填写工单	客户服务管理部门-维修人员		现场维修完成，APP 内填写维修工单，客户线上签字。	
06		协助维修	工程施工承包单位		如无法现场维修，责任人将现场故障照片及详细情况录入系统，转工程施工承包单位协助维修。	3 个工作日
		收费	客户服务管理部门-维修人员		判断是否收费，是则现场收费步骤 07，否则步骤 08	
07		缴费流程	客户服务管理部门-维修人员		费用包括上门服务费和零配件费用，收费时出示公司统一制定的价目表。APP 填写所用材料生成收款码，进行现场收费。现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	即刻办理
08		完成维修	工程施工承包单位		经工程施工承包单位协助维修项目完成后，工程施工承包单位工作人员将维修情况及相关图片录入工单，客户线上签字。	即刻办理
09		安全用气宣传	客户服务管理部门-维修人员		转回访管理流程。	即刻办理
		结束				

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

(三) 配套文档：维修工单



KLNY-KF4.5 安检流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述了制定安检计划、到访不遇、安检人员入户安检、隐患处置的全过程。

（二）适用范围：昆仑能源所属单位

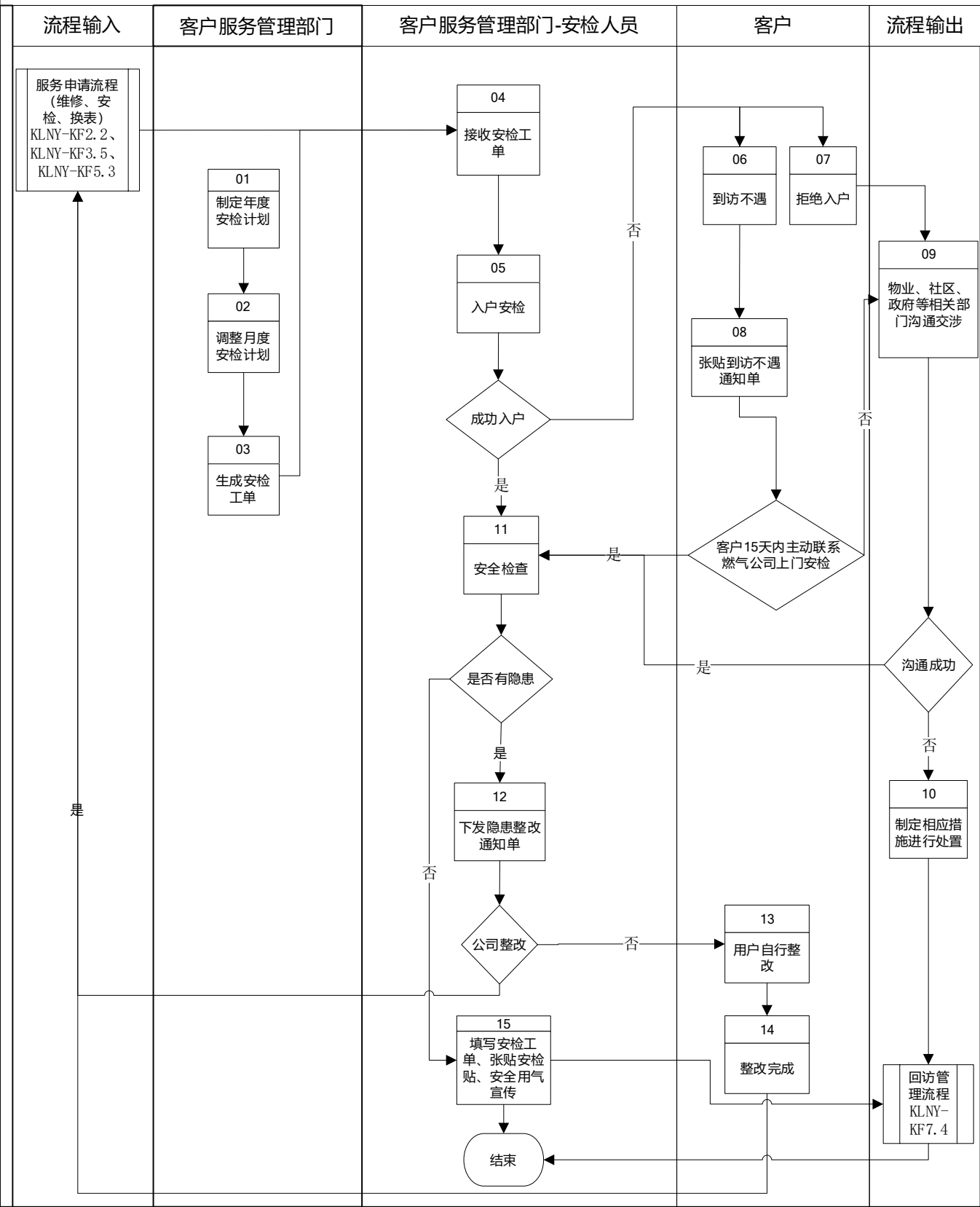
二、业务流程

（一）业务流程图



上门服务

KF4.5安检流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	制定安检计划	客户服务管理部门		系统每年初后台自动生成年度安检客户数据，根据根据安检能力和安检范围确定年度安检计划。	年度
02		调整月度安检计划	客户服务管理部门		固定人员安检的：在月初根据实际情况调整月度安检计划；全员安检的：在计划安检日前调整安检计划，系统内安检模块与微信公众号做接口，实时在微信公众号发布安检计划。	
03		生成安检工单	客户服务管理部门	安检工单	系统根据安检计划生成安检工单，抄表员安检的：在月初生成月度安检工单；全员安检的：在计划安检日前生成安检工单。根据安检员所负责片区分派安检任务或根据安检员的安检能力及安检范围分派安检任务。	即刻受理
04		接收安检工单	客户服务管理部门- 安检人员		接收计划安检工单及服务申请流程安检工单，安检人员根据安检工单预约上门时间，通过短信、电话、物业及时通知上门时间。	按安检计划/ 客户预约时间 进行
05		入户安检	客户服务管理部门- 安检人员			
		成功入户			判断是否成功入户，是则转步骤 11，否则分别转到访不遇 06，拒绝入户 07。	
06		到访不遇	客户服务管理部门- 安检人员			
07		拒绝入户	客户服务管理部门- 安检人员			
08		下达到访不遇通知单	客户服务管理部门- 安检人员		通过张贴到访不遇通知单、电话或短信通知客户预约其他时间上门	
		客户主动联系上门 安检	客户		判断客户 15 天内是否联系安检员上门安检（期间安检员上门复检不少于三次）：是则转步骤 11，否则转步骤 09。	
09		相关部门沟通交涉	客户服务管理部门- 安检人员		通过物业、社区、政府相关部门进行沟通交涉	
		沟通成功	客户服务管理部门-		判断沟通是否成功：成功则转步骤 11，	



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
			安检人员		否则转步骤 10	
10		制定响应措施进行处置	客户服务管理部门- 安检人员		激光甲烷检测仪室外检测、停止供气、限制购气等。	即刻办理
11		安全检查	客户服务管理部门- 安检人员		通过扫描二维码或无线射频技术识别客户信息，历年安检信息查询，一键复制往年工单，拍照识别燃气表信息、进气方向、码盘数、剩余气量，自动与系统数据进行比对，有异常情况自动提醒。	
		存在隐患	客户服务管理部门- 安检人员		判断是否有隐患：是则转步骤 12，否则转步骤 15。	
12		下发隐患整改通知单	客户服务管理部门- 安检人员	隐患整改通知单	通过 APP 下发隐患整改通知单，现场录入隐患问题，客户签字确认后上传系统	3 个工作日
		公司整改	客户服务管理部门- 安检人员		判断是否公司整改：是则转服务申请流程申请维修，否则转客户自行整改步骤 13。	
13		客户自行整改	客户		需客户自行整改的问题。	即刻办理
14		整改完成	客户		客户整改完毕后，上传整改完照片至公众号或 APP，再次提交服务申请流程预约安检。	即刻办理
15		填写安检工单	客户服务管理部门- 安检人员		APP 现场录入安检工单，客户确认签字后连接蓝牙打印机打印工单，客户再签字后张贴安检贴，拍照上传工单照片。与客户协商经同意后拍摄安检完成现场照片及 15 秒视频。进行安全用气宣传。安检工作人员现场审核后可以 APP 更改客户信息及设备信息实时上传至系统。有需要转回访管理流程。	即刻办理
		结束			涉及隐患整改客户转回访管理流程。	

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

（三）配套文档

安检工单、居民户内燃气设施安检单、非居民客户燃气设施安检单、居民客户安全隐患整改通知单、非居民客户安全隐患整改通知单



KLNY-KF4.6 抄表流程

一、业务描述及范围

（一）整体流程描述：本流程描述对客户进行抄表服务的流程，主要包括手持机抄表业务、客户自行上传数据、业务办理完成后，客户进行客户满意度评价。

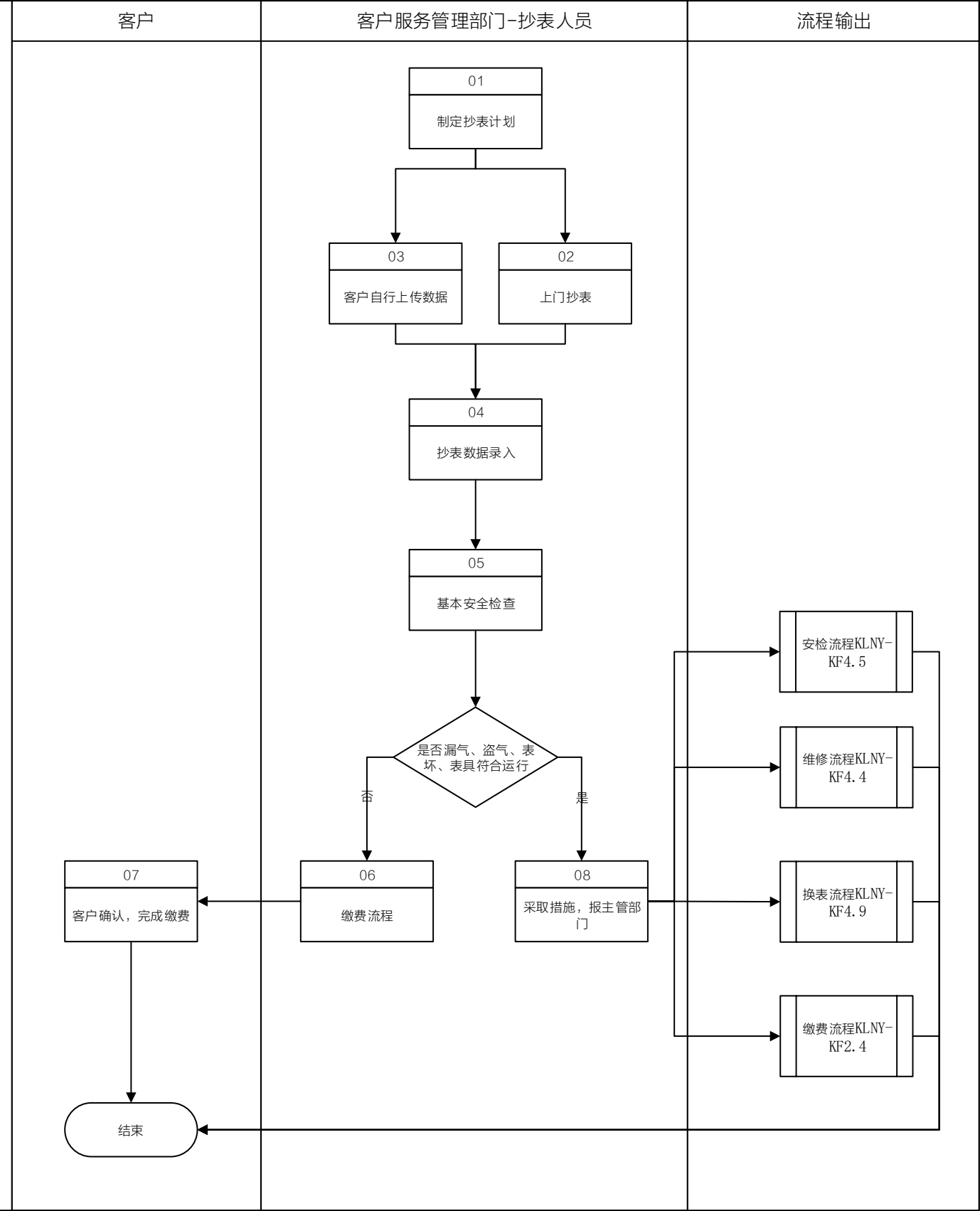
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程整体说明

（一）业务流程图



KF4.6客户抄表流程



上门服务



（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	客户抄表流程	制定的抄表计划			制定周期性抄表计划及临时抄表计划按照抄表计划法分配任务。通过公众号、张贴通知等方式通知客户。	即刻受理
02		上门抄表	客户服务管理部门-抄表人员		客户服务管理部门-抄表人员通过手持机下载计划，上门进行抄表。	即刻受理
03		客户自行上传数据			客户看到通知后通过公众号、APP 拍照上传表具照片，系统自动识别表号、码盘数。针对客户自行上传数据的客户每年必须入户抄表核对一次。	
04		抄表数据录入	客户服务管理部门-抄表人员		拍照片自动识别表号、码盘数，进行数据核实，对应后进行表数录入，自动对比以往数据，数据正常录入数据，生成账单推送至客户，数据异常提醒进一步核实。	即刻受理
05		基本安全检查	客户服务管理部门-抄表人员		对客户燃气管道、设施进行安检。	
		客户表具不存在漏气、盗气、表坏、表具符合运行	客户服务管理部门-抄表人员		检查客户表具运行情况	即刻受理
06		缴费流程	客户服务管理部门-抄表人员		工作人员根据账单现场进行收费，现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	
07		客户确认，完成缴费		抄表确认单	客户确认，通过现场缴费或自助线上缴费完成支付	
		客户表具存在漏气、盗气、表坏、表具符合运行	客户服务管理部门-抄表人员		检查客户表具运行情况	
08		采取措施、结转工单	客户服务管理部门-抄表人员		按照检查情况分别结转工单至客户维修流程、客户换表流程、缴费流程、安检流程	
		结束				

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

（三）配套文档

抄表记录单



KLNY-KF4.7 客户工程改造流程

一、业务描述及范围

（一）整体流程描述：本流程描述客户通过各种服务渠道发起的工程改造申请，实施工程改造业务的全流程服务过程。

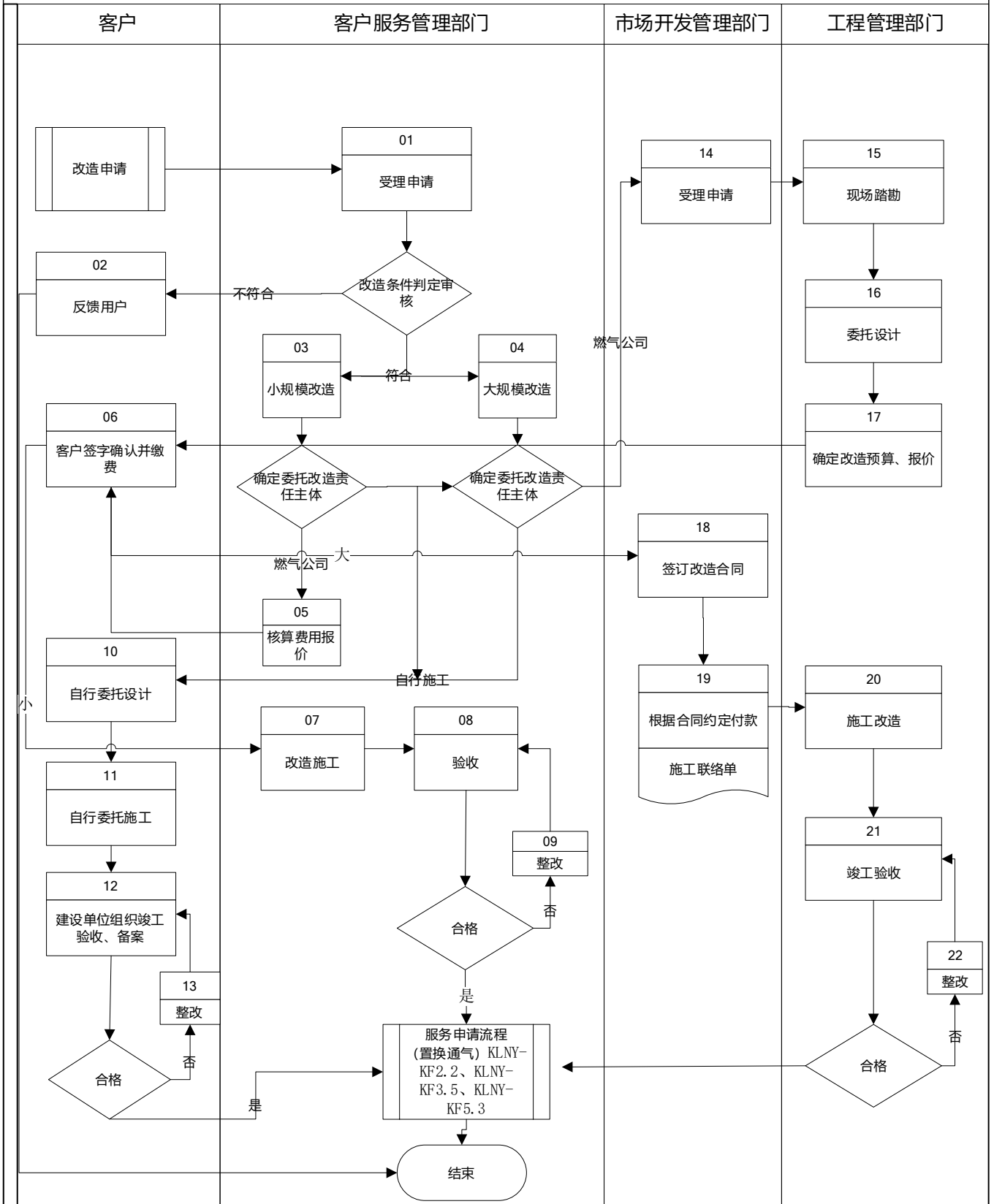
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程整体说明

（一）业务流程图



KF4.7客户工程改造流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	上门服务	客户提出改造申请			客户可在网络客户端、线下服务网点完成申请。	
01		受理申请	客户服务管理部门			即刻受理
		改造条件判定审核	客户服务管理部门/市场开发管理部门/工程管理部门及客户等		客户可通过公众号或 app 上传改造申请及影像资料, 在受理申请后, 客户服务管理部门落实“首问责任制”, 通过远程、线上审核、联系相关业务部门评审等方式, 进行一次性改造条件判定, 不符合直接告知客户, 符合的进入改造流程。	1 个工作日
02		反馈客户	客户服务管理部门		对不符合改造条件的, 整理不符合内容, 反馈客户, 结束改造申请。	即刻受理
03		符合条件的小规模改造	客户服务管理部门		对符合改造条件的客户, 进行改造判断, 对简单改管、户内改造等情况, 视为小规模改造。	
		判定改造主体-客户自主改造	客户服务管理部门		客户有自主改造需求的, 可自行进行改造。	
04		大规模改造	客户服务管理部门		对小区、工业、管网类改造视为大规模改造项目	
		确定委托改造责任主体	客户服务管理部门		了解客户改造需求, 自主改造进入 10 自主设计、11 自主施工环节。	
05		核算费用	客户服务管理部门		对客户委托燃气公司改造的小规模改造, 核算改造费用。	0.5 个工作日
06		客户签字确认并缴费	客户		客户对报价签字确认并缴费, 缴费可线上线下进行。	0.5 个工作日
07		改造施工	客户服务网管理部门		对小规模改造进行改造	1 个工作日
08		验收	客户服务管理部门		组织相关业务部门联合验收, 通过进入服务申请流程	0.5 个工作日
09		整改	客户服务管理部门		对验收不合格的, 客户服务部门负责整改, 直至验收合格	0.5 个工作日



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
10		自行设计			客户自行改造, 自行进行委托有资质的设计单位进行设计	
11		自行施工			客户自行委托具有资质的施工单位施工	
12		建设单位组织竣工验收、备案	客户联系公司相关部门进行联合验收		验收合格进入服务申请流程	
13		整改	客户		验收不合格的, 进行整改, 重新组织竣工验收, 直至验收合格。	
14		受理申请	市场开发管理部门		市场开发管理部门受理大规模改造申请	
15		现场勘查	工程管理部门		联系工程施工承包单位进行现场勘查	0.5 个工作日
16		委托设计	工程管理部门		联系设计单位进行改造设计	1 个工作日
17		确定改造预算、报价	工程管理部门		根据图纸确定改造预算, 向客户报价, (06 项) 客户签字确认	0.5 个工作日
18		签订改造合同	市场开发管理部门		与客户签订改造合同	0.5 个工作日
19		根据合同付款	市场开发管理部门	施工联络单	联系客户根据合同约定付款, 向工程施工承包单位下达施工联络单	
20		施工改造	工程管理部门		工程管理部门委托施工单位进行改造	7 个工作日
21		竣工验收	工程管理部门		组织进行改造验收, 合格进入服务申请流程	1 个工作日
22		整改	工程施工承包单位		竣工验收不合格的进行整改, 整改完成后重新组织竣工验收。进入服务申请流程	1 个工作日
		结束				

注: 标红业务活动为客户可视关键流程节点。

(三) 配套文档

施工联络单



KLNY-KF4.8 客户报停、拆除流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程主要描述客户提出停气、拆除申请，客户服务管理部门维修人员接到报停、拆除工单进行上门停气、拆除的全过程，包括上门施工、收费、签字确认等步骤。

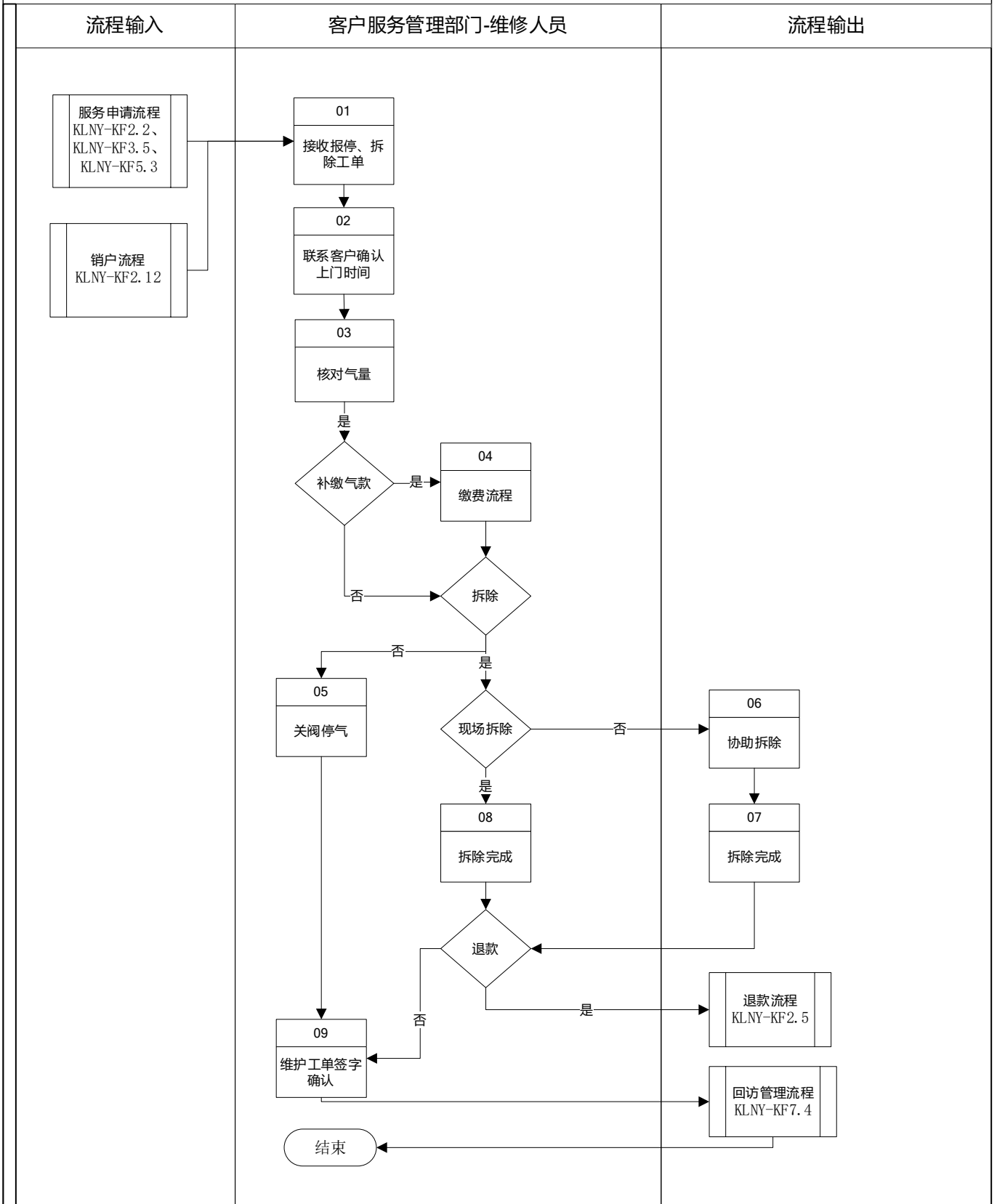
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF4.8客户报停、拆除流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	接收报停、拆除工单	客户服务管理部门-维修人员		接收客户线上线下服务申请流程报停、拆除、销户工单	即刻办理
02		预约上门时间	客户服务管理部门-维修人员		接收工单后通过短信或电话通知客户上门时间, APP 实现支持一键电话功能	即刻办理
03		核对气量	客户服务管理部门-维修人员		现场安检、抄表, 核对购气量、用气量和剩余气量是否相符。拍照上传系统	即刻办理
		补缴气款	客户服务管理部门-维修人员		判断是否需要补缴气款: 是则现场收费, 否则判断是否拆除	即刻办理
		拆除	客户服务管理部门-维修人员		判断是否拆除: 拆除则转判断是否现场拆除, 不拆除则转步骤 05 关阀停气	即刻办理
		现场拆除	客户服务管理部门-维修人员		判断是否现场拆除: 是则转步骤 08, 否则转步骤 06。	即刻办理
04		缴费流程	客户服务管理部门-维修人员		维修人员通过 APP 现场核算缴费金额, 生成收款码进行现场收费。现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	即刻办理
05		关阀停气	客户服务管理部门-维修人员		暂时停用客户进行关阀停气操作	即刻办理
06		协助拆除	相关部门			1 个工作日
07		拆除完成	客户服务管理部门-维修人员		相关部门拆除完毕后将现场照片上传至系统, 维护工单现场签字确认。判断是否退款: 是则转退款流程, 连接财务共享实时退款, 否则转步骤 09	
08		拆除完成	客户服务管理部门		现场拆除完毕后将现场照片上传至系统, 维护工单现场签字确认。	即刻办理
		退款	客户服务管理部门		判断是否退款: 是则转退款流程, 连接财务共享实时退款, 否则转步骤 09	
09		维护工单签字确认	客户服务管理部门-维修人员		APP 维护工单, 客户线上签字确认, 系统收到确认转回访管理流程	即刻确认
		结束				

注: 标红业务活动为客户可视关键流程节点。

(三) 配套文档: 报停、拆除工单



KLNY-KF4.9 换表流程

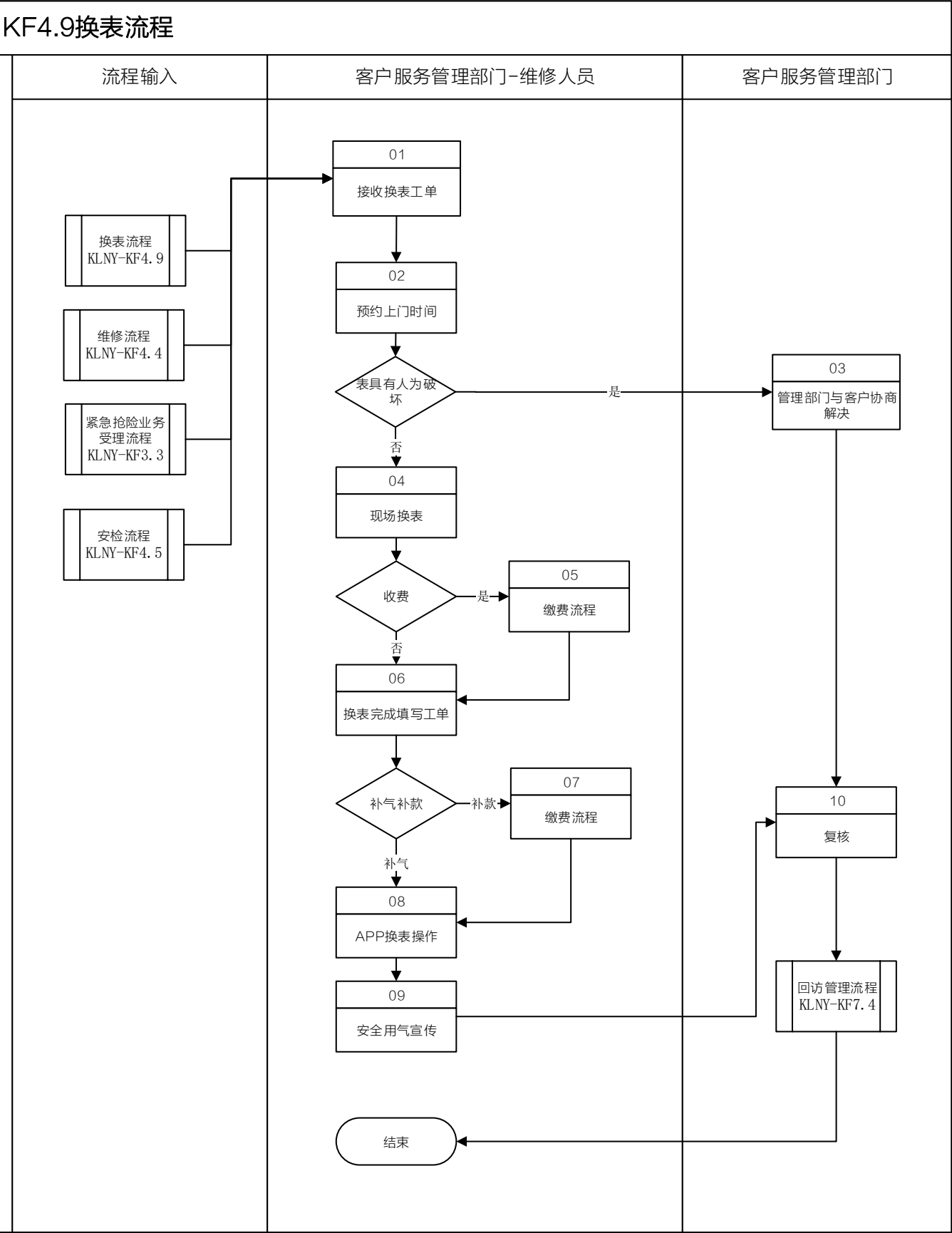
一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：换表流程主要是维修人员接到换表工单后进行上门换表的全过程，包括上门换表、收费、线上换表、安全用气宣传等步骤。

（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	接收换表工单	客户服务管理部门 -维修人员		接收计划性换表、维修流程、报警流程、安检流程所输出换表工单。准备材料。计划性换表通过张贴换表通知、公众号等方式提前通知客户。	即刻受理
02		预约上门时间	客户服务管理部门 -维修人员		接收工单后通过短信或电话通知客户上门时间，APP 应支持一键电话功能。	1 个工作日
		表具有人为破坏	客户服务管理部门 -维修人员		接受工单后工作人员到现场判断燃气表是否为人为故意破坏。无人为破坏进入换表步骤，人为故意破坏由客服管理部门和客户进行协商解决。	即刻受理
03		管理部门与客户协商解决	客户服务管理部门		如果燃气表为人为故意破坏由客服管理部门和客户进行协商解决。	
04		现场换表	客户服务管理部门 -维修人员		现场换表操作	即刻受理
		收费	客户服务管理部门 -维修人员		判断是否收费：是则转现场收费步骤 05，否则转步骤 06	
05		缴费流程	客户服务管理部门 -维修人员		现场维修涉及收费项时，具体责任人可在 APP 内点选维修收费项目，客户确认后生成收款码进行现场收费。现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	即刻办理
06		完成换表	客户服务管理部门 -维修人员		换表完成后填写工单信息，拍照上传旧表信息	即刻办理
		补气补款	客户服务管理部门 -维修人员		判断补气还是补款，补款直接生成收款码现场收费，补气进行换表操作。	即刻办理
07		缴费流程	客户服务管理部门 -维修人员		补缴气款，直接生成收款码现场收费，现金通过上门服务人员代缴完成。	即刻办理
08		APP 换表操作	客户服务管理部门 -维修人员		核对旧表信息无误，拍照上传新表信息，系统自动识别表号、码盘数、剩余气量等信息，核对剩余气量，客户确认后换表操作。剩余气量转移到新表。补款完成后进行换表操作，普表及物联网表客户号不变可直接网上缴费，卡表现场制作新卡进行售气。	即刻办理



09		安全用气宣传	客户服务管理部门 -维修人员			即刻办理
10		复核	客户服务管理部门		复核补气量是否正确，查看换表工单及替换下来的表具码盘，核算应补气量。	
		结束				

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

（三）配套文档

换表工单



KLNY-KF4.10 表具检定流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：表具检定流程描述了客户或燃气企业提出对表具进行检验的全过程，包括上门换表、表具送检、重新装表、争议处理、安全用气宣传等步骤。

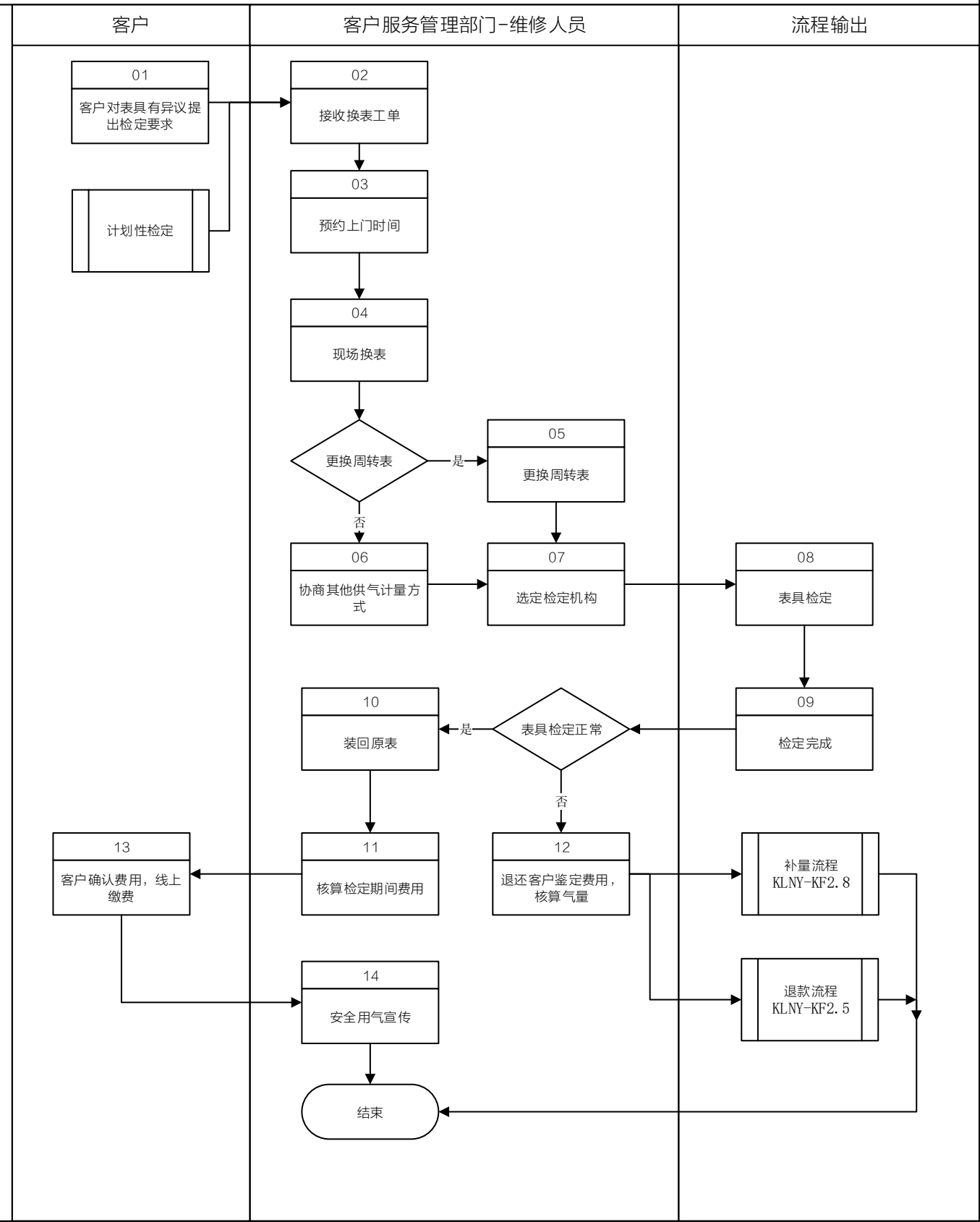
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF4. 10表具检定流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	上门服务	客户提出检定要求	客户		客户对表具计量有异议，经过协商提出检定要求。强检表具到期计划性检定。	即刻受理
02		接收换表工单	客户服务管理部门-维修人员		接收换表工单，居民客户直接领用周转表，工商客户对持续供气的要求较高，而由于工商客户使用的表计费用较高且种类多，不能保证每块表都配备周转表，所以，当工商客户的表需要校验时，采取两种办法解决客户检定期间的用气问题。1、用周转表替换；2、无周转表协商其他供气计量方式。	
03		预约上门时间	客户服务管理部门-维修人员		接收工单后通过短信或电话通知客户上门时间，APP 实现支持一键电话功能。	1 个工作日
04		现场换表	客户服务管理部门-维修人员		现场换表操作	即刻受理
					判断是否有周转表：是则转步骤 05，否则转步骤 06。	
05		更换周转表	客户服务管理部门-维修人员		更换周转表供气，气密性试验合格。	即刻办理
06		协商其他供气计量方式	客户服务管理部门-维修人员		利用直通方式进行供气，与客户协商一致，检定期间用气量按前一个月平均日用气量核算或其他供气方式。	即刻办理
07		选定检定机构	客户服务管理部门-维修人员		客户选定有资质的检定机构，维修人员与客户约定时间前往检定机构进行检定，客户先垫付检定费用。	即刻办理
08		表具检定	相关部门-表具检定机构			即刻办理
09		检定完成	相关部门-表具检定机构		检定完成，出具检定报告，表具是否正常：是则转步骤 10，否则转步骤 12。	
10		装回原表	客户服务管理部门-维修人员		表具检定正常后及时安装。	
11		核算检定期间费用	客户服务管理部门-维修人员		核算检定期间气量，与客户确认费用。	
12		退还客户费用，核算气量	客户服务管理部门-维修人员		表具不正常，按检定报告系数核算客户气量，与客户协商转营业厅补量流程和退款流程。	
13		客户确认费用	客户服务管理部门-维修人员		客户对检定期间费确认，APP 现场生成收款码进行收费。	
14		安全用气宣传	客户服务管理部门-维修人员			
		结束				

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

(三) 配套文档：换表工单



KLNY-KF4.11 客户停用及恢复用气流程

一、业务描述及范围

（一）整体流程描述：本流程描述对客户通过营业厅、热线、线上申请的停用及恢复用气的流程，主要包括客户停用及恢复用气业务。业务办理完成后，客户进行客户满意度评价。

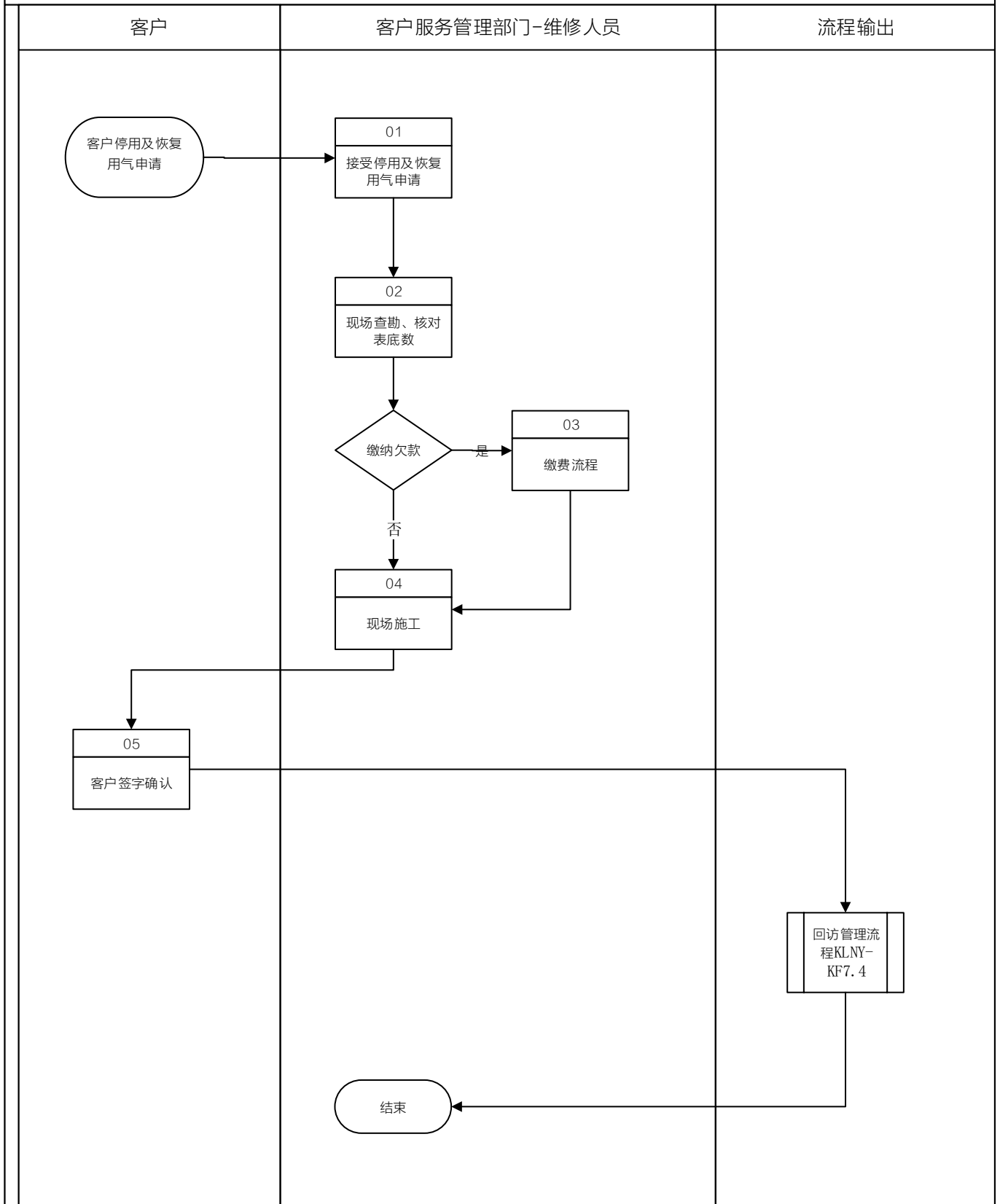
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程整体说明

（一）业务流程图



KF4. 11客户停用及恢复用气流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	客户停用及恢复用气流程	客户停用及恢复用气申请	客户		客户提出服务申请	
01		接受停用恢复用气申请	客户服务管理部门-维修人员	停用恢复用气工单	客户服务管理部门接受申请。	即刻受理
02		现场查勘，核对表底数	客户服务管理部门-维修人员		对客户计量表具数据进行抄录。	即刻受理
		缴纳欠款	客户服务管理部门-维修人员		经现场查勘，判断客户是否存在欠款，实则转步骤 03，否则转步骤 04	
03		缴费流程	客户服务管理部门-维修人员		现场维修涉及收费项时，具体责任人可在 APP 内录入表数，客户确认后生成收款码进行现场收费。现金通过上门服务人员代缴完成缴费。	
04		现场施工	客户服务管理部门-维修人员		对客户停用或恢复用气设备进行施工。	
05		客户签字确认	客户		客户确认后在 APP 签字。	
		回访管理流程	客户服务管理部门		可转回访管理流程。	
		结束				

注：标红业务活动为客户可视关键流程节点。

(三) 配套文档

停用恢复用气工单



第五章 线上服务

通过线上服务将昆仑能源所属单位管道气业务统一纳入智能化服务范围，该流程主要基于网上营业厅、公众号及 APP 等渠道服务。根据实际需要，将业务分为线上查询类、线上办理类及线上申请类。将客户的需求在线上各种渠道获得后，为客户提供便捷式服务。目的是实现线上服务功能的全覆盖，通过线上各项业务的建设，减少并避免客户多次跑腿、增强客户体验感，提升客户满意度，同时节约上门服务成本，提高客户服务效率，促进公司服务高质量发展，打造服务品牌高端化的智能平台。



KLNY-KF5.1 线上查询类业务流程

1、个人中心

客户进入 APP、公众号、网上营业厅后先进行实名认证，随后可在此功能中查询个人基本信息、所办业务及进度状态、剩余气量、缴费记录、电子发票开具的业务。

2、在线客服

客户在 APP、公众号、网上营业厅的此功能内可选择智能客服及人工客服两种咨询方式。选择智能客服则为系统自动回复完成业务咨询，选择人工客服则为客户服务管理部门人员与客户进行线上沟通。

3、员工甄别

客户在 APP、公众号、网上营业厅内选择该功能→扫描上门工作人员工作证件上的二维码。通过扫描二维码后弹出的员工信息判断是否为本公司员工从而避免损失。

4、我的留言

客户在 APP、公众号、网上营业厅提交意见、建议或表扬留言→根据区域流转至各单位客户服务管理部门。

5、信息公告

客户在 APP、公众号、网上营业厅查询最新停气、安检计划、业务更改等最新信息的及时公告。

6、气价公示

客户在 APP、公众号、网上营业厅查询最新气价政策。

7、网点导航

客户在 APP、公众号、网上营业厅查询营业厅网点与圈存网点，营业时间及联系电话等信息→导航前往所选位置。



8、燃气举报

客户在 APP、公众号、网上营业厅进入该功能，选择举报类型（燃气安全举报、偷盗气举报）→上传图片、地址信息、问题描述、联系方式→各公司客户服务管理部门核实后反馈。

9、问卷调查

客户在 APP、公众号、网上营业厅的此功能界面上填写已经预定好的调查问卷模板并提交→流转至各公司客户服务管理部门。

10、客服热线

客户在 APP、公众号、网上营业厅可一键拨打公司客户服务电话。

11、安全卫士

客户在 APP、公众号、网上营业厅的此功能查看燃气相关安全宣传文章或视频。

12、企业文化

客户在 APP、公众号、网上营业厅的此功能查看公司、企业举办的各项燃气相关活动、文体活动。

13、购物商城

客户在 APP、公众号、网上营业厅的此功能进行燃气相关设备设施的选择及购买→填写用气地址及个人地址、电话的信息→流转至各公司→各公司相关部门进行上门配送及安装。



KLNY-KF5.2 线上办理类业务流程

一、线上缴费

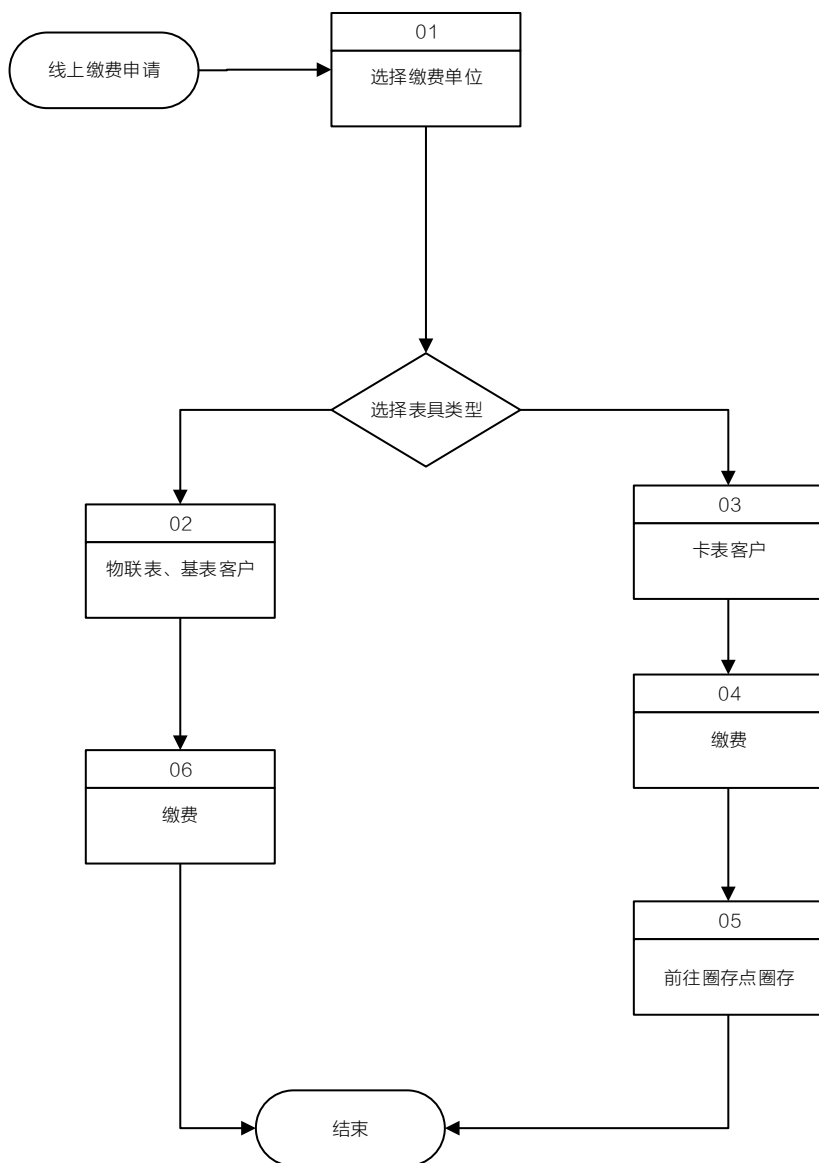
（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行充值缴费业务的办理。

（二）业务流程图



KF5.2线上办理类业务流程-线上缴费

客户





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	选择缴费单位	客户		客户根据用气地址选择所在区域的燃气缴费单位。	
		选择表具类型	客户		客户选择用气地址处所使用的表具类型，在表具类型后写有关于各类表具的描述介绍。	
02		物联表、基表客户	客户		物联表及基表类客户选择此缴费入口进入。	
03		卡表客户	客户		卡表客户选择此缴费入口进入。	
04		缴费	客户		卡表客户输入缴费号缴费。	
05		前往圈存点	客户		卡表客户在线上缴费后需前往最近的圈存点进行圈存，回家插卡后费用上表。	
06		缴费	客户		物联网表及基表客户输入缴费号缴费。	



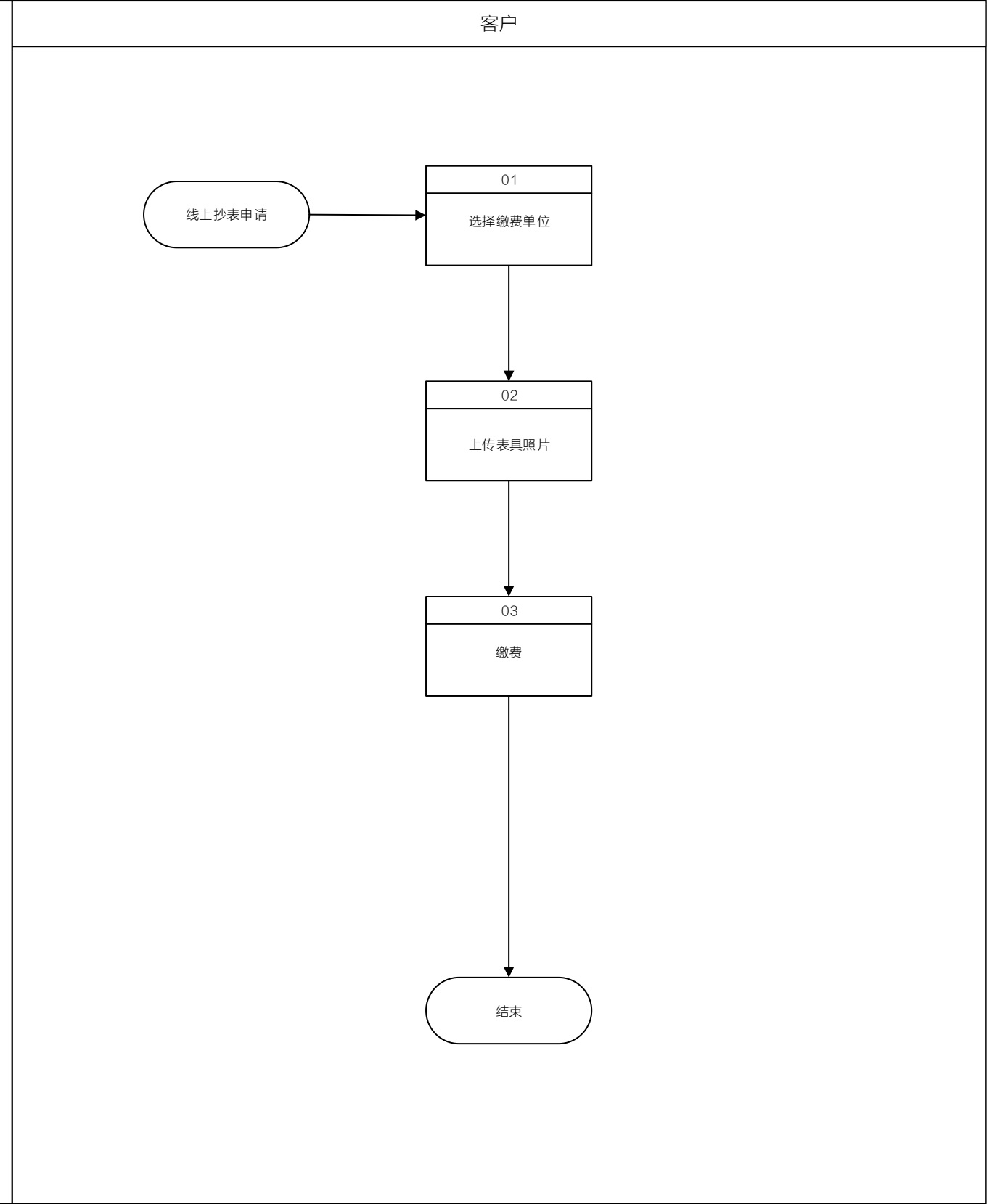
二、线上抄表

（一）整体流程描述：客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上办理自助抄表业务。客户可线上查看业务的办理进度。

（二）业务流程图



KF5.2线上办理类业务流程-线上抄表





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	选择缴费单位	客户		客户根据用气地址选择所在区域的燃气缴费单位。	
02		上传表具照片	客户		客户上传表具的完整照片，系统根据客户的基本信息、缴费单位及表具照片进行自动审核，审核后自动计算所用气量。	
03		缴费	客户		客户输入缴费号缴费。	



三、线上开户

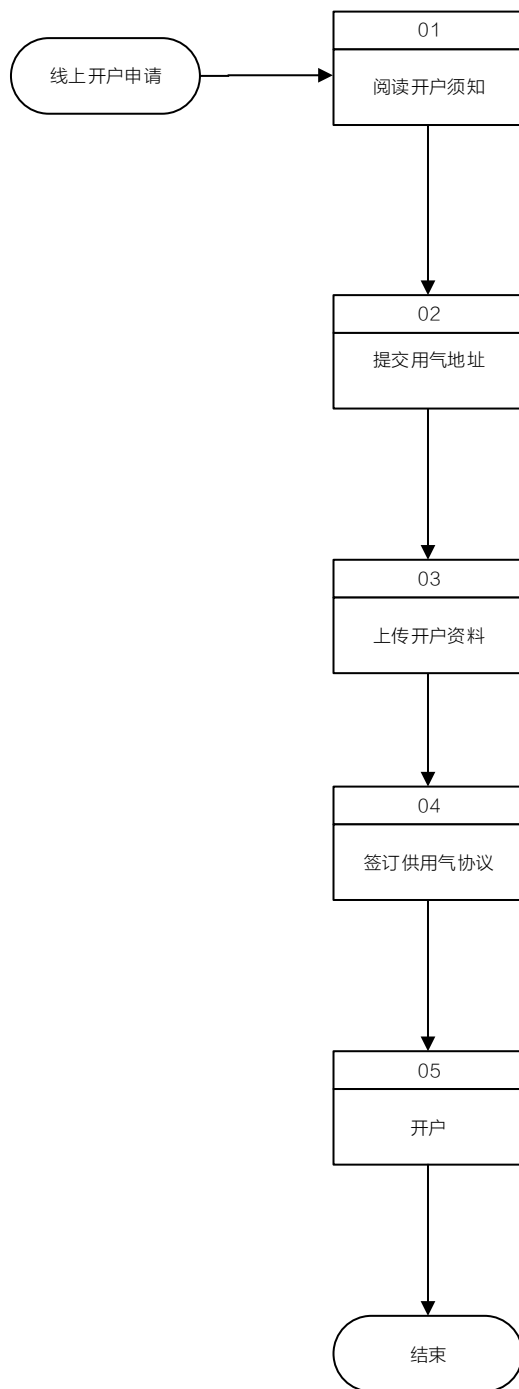
（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行开户业务的办理。客户可线上查看业务的办理进度。

（二）业务流程图



KF5.2线上办理类业务流程-线上开户

客户





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	阅读开户须知	客户		客户首先阅读开户须知，内容主要包括开户前应具备条件及注意事项。	
02		提交用气地址	客户		客户提交用气地址，系统审核是否为本公司经营区域。	
03		上传开户资料	客户		居民客户提交户主身份证、房产证明照片；非居民客户提交营业执照、单位证明、法人身份证照片。	
04		签订供用气协议	客户		资料审核完成后，客户进行线上供用气协议的签订。	
05		开户	客户		客户输入缴费号缴费。	

线上服务



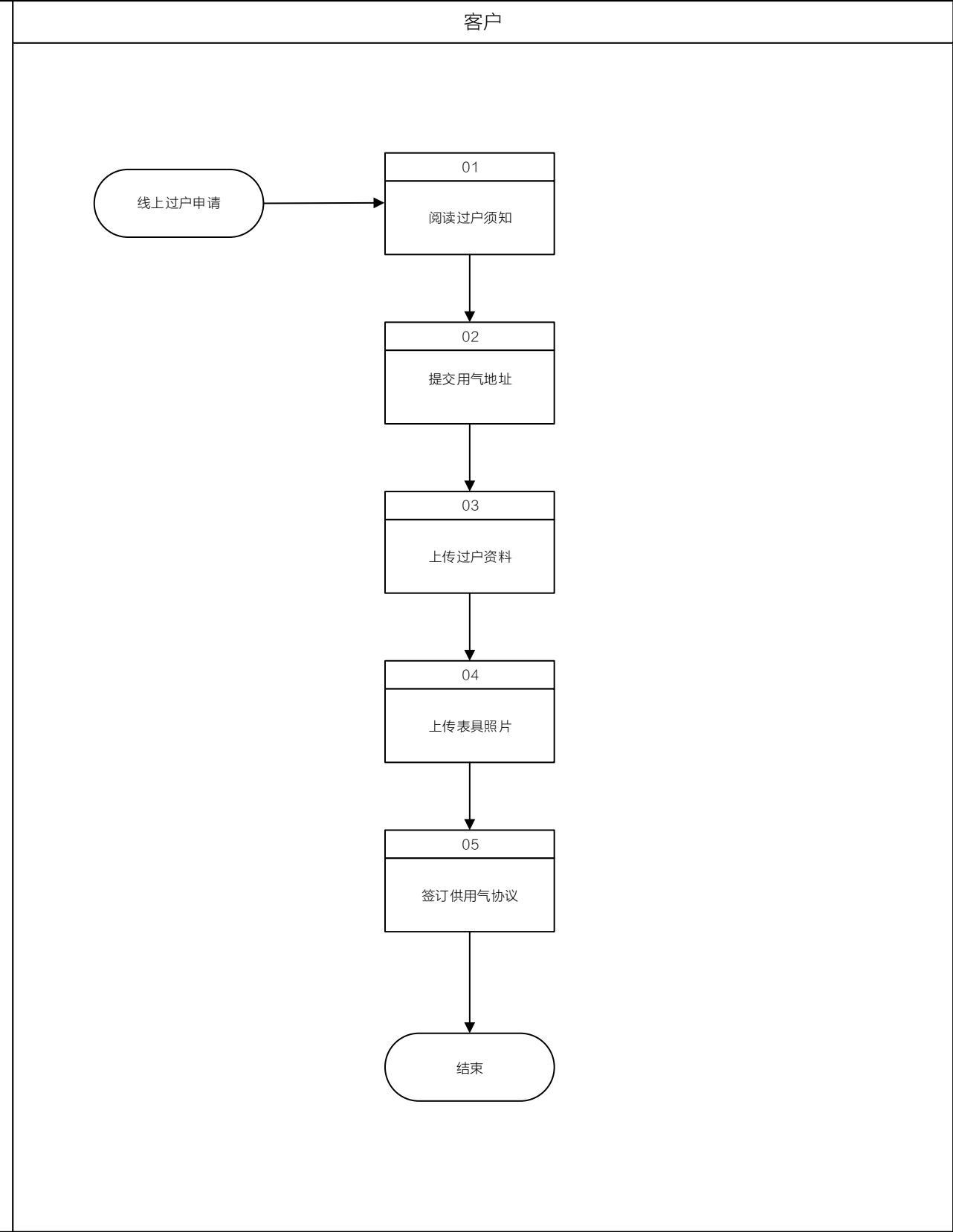
四、线上过户

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行过户业务的办理。客户可线上查看业务的办理进度。

（二）业务流程图



KF5.2线上办理类业务流程-线上过户





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	阅读过户须知	客户		客户首先阅读开户须知，内容主要包括过户前应具备条件及注意事项。	
02		提交用气地址	客户		客户提交用气地址，系统审核确认为本公司经营区域。	
03		上传过户资料	客户		客户填写原户主及现户主信息表，提交原户主及现户主的身份证复印件、房产证明。如有代办人，则需另提供代办人信息及身份证照片。户主的相关信息应与政府部门数据互联互通	
04		上传表具照片	客户		客户提交燃气表完整照片，由系统自动核对气量，由客户结清气费。	
05		签订供用气协议	客户		新户主重新线上签订供用气协议。	



五、线上信息变更

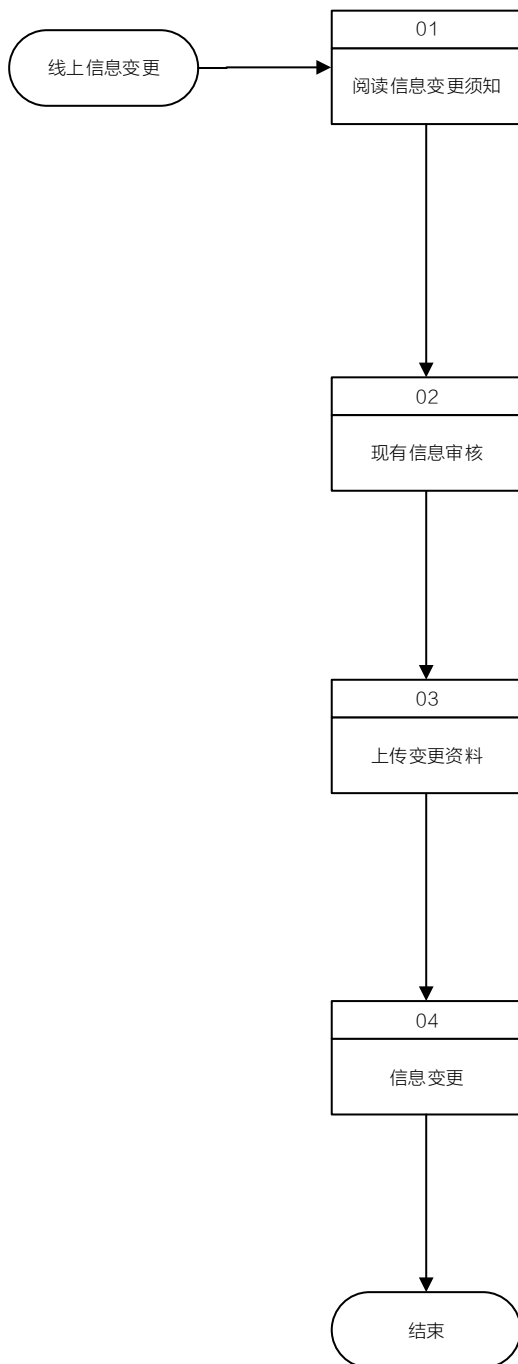
（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行信息变更业务的办理。客户可线上查看业务的办理进度。

（二）业务流程图



KF5.2线上办理类业务流程-线上信息变更

客户





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	阅读信息变更须知	客户		客户首先阅读信息变更须知，内容主要包括信息变更前注意事项。	
02		现有信息审核	客户		客户自行审核查看现有信息。	
03		上传变更资料	客户		客户选择要变更内容，并将所要更改的内容填写。	
04		信息变更	客户		客户服务管理部门根据客户所选择及填写内容进行更改。	



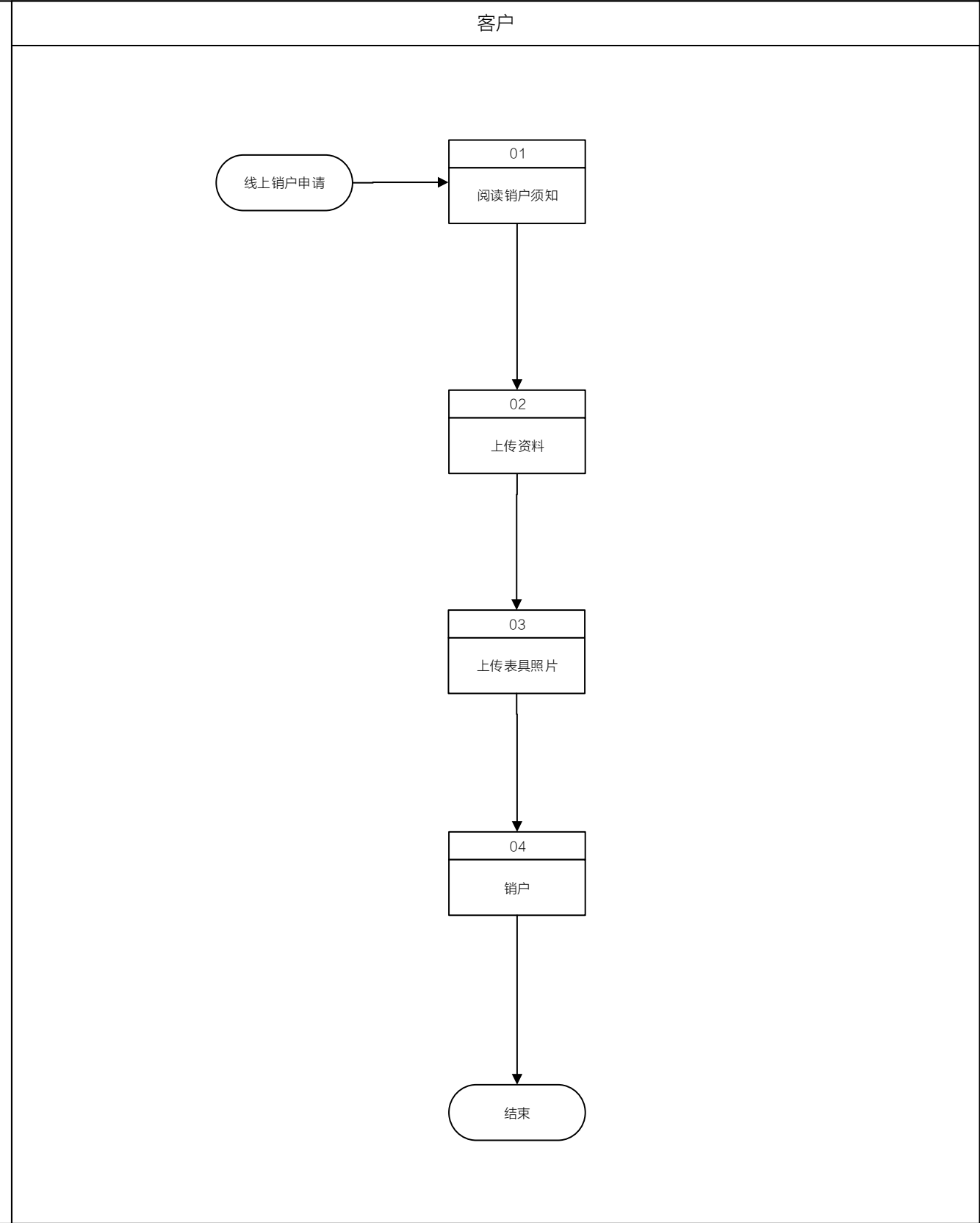
六、线上销户

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行销户业务的办理。客户可线上查看业务的办理进度。

（二）业务流程图



KF5.2线上办理类业务流程-线上销户





（三）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	阅读销户业务须知	客户		客户首先阅读销户业务须知，内容主要包括销户前条件及注意事项。	
02		上传资料	客户		客户上传现任户主身份证照片、房产证明照片。	
03		上传表具照片	客户		客户上传表具完整照片，包括累计用气量及液晶屏幕清零显示。	
04		销户	客户		客户服务管理部门在系统内给客户办理销户。	



KLNY-KF5.3 线上申请类业务流程

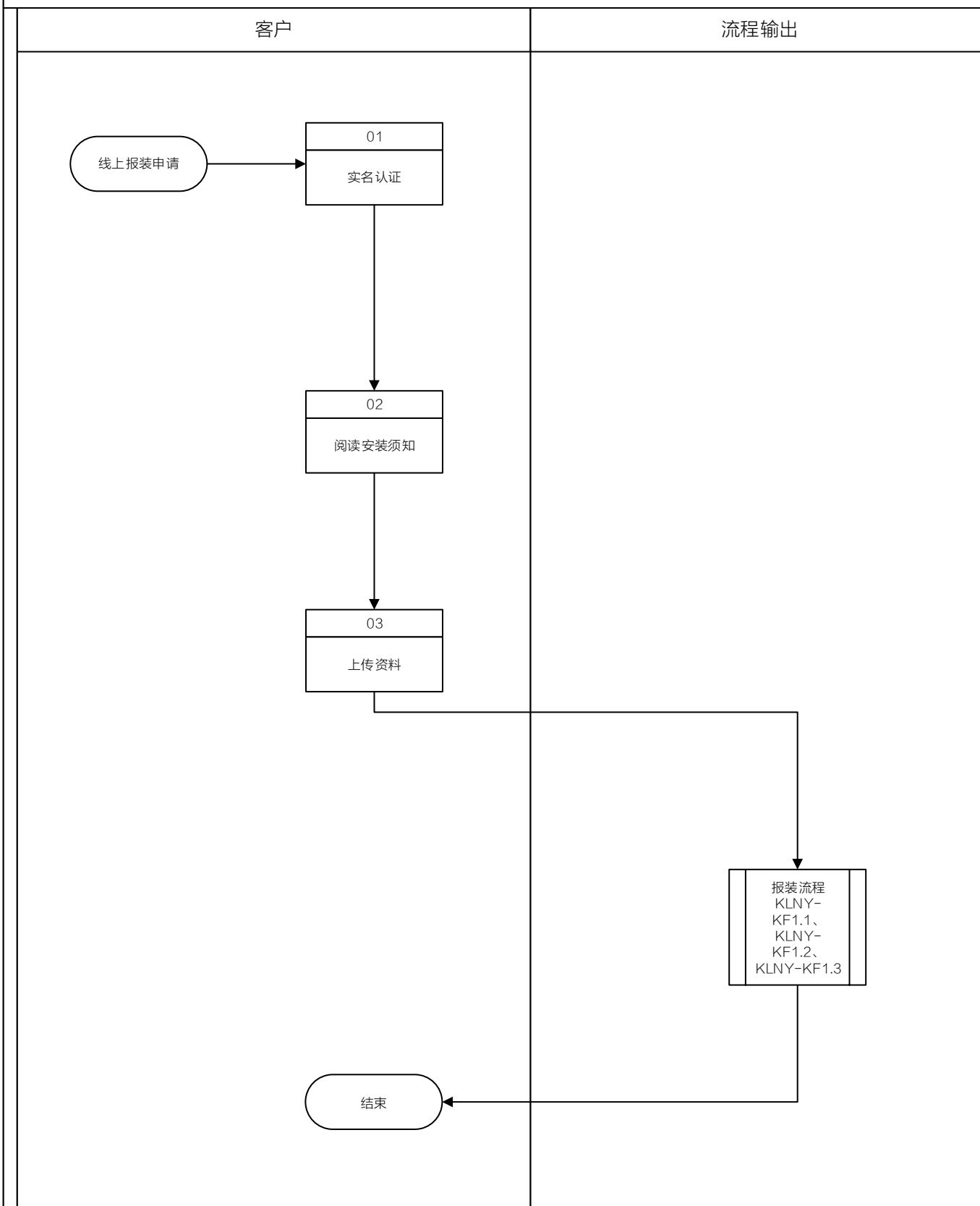
一、安装申请

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行安装业务申请的办理。客户可通过线上查看自己所办理业务的进度，包括转办到其他部门直至流转完成的详细情况。

（二）业务流程图



KF5.3线上申请类业务流程-安装申请





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	实名认证	客户		普通居民客户填写身份证号、姓名、住址及房产证明进行实名认证；非居民客户提供营业执照、单位证明、法人代表身份证照片填报。	
02		阅读安装须知	客户		客户阅读安装前需具备条件及注意事项的须知。	
03		上传资料	客户		客户上传户内厨房近景及远景的视频。	
		报装流程	工程管理部门		转报装流程。客户可在“个人中心”中查询自己的业务办理进度	

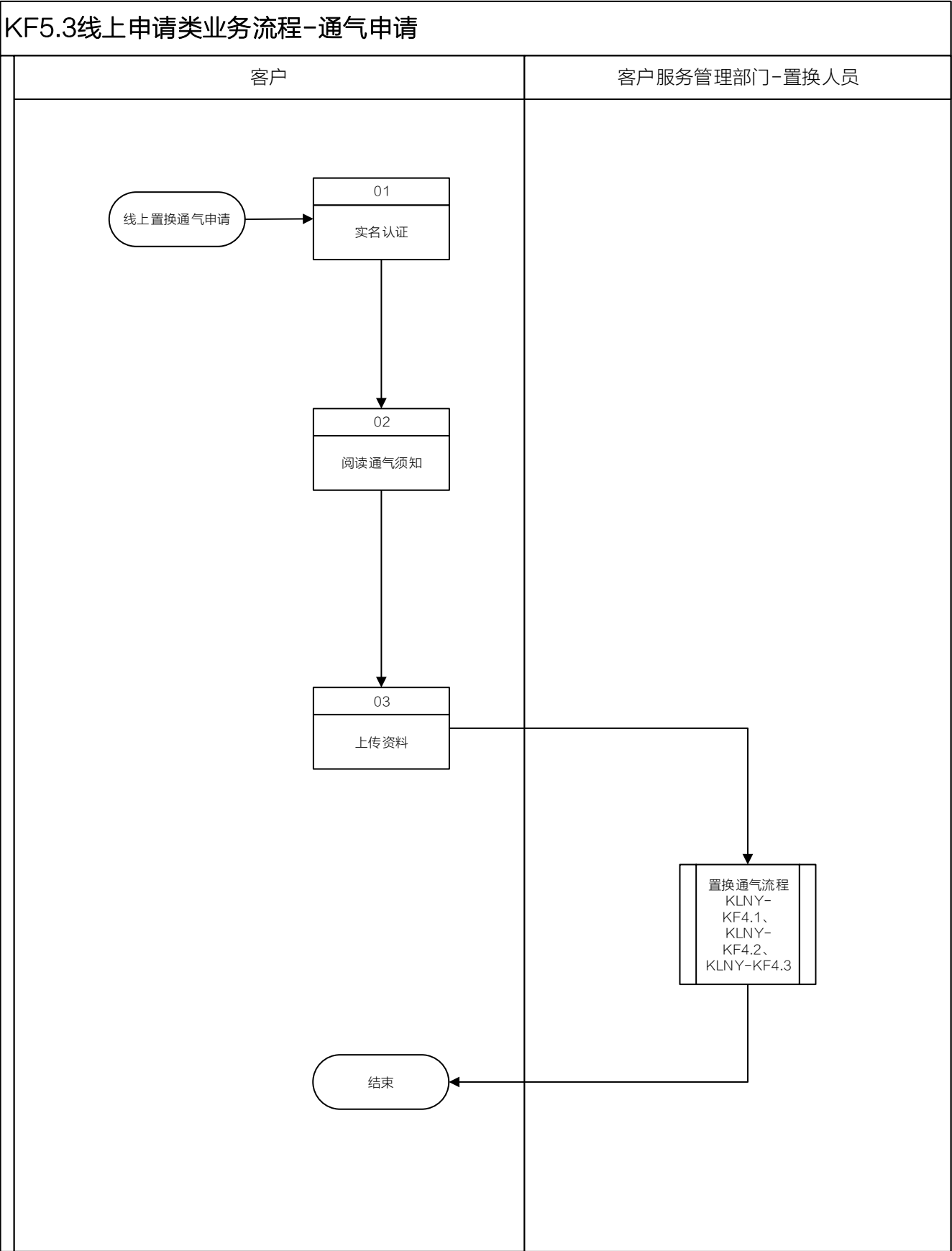
线上服务



二、通气申请

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行置换通气业务申请的办理。客户可通过线上查看自己所办理业务的进度，包括转办到其他部门直至流转完成的详细情况。

（二）业务流程图





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	实名认证	客户		普通居民客户填写身份证号、姓名、住址及房产证明进行实名认证；非居民客户提供营业执照、单位证明、法人代表身份证照片填报。	
02		阅读通气须知	客户		客户阅读通气前所需具备条件及注意事项的须知。	
03		上传资料	客户		客户上传户内厨房近景及远景的视频。	
		上门服务（置换通气）流程	客户服务管理部门-置换人员		转上门服务（置换通气）流程。	



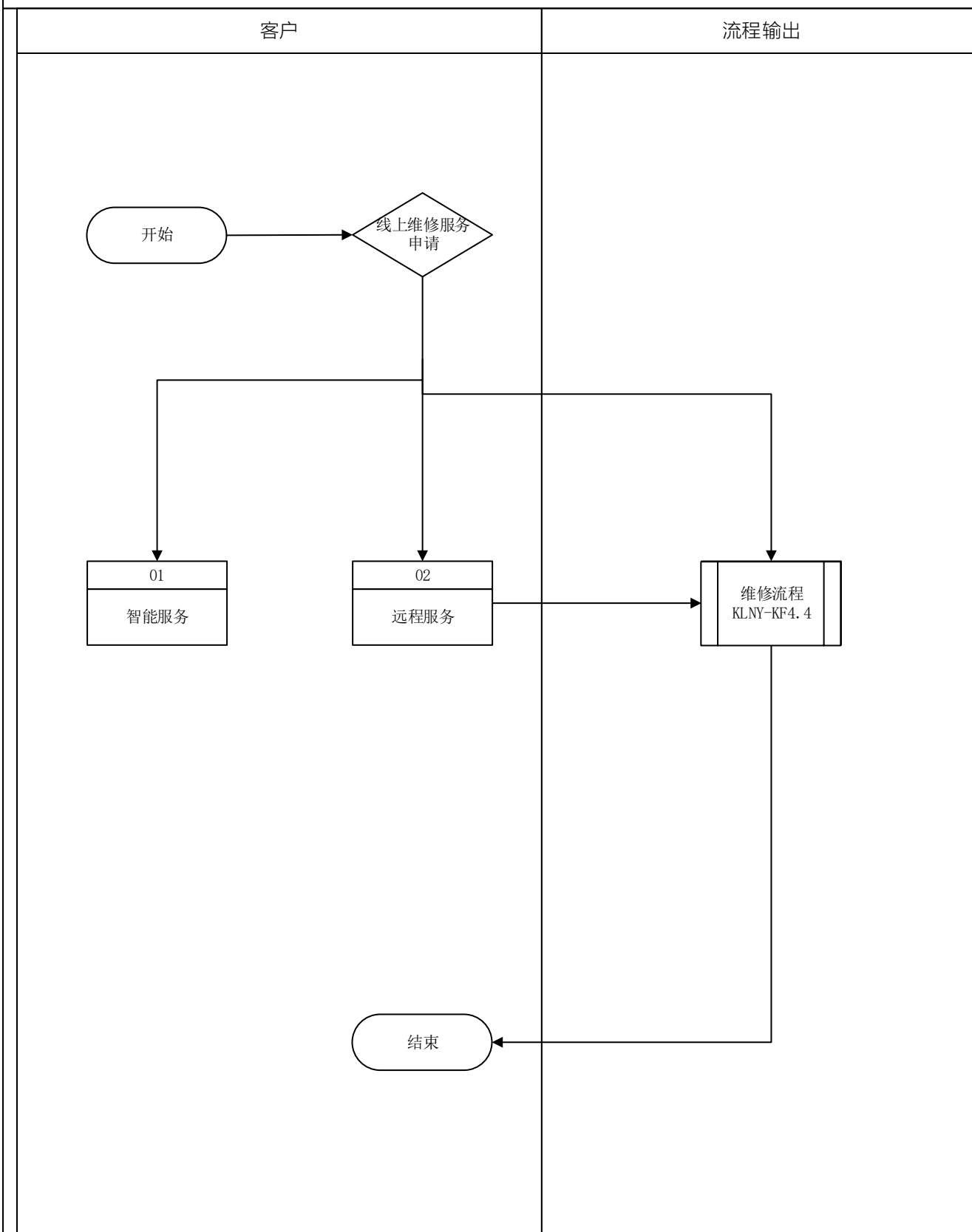
三、维修申请

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行维修业务申请的办理。客户可通过线上查看自己所办理业务的进度，包括转办到其他部门直至流转完成的详细情况。

（二）业务流程图



KF5.3线上申请类业务流程-维修申请





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
	线上服务	选择维修服务申请	客户		客户选择所要服务类型。	
01		智能服务	客户		客户通过智能回复进行自行修理。	
02		远程服务	客户		客户选择远程服务，工作人员通过远程给客户处理，处理不了的问题则转上门服务。	
03		上门服务	客户服务管理部门-维修人员		客户直接选择工作人员上门服务。	

线上服务



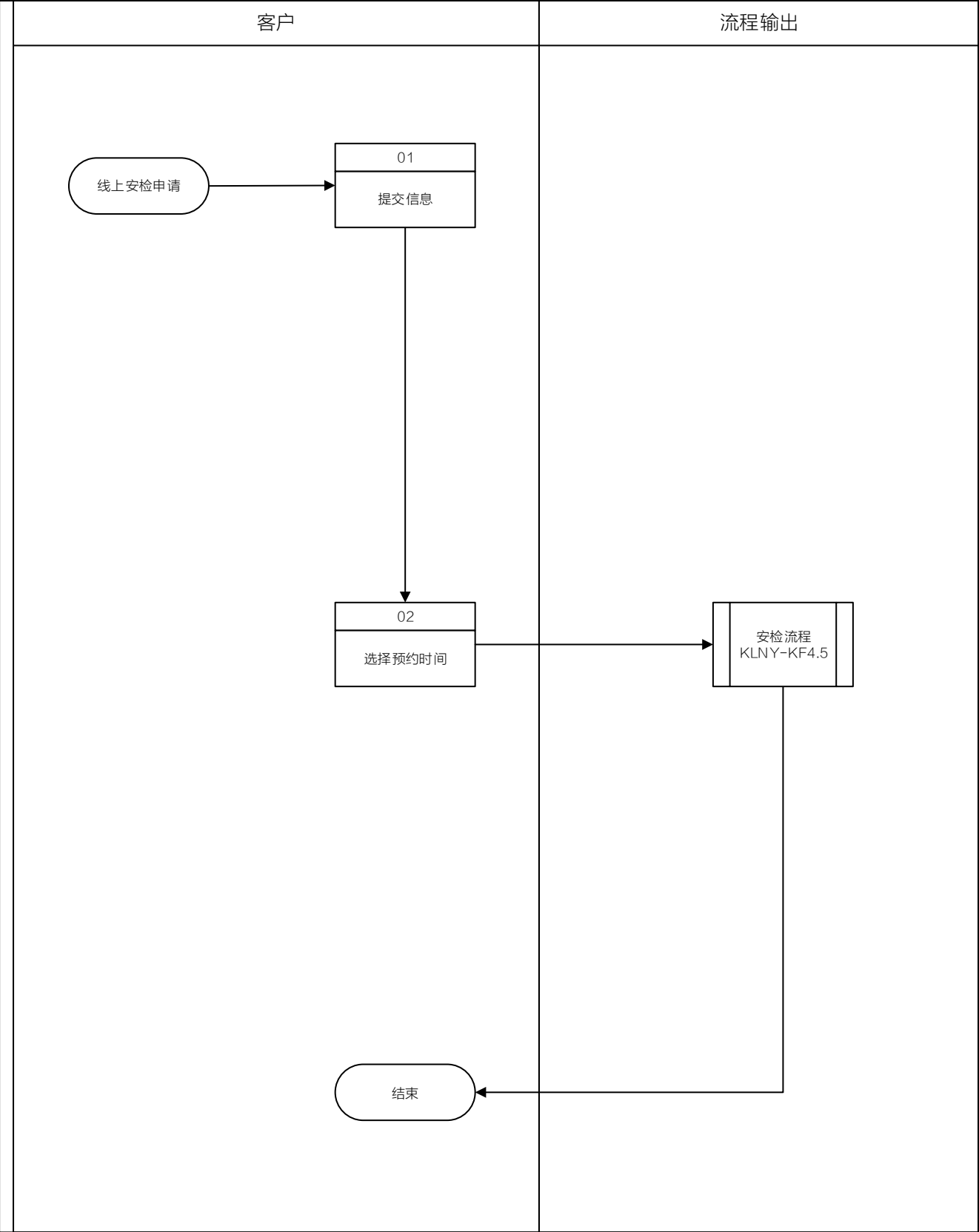
四、安检申请

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行安检业务申请的办理。客户可通过线上查看自己所办理业务的进度，包括转办到其他部门直至流转完成的详细情况。

（二）业务流程图



KF5.3线上申请类业务流程-安检申请





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	提交信息	客户		客户填写所要安检的用气地址	
02		选择预约时间	客户		客户预约工作人员上门安检的时间	
		上门服务安检流程	客户服务管理部门-安检人员		转上门服务（安检）流程	



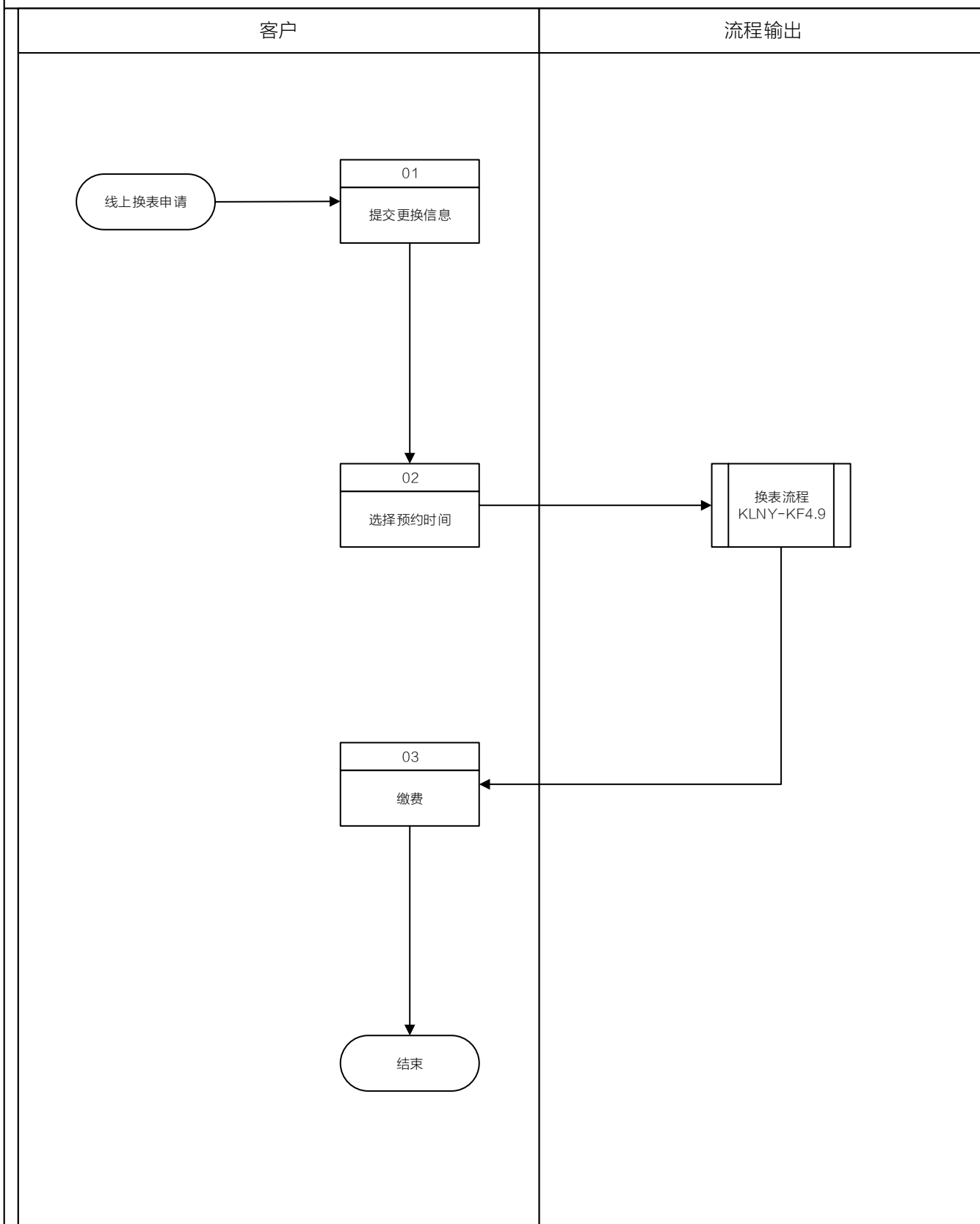
五、换表申请

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行换表业务申请的办理。客户可通过线上查看自己所办理业务的进度，包括转办到其他部门直至流转完成的详细情况。

（二）业务流程图



KF5.3线上申请类业务流程-换表申请





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	提交更换信息	客户		客户填写表具所要更换的用气地址、表具完整照片（近景、远景）。	
02		选择预约时间	客户		客户预约工作人员上门换表的时间。	
		上门服务换表流程	客户服务管理部门-维修人员		转上门服务（换表）流程。	
03		缴费	客户		客户根据所更换表具等收费内容进行线上缴费。	

线上服务



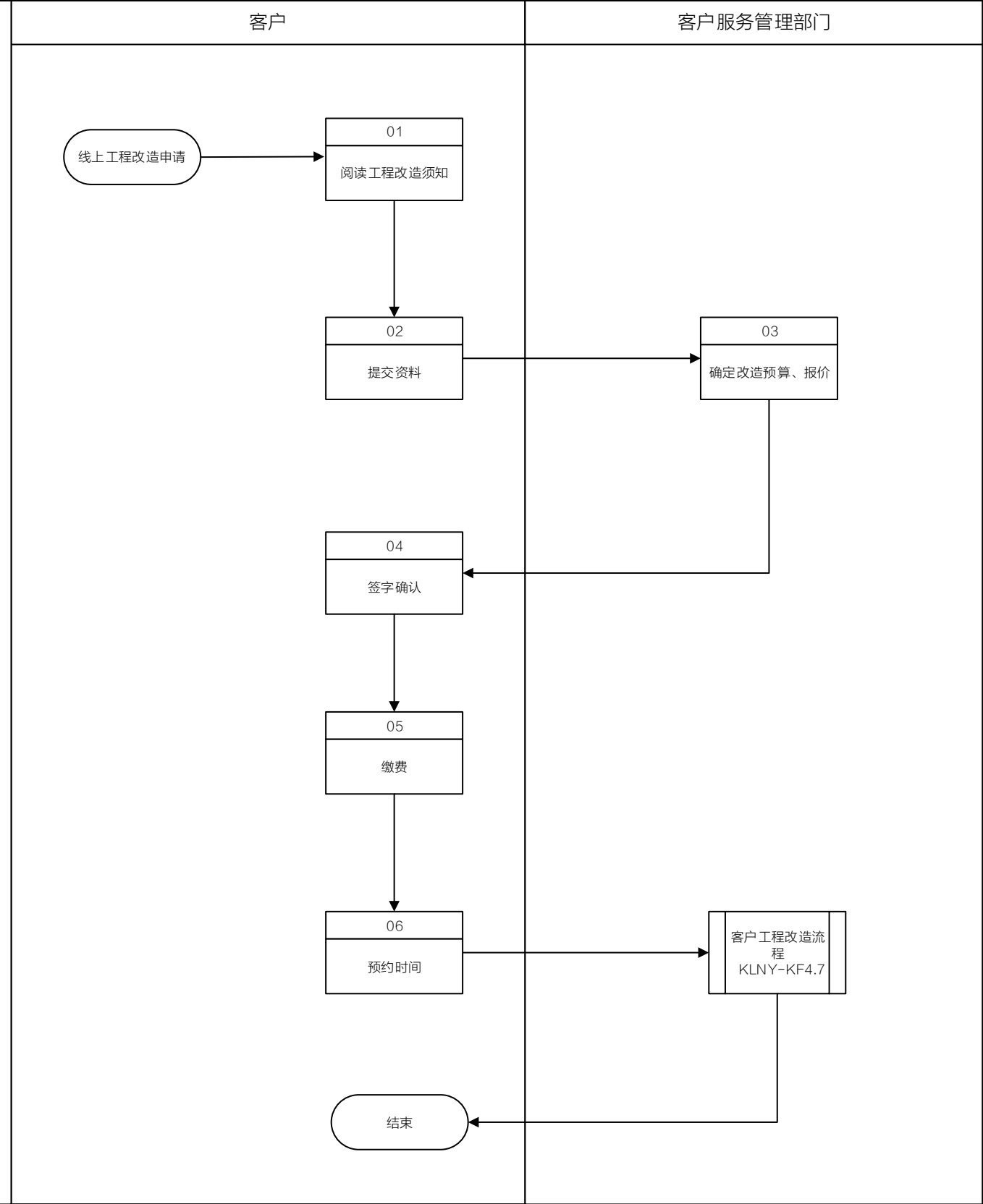
六、工程改造申请

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行工程改造业务申请的办理。客户可通过线上查看自己所办理业务的进度，包括转办到其他部门直至流转完成的详细情况。

（二）业务流程图



KF5.3线上申请类业务流程-工程改造申请





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	阅读工程改造须知	客户		客户阅读工程改造的条件及注意事项。	
02		提交资料	客户		居民客户提交身份证照片、用气地址。非居民客户提供公司地址、营业执照、法人身份证照片。	
03		确定改造预算、报价	客户服务管理部门		进行上门服务工程改造流程中的现场勘查至确定改造预算、报价流程	
04		签字确认	客户		客户根据改造方案及费用进行确认。	
05		缴费	客户		客户根据方案中涉及费用进行线上缴费。	
06		预约时间	客户		客户预约工作人员上门服务时间。	
		上门服务（工程改造）流程	客户服务管理部门		转上门服务（工程改造）流程。	



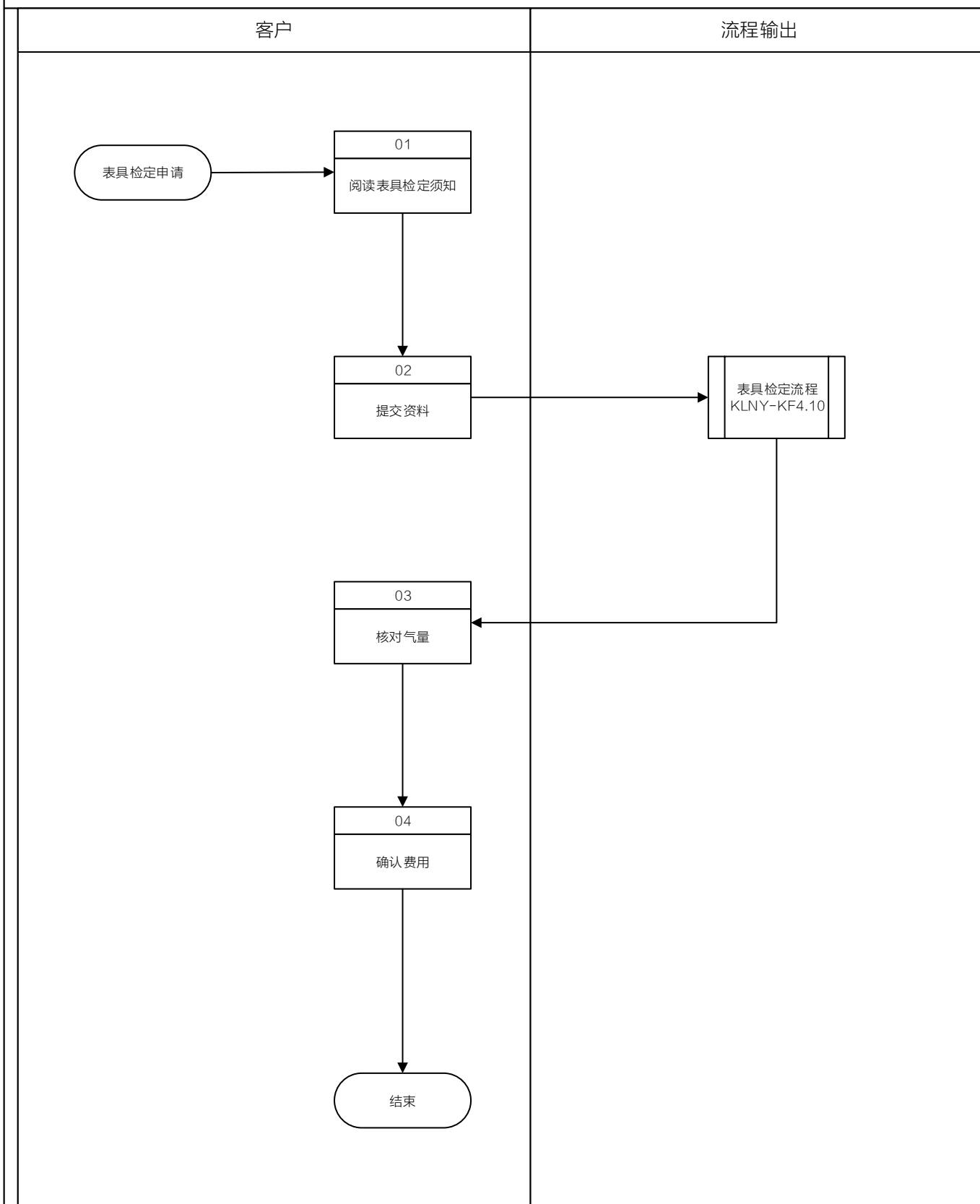
七、表具检定申请

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行表具检定业务申请的办理。客户可通过线上查看自己所办理业务的进度，包括转办到其他部门直至流转完成的详细情况。

（二）业务流程图



KF5.3线上申请类业务流程-表具检定申请





(三) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	线上服务	阅读表具检定须知	客户		客户阅读表具检定的条件及注意事项。	
02		提交资料	客户		居民客户提交身份证照片、用气地址。非居民客户提供公司用气地址、营业执照、法人身份证照片。	
		上门服务（表具检定）流程	客户服务管理部门		转上门服务（表具检定）流程。	
03		核对气量	客户		客户根据表具检定结果进行气量的核对。	
04		确认费用	客户		客户根据表具检定结果进行费用的确认，查看是否准确。	

线上服务



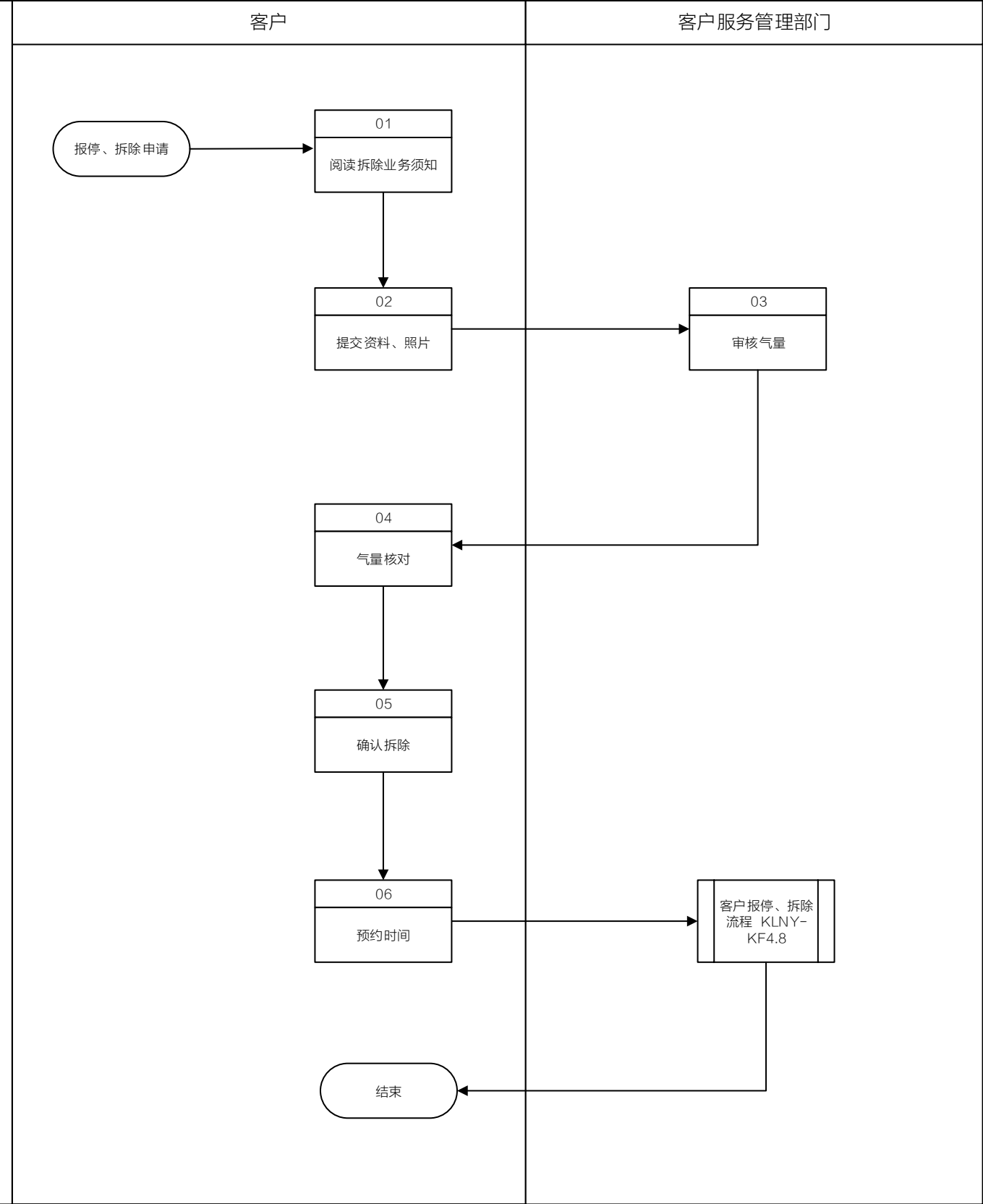
八、拆除申请

（一）整体流程描述：各类客户通过 APP、公众号、网上营业厅线上进行拆除业务申请的办理。客户可通过线上查看自己所办理业务的进度，包括转办到其他部门直至流转完成的详细情况。

（二）业务流程图



KF5.3线上申请类业务流程-拆除申请





（三）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01		阅读拆除业务须知	客户		客户阅读燃气拆除的条件及注意事项。	
02		提交资料、照片	客户		居民客户提交身份证照片、用气地址。非居民客户提供公司用气地址、营业执照、法人身份证照片。	
03		审核气量	客户服务管理部门		客户服务部门进行气量的核对,判断客户需要补交气款还是公司需要退换客户气款。	
04		气量核对	客户		客户根据审核气量结果进行核对。	
05		确认拆除	客户		客户进行拆除燃气设备设施的确认。	
06		预约时间	客户		客户进行上门服务时间的预约。	
		上门服务（报停、拆除）流程	客户服务管理部门		转上门服务（报停、拆除）流程。	



第六章 客户关系服务

客户关系服务包括客户信息收集流程、客户分类分级管理流程、客户拜访管理流程和客户诉求服务流程。

该流程是提高客户服务管理水平的创新流程，主要对客户信息维护、客户分类分级管理、客户拜访和客户诉求等分别作出统一规定和要求，指导各单位对客户关系服务形成系统管理。



KLNY-KF6.1 客户信息收集流程

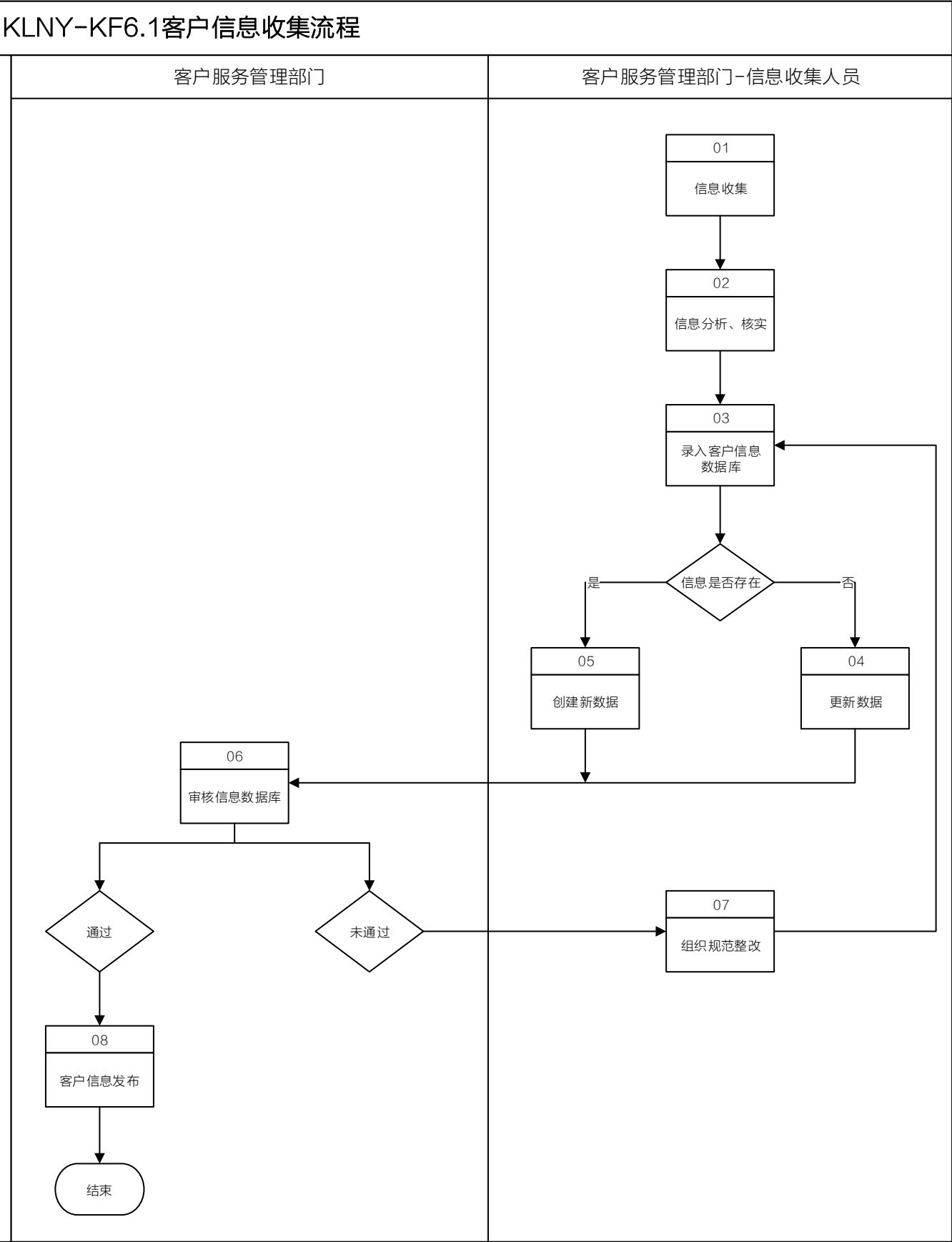
一、业务描述及范围

（一）整体流程描述：本流程描述了客户信息收集、客户信息分析、录入客户信息数据库、信息发布的全过程。

（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程整体说明

（一）业务流程图





(二) 流程步骤

编号	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	备注
01	信息收集	客户服务管理部门 信息组		从各渠道收集客户信息（如：客户来电、客户拜访、回访、潜在客户、政府政务平台）等对客户信息进行整理、汇总。
02	信息分析、核实	客户服务管理部门 信息组		分析客户信息、信用状况及其公司价值，并进行分类评级；判断客户信息的真实性与准确性。
03	录入客户信息数据库	客户服务管理部门 信息组	系统	增加或完善客户信息数据库
	信息是否存在	客户服务管理部门 信息组	系统	含未录入系统内的现有客户或潜在客户
04	更新数据	客户服务管理部门 信息组	系统	及时更新系统内客户信息
05	创建新数据	客户服务管理部门 信息组	系统	将客户信息录入数据库内
06	审核信息数据库	客户服务管理部门	系统	
	是否通过	客户服务管理部门		审核是否通过，通过转步骤 08，未通过转步骤 07。
07	组织规范性整改	客户服务管理部门 信息组		
08	客户信息发布	客户服务管理部门		发布后各业务相关部门及呼叫中心可共享客户信息。
	结束	客户服务管理部门		

(三) 配套文档

无



KLNY-KF6.2 客户分类分级管理流程

一、业务描述及范围

（一）整体流程描述：本流程主要根据公司管理制度，描述了客户类型判定、客户级别判定、建立客户分类分级管理台账、制定服务方案、编制服务总结报告、管理台账信息更新，录入系统的全过程

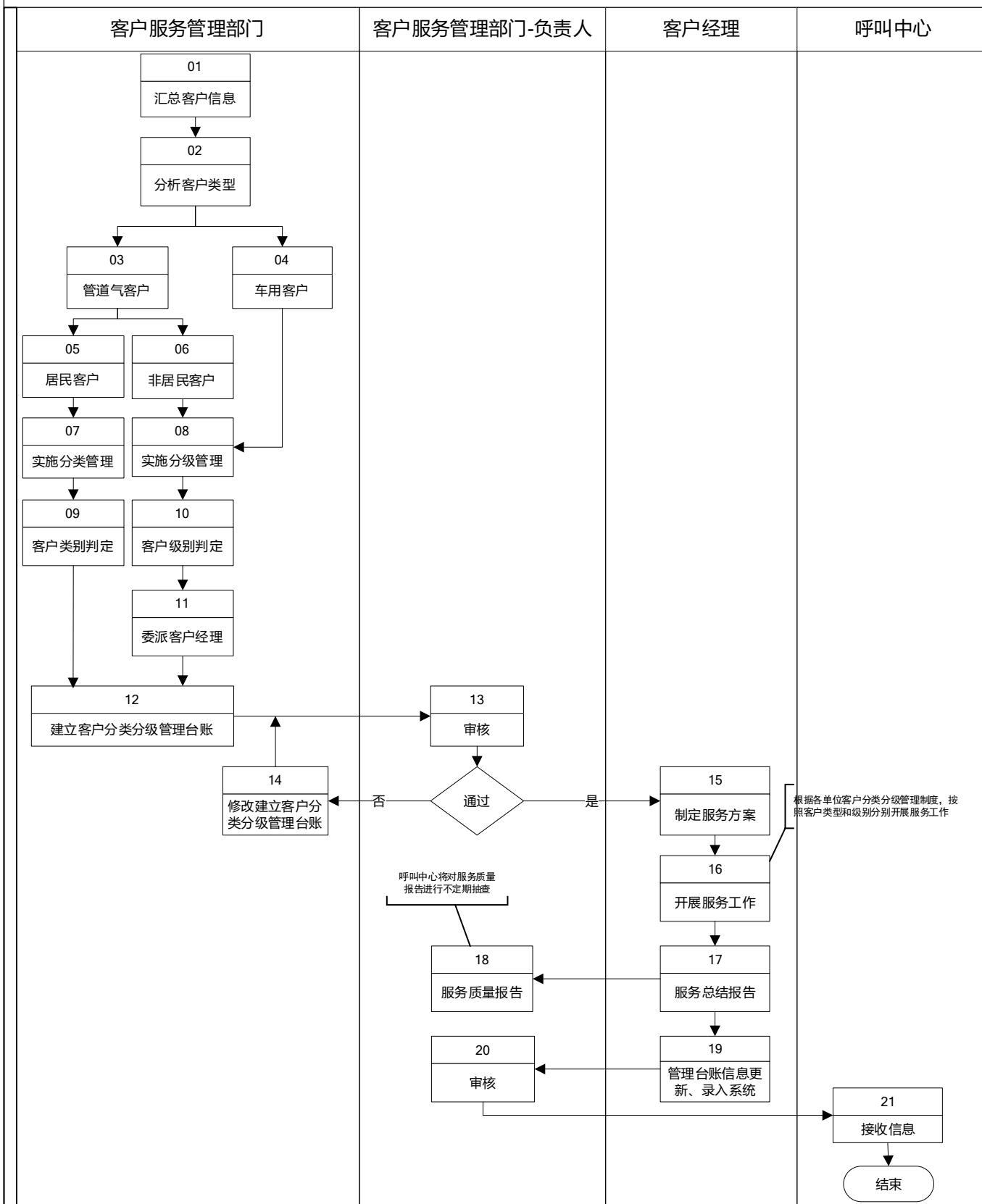
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程整体说明

（一）业务流程图



KLNY-KF6.2客户分类分级管理流程





(二) 流程步骤

编号	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	备注
01	汇总客户信息	客户服务管理部门	客户信息数据库	系统可按不同需求自动统计生成客户信息
02	分析客户类型	客户服务管理部门	客户分类分级管理制度	根据用气类型对客户进行分类
03、04	管道气客户/车用客户	客户服务管理部门	客户分类分级管理制度	根据用气形式,将客户划分为管道燃气客户和车用燃气客户(CNG、LNG)两大类
05、06	居民客户/非居民客户	客户服务管理部门	客户分类分级管理制度	管道燃气客户分为居民客户和非居民客户,其中非居民客户包括工业和公服客户(含商业、公福客户)
07、08	实施分类/分级管理	客户服务管理部门	客户分类分级管理制度	①居民客户实施分类管理,分为一般客户、风险客户和特殊客户三类; ②非居民客户实施分级管理,将大客户分为一级大客户、二级大客户和三级大客户
09	客户类别判定	客户服务管理部门	客户分类分级管理制度	居民客户类别界定: ①一般客户:正常用气的普通居民客户; ②风险客户:存在安全风险较高、长期联系不上、客户需要所属单位特殊关注并加强管理的客户; ③特殊客户:拒检的客户、隐患拒绝整改的客户、敏感客户及老、弱、孤、残、病的客户
10	客户级别判定	客户服务管理部门	客户分类分级管理制度	根据大客户用气量、购销价差、年度增量、客户信誉、调峰能力、客户地方影响力和行业发展潜力等因素进行评分,根据评分结果对客户级别进行评定
11	委派客户经理	客户服务管理部门	客户分类分级管理制度	建立客户经理和大客户“一对一”服务机制
12	建立客户分类分级管理台账	客户服务管理部门	客户分类分级档案管理制度	
13	审核	客户服务管理部门负责人		将客户分类分级管理台账提交客户服务管理部门负责人审核
14	修改客户分类分级管理台账	客户服务管理部门		



编号	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	备注
	账			
15	制定服务方案	客户经理		根据客户分类分级管理制度，制定服务方案
16	开展客户服务	客户经理		
17	服务总结报告	客户经理		由客户经理对服务方案执行情况进行总结报告。
18	服务质量报告	客户服务管理部门负责人		根据服务总结报告内容出具服务质量报告，呼叫中心将对服务质量报告进行不定期抽查。
19	管理台账信息更新， 录入系统	客户经理		
20	审核	客户服务管理部门负责人		审核系统内管理台账信息。
21	接收信息	呼叫中心		接收查询系统内客户管理台账信息。
	结束			



KLNY-KF6.3 客户拜访管理流程

一、业务描述及范围

（一）整体流程描述：本流程主要根据公司管理制度或日常回访流程进行客户拜访，描述了确定拜访规则、制定年度拜访方案、系统生成拜访清单、制定并执行拜访方案、编制拜访报告的全过程

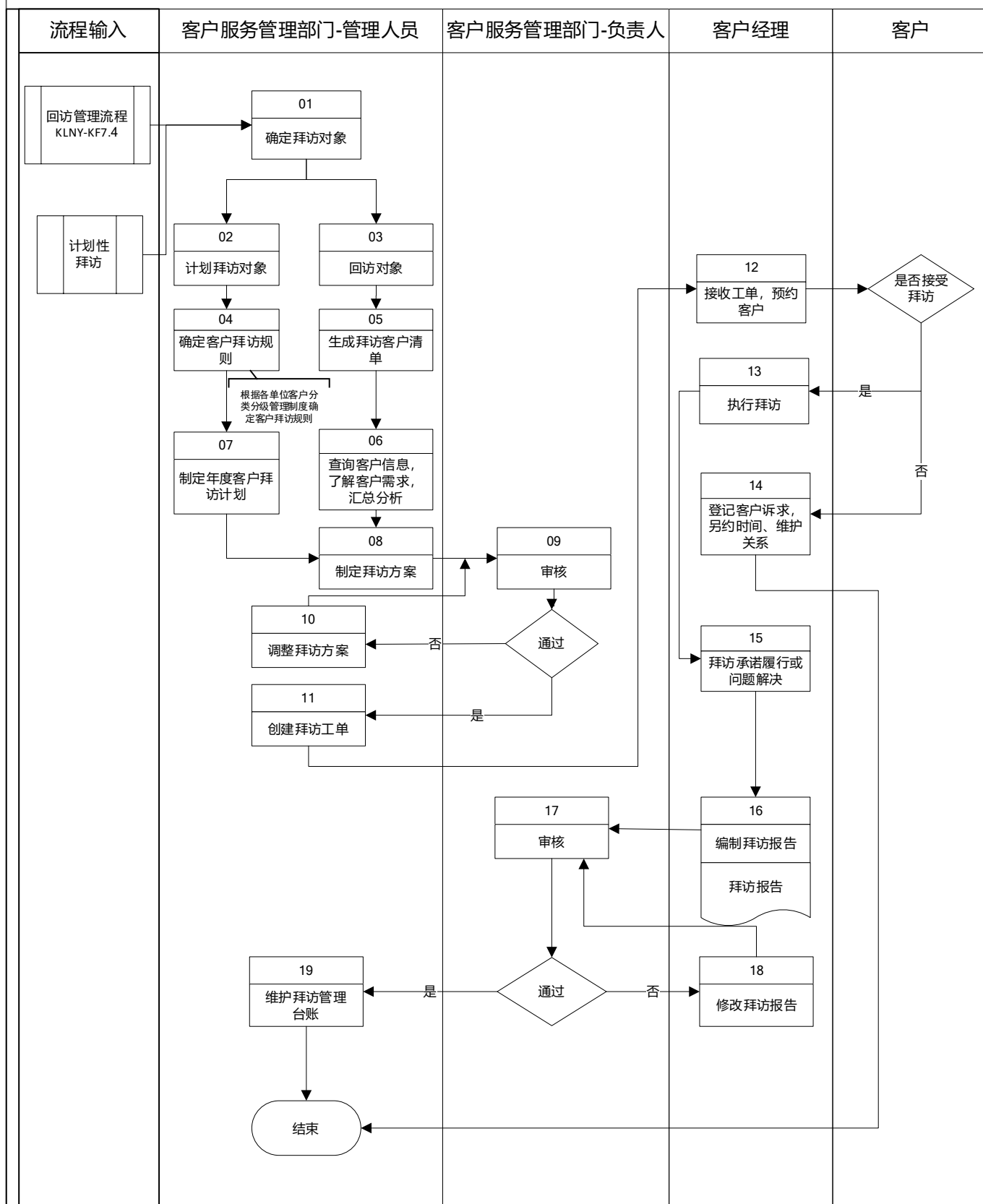
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程整体说明

（一）业务流程图



KLNK-KF6.3客户拜访管理流程





(二) 流程步骤

编号	业务活动	操作部门/岗位	业务表单	备注
	接回访管理流程			
01	确定拜访对象	客户服务管理部门 管理人员		根据客户分类分级管理制度，确定固定拜访对象。
02	计划拜访对象	客户服务管理部门 管理人员		根据客户分类分级管理制度，确定固定时间拜访对象。
03	回访对象	客户服务管理部门 管理人员	系统	通过回访管理流程生成回访列表确定回访对象。
04	确定客户拜访规则	客户服务管理部门 管理人员		依照客户分类分级管理制度，根据客户分级进行定义，每一级别客户拜访频率；或根据客户分类确定每年拜访的类型及户数。
05	生成拜访客户清单	客户服务管理部门 管理人员	系统	根据回访列表自动生成拜访客户清单。
06	查询客户信息，了解客户需求，汇总分析	客户服务管理部门 管理人员	系统	
07	制定年度客户拜访计划	客户服务管理部门 管理人员		根据客户分类分级管理制度定期制定拜访指导方案，指导进行年度客户拜访工作。
08	制定拜访方案	客户服务管理部门 管理人员		拜访方案需根据客户类型与级别规定拜访客户想达成的目标，讨论的话题，达成的承诺，以及客户问题反馈等信息，并提交部门负责人进行审核。
09	审核	客户服务管理部门 负责人		由客户服务管理部门负责人审核拜访方案。
10	调整拜访方案	客户服务管理部门 管理人员		审核未通过需根据实际情况调整拜访方案。
11	创建拜访工单	客户服务管理部门 管理人员		审核通过后在系统内创建拜访工单。
12	接收工单、预约客户	客户经理		接收工单并与客户沟通，提出拜访请求，确定拜访时间及拜访地点等。
13	执行拜访	客户经理		客户接受拜访后，按照拜访方案执行客户拜访工作，并记录拜访信息，包括拜访承诺等。
14	登记客户诉求、另约时间、维护关系	客户经理		若客户不接受拜访，客户经理应重新分析客户资料，登记客户诉求，进一步了解客户的真实想法，维护关系，重新预约。
15	拜访承诺履行或问题解决	客户经理		完成拜访工作后，拜访负责部门人员需按照客户拜访通知单的内容记录安排履行拜访时达成的承诺，如客户提出问题，需进行问题的跟踪处理。



编号	业务活动	操作部门/岗位	业务表单	备注
16	编制拜访报告	客户经理		客户经理对拜访工作进行总结归纳，报告中存在问题需作为客户体验管理流程的输入，以进行客户服务的循环提升并提交部门负责人进行审核。
17	审核	客户服务管理部门负责人		由客户服务管理部门负责人拜访报告。
18	修改拜访报告	客户经理		审核未通过需重新修改拜访报告。
19	维护拜访管理台账	客户服务管理部门管理人员		审核通过后由客户服务管理部门管理人员留存同时维护拜访管理台账。
	结束	客户服务管理部门管理人员		

（三）配套文档

无



KLNY-KF6.4 客户诉求服务流程

一、业务描述及范围

（一）整体流程描述：本流程描述了客户提出诉求、记录分析客户诉求、创建诉求工单、制定并执行诉求解决方案、征求客户意见、维护处理结果的全过程。

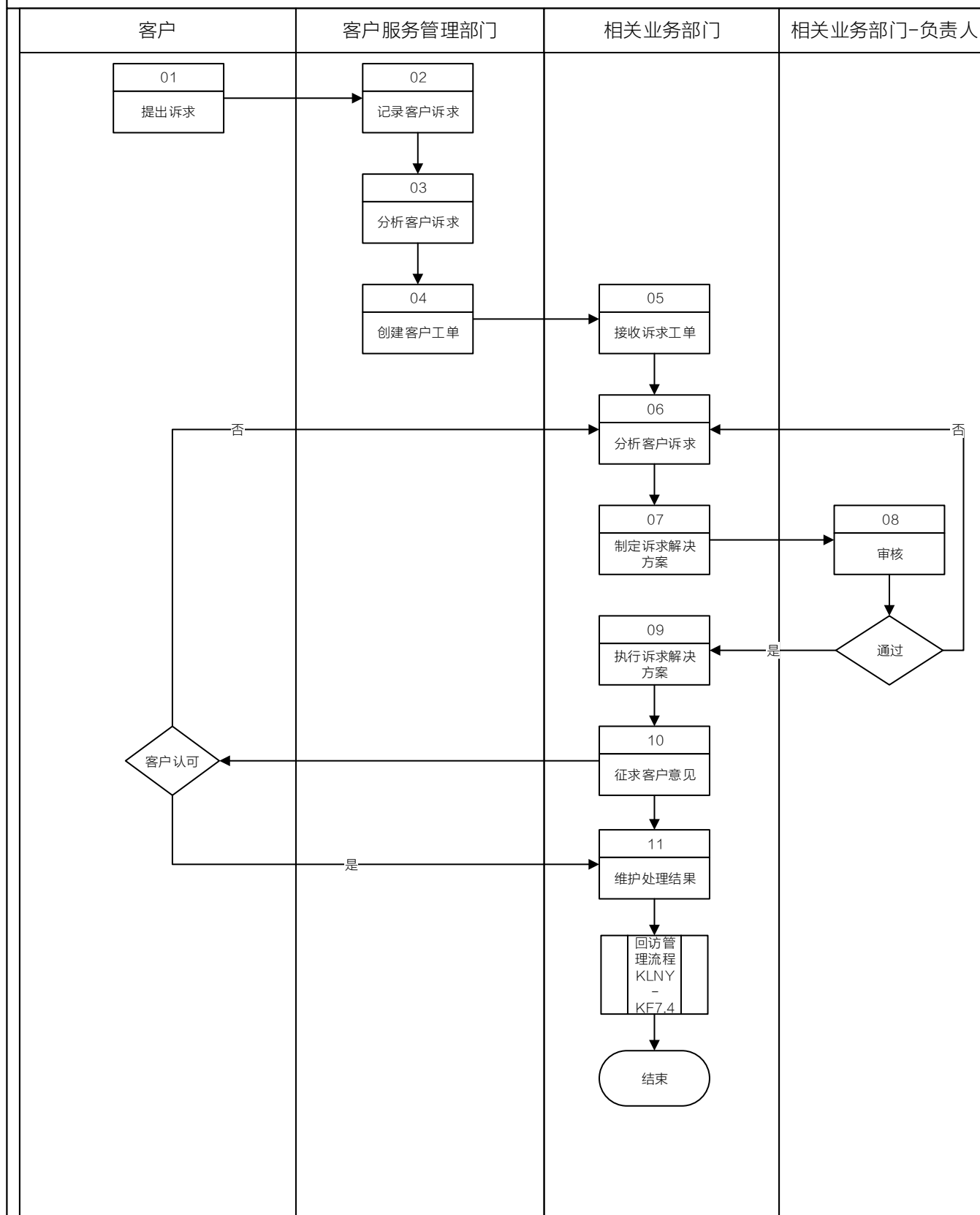
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程整体说明

（一）业务流程图



KLNY-KF6.4客户诉求服务流程





（二）流程步骤

编号	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	备注
01	提出诉求	客户		客户通过热线、线上、营业厅、客户拜访、回访、政府政务平台等方式提出诉求。
02	记录客户诉求	客户服务管理部门	系统	
03	分析客户诉求	客户服务管理部门		客户服务管理部门对客户诉求进行初步汇总分析。
04	创建诉求工单	客户服务管理部门		根据分析结果创建诉求工单，确认业务归属部门。
05	接受客户诉求	相关业务部门		
06	分析客户诉求	相关业务部门		
07	制定诉求解决方案	相关业务部门		根据客户诉求分析结果，制定解决方案并提交本部门负责人审批。
08	审核	相关业务部门负责人		由相关业务部门负责人审核解决方案。
09	执行诉求解决方案	相关业务部门		方案通过后，执行诉求解决方案，未通过需重新分析客户诉求，了解客户真实意愿，修改诉求解决方案。
10	征求客户意见	相关业务部门		对方案执行情况作效果追踪和确认并征求客户意见。
	客户认可	客户		客户认可转步骤 11，客户不认可转步骤 06。
11	维护处理结果	相关业务部门		客户认可后，做好执行过程记录，总结经验教训并列明处理结果。
	回访管理流程	相关业务部门		转回访管理流程。
	结束			

（三）配套文档

无



第七章 服务质量监督与评价

服务质量监督与评价包括服务评价管理流程、服务质量内部监督管理流程、投诉管理流程、回访管理流程和满意度问卷调查流程。

服务质量监督与评价是客户服务质量管理的主要手段，该流程主要对目前服务质量监督与评价管理工作开展情况不统一，未形成管理体系，未在平台中统一流程等问题作出了统一要求。



KLNY-KF7.1 服务评价管理流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述由服务评价管理部门组织对客户服务相关业务部门开展服务评价管理工作，描述自制定评价方案、组织评价、自我评价、开展评价、统计评价数据、出具评价结果并应用，至督促客户服务相关业务部门持续改进的全过程。

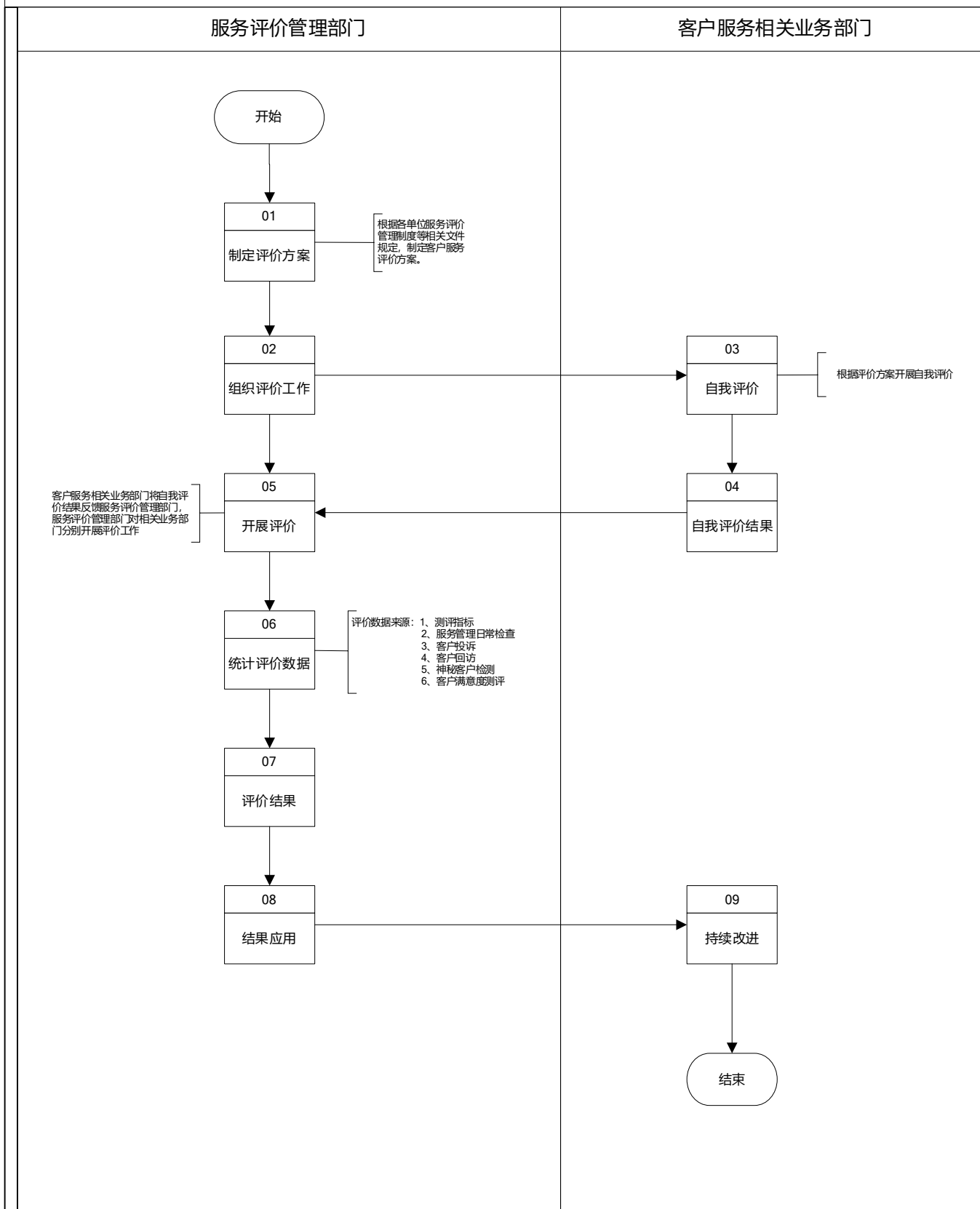
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF7.1服务评价管理流程





（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	制定评价方案	服务评价管理部门		根据各单位服务评价管理制度等相关文件规定，制定客户服务评价方案。	
02		组织评价工作	服务评价管理部门		组织客户服务相关业务部门开展自我评价。	原则上每年不低于一次
03		自我评价	客户服务相关业务部门		根据服务评价管理部门制定的评价方案开展自我评价。	
04		自我评价结果	客户服务相关业务部门		客户服务相关业务部门向服务评价管理部门总结报送自我评价结果	
05		开展评价	服务评价管理部门		服务评价管理部门结合客户服务相关业务部门自我评价结果，分别对其开展服务评价工作。	
06		统计评价数据	服务评价管理部门		评价数据主要来源：测评指标、服务管理日常检查、客户投诉、客户回访、神秘客户检测、客户满意度测评。	
07		评价结果	服务评价管理部门		根据评价数据，公布评价结果。	
08		结果应用	服务评价管理部门		可作为部门和单位年度评先评优的依据。	
09		持续改进	客户服务相关业务部门		根据评价结果，制定改进措施并持续改进。	

注：标红业务活动为关键流程节点。

（三）配套文档

评价方案



KLNY-KF7.2 服务质量内部监督管理流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述部分服务质量问题上升至服务监督管理部门监督落实，由服务监督管理部门制定服务措施并督促相关业务部门落实，最终由服务监督管理部门发布处理结果的业务活动。

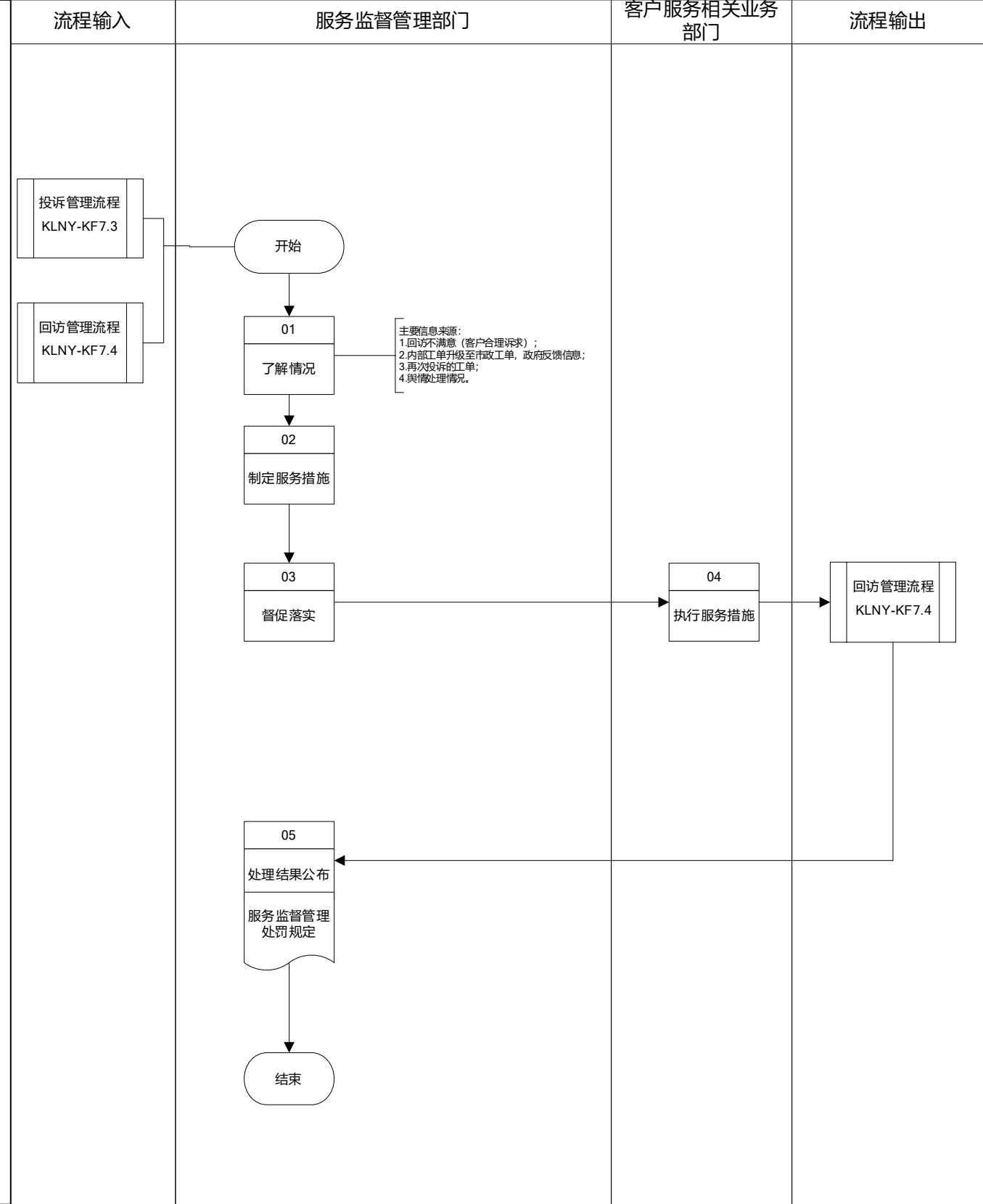
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF7.2服务质量内部监督管理流程



服务质量监督与评价



（二）流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	了解情况	服务监督管理部门		主要信息来源：1.回访不满意（客户合理诉求）；2.内部工单升级至市政工单，政府反馈信息；3.再次投诉的工单；4.舆情处理情况。	
02		制定服务措施	服务监督管理部门		根据客户反映情况制定服务措施	
03		督促落实	服务监督管理部门		督促跟踪客户服务相关业务部门落实服务措施	
04		执行服务措施	客户服务相关业务部门		严格执行服务措施	
05		处理结果公布	服务监督管理部门		按照各单位服务监督管理处罚规定对客户服务相关业务部门或个人作出处理结果并公布。	

注：标红业务活动为关键流程节点。

（三）配套文档

服务监督管理处罚规定



KLNY-KF7.3 投诉管理流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述由投诉受理流程流转的投诉工单，描述了解投诉信息后根据各单位投诉管理制度判定投诉级别为一级投诉管理后的投诉处理全过程，覆盖了调查落实、拟定解决方案、核准解决方案、征求客户意见、执行方案、维护处理结果等所有环节的业务活动。

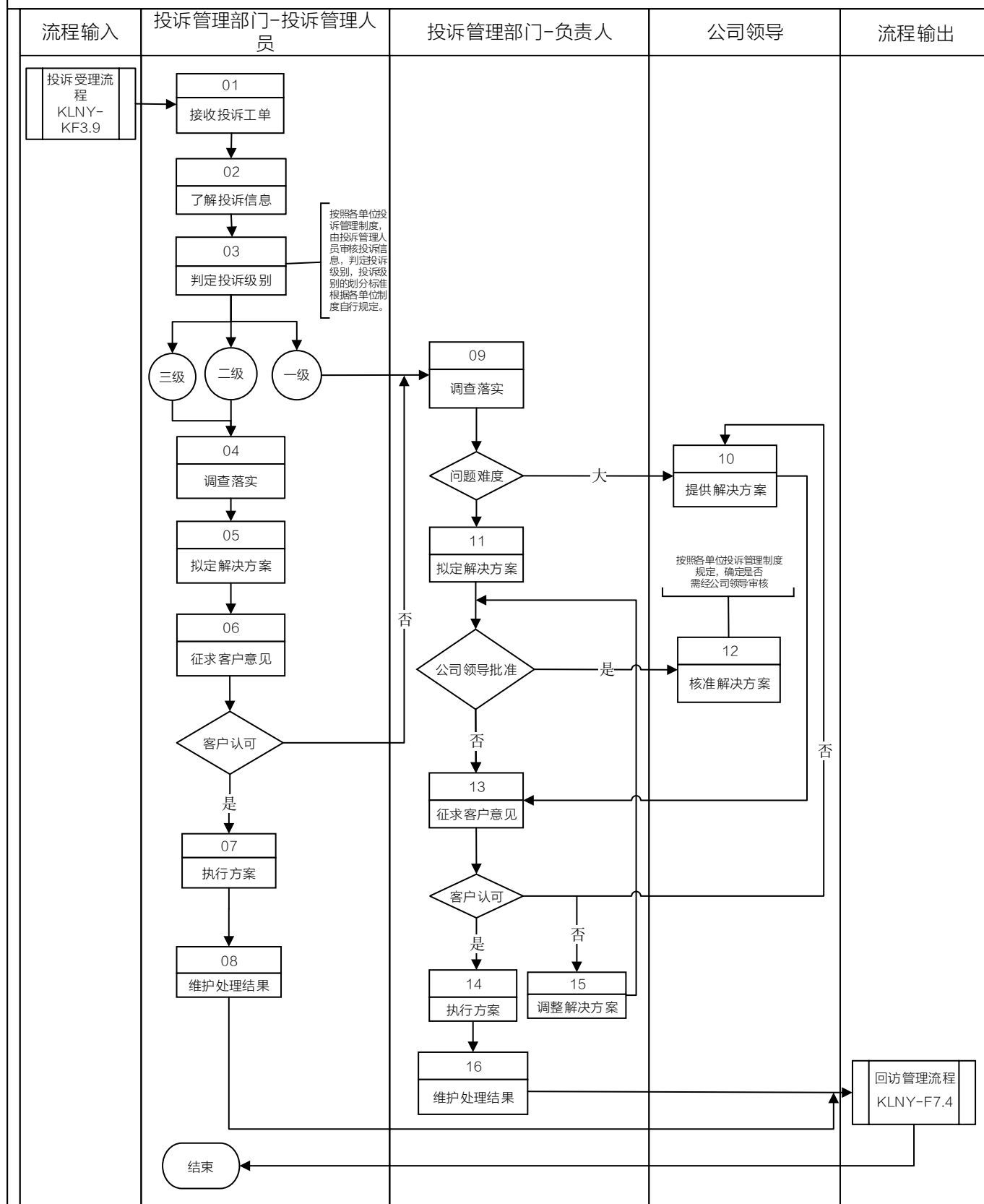
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF7.3投诉管理流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量 监督与评价	接收投诉工单	投诉管理部门-投诉管理人员		接收来自投诉受理流程的投诉工单，工单派发后自动生成业务进度条（注明办理节点、联系人姓名及联系方式），以便客户、话务坐席查询业务办理进度。	即刻受理
02		了解投诉信息	投诉管理部门-投诉管理人员			即刻办理
03		判定投诉级别	投诉管理部门-投诉管理人员		按照各单位投诉管理制度，由投诉管理人员审核投诉信息，判定投诉级别，投诉级别的划分标准根据各单位制度自行规定。一级投诉转步骤 08，二三级投诉转步骤 04。	即刻办理
04		调查落实	投诉管理部门-投诉管理人员		根据投诉工单的内容，对投诉事件进行调查落实。	即刻办理
05		拟定解决方案	投诉管理部门-投诉管理人员		拟定投诉事件的解决方案	1 小时
06		征求客户意见	投诉管理部门-投诉管理人员		将解决方案告之客户并征求客户意见	
		客户认可	投诉管理部门-投诉管理人员		客户是否接受解决方案，如接受转步骤 07，不接受转步骤 09	
07		执行方案	投诉管理部门-投诉管理人员		如客户接受解决方案，执行解决方案	
08		维护处理结果	投诉管理部门-投诉管理人员		在投诉工单中维护处理结果，并转回访管理流程。	一级投诉 48 小时，二级投诉 24 小时，三级投诉 3 小时内处理完毕
09		调查落实	投诉管理部门-负责人		根据投诉工单的内容，对投诉事件进行调查落实。	即刻办理
		问题难度	投诉管理部门-负责人		投诉管理部门负责人经调查落实后，认为难度超出能力范围，需请示领导转步骤 10，不需请示转步骤 11。	
10		提供解决方案	公司领导		公司领导根据投诉管理部门负责人汇报情况提供解决方案。	
11		拟定解决方案	投诉管理部门-负责人		拟定投诉事件的解决方案	1 小时



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
			责人			
		公司领导核准	投诉管理部门-负责人		根据事件的严重程度判断是否报公司领导核准,需核准转步骤 12,如不需要转步骤 13。	即刻办理
12		核准解决方案	公司领导		如事件严重,由主管领导或总经理对投诉事件的解决方案进行核准。	
13		征求客户意见	投诉管理部门-负责人		将解决方案告之客户并征求客户意见	
		客户认可	投诉管理部门-负责人		客户是否接受解决方案,如接受转步骤 14,不接受转步骤 10 或 15。	
14		执行方案	投诉管理部门-负责人		如客户接受解决方案,执行解决方案	
15		调整解决方案	投诉管理部门-负责人		如客户不接受解决方案,与客户协商,达成共识并调整解决方案,再判断是否需报公司领导核准。	
16		维护处理结果	投诉管理部门-负责人		在投诉工单中维护处理结果,并转回访管理流程。	一级投诉 48 小时,二级投诉 24 小时,三级投诉 3 小时内处理完毕
		结束			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信,邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询,具备自动生成报表功能。	

注：标红业务活动为关键流程节点。

（三）配套文档

投诉工单



KLNY-KF7.4 回访管理流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述根据各单位回访管理制度规定对业务流程工单进行回访的全过程，是对各项业务的服务情况进行跟踪调查以获得客户对公司服务工作的意见，并优化公司服务体系的流程。

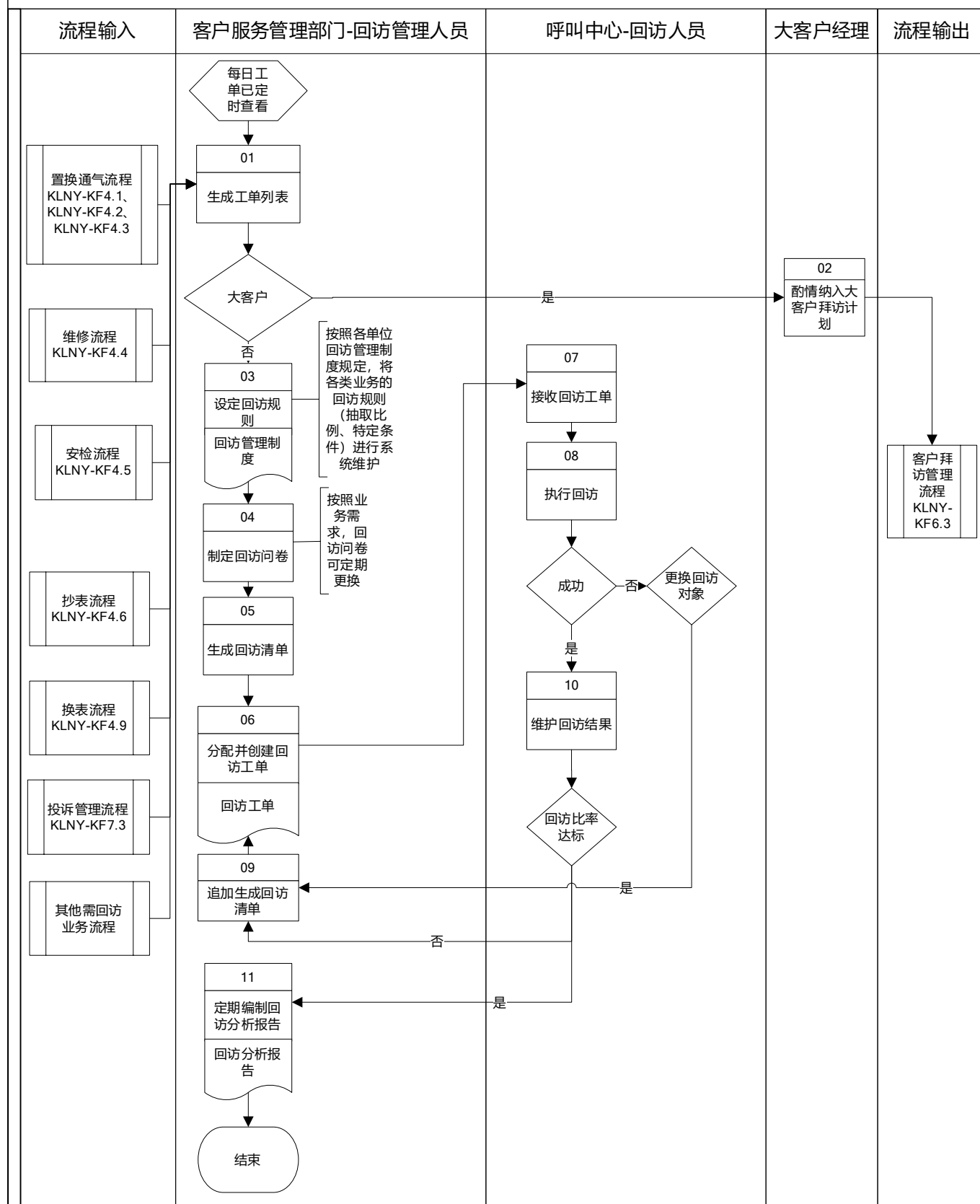
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF7.4回访管理流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	生成工单列表	客户服务管理部门-回访管理人员		每日由回访负责人按照回访管理制度的要求生成各类业务工单列表。各类业务包括：置换通气、维修、安检、抄表、工程改造、燃气设施拆除、换表、表具检定、停用及恢复用气等业务。	每日 8: 00-21: 00
		大客户	客户服务管理部门-回访管理人员		判断是否为大客户,大客户转步骤 02, 非大客户转步骤 03	即刻办理
02		酌情纳入大客户拜访计划	大客户经理		大客户由大客户经理处理,酌情纳入大客户拜访计划,也可采用其他方式获取客户建议。	
03		设定回访规则	客户服务管理部门-回访管理人员		将各类业务的回访规则(抽取比例、特定条件)提前录入系统。	即刻办理
04		制定回访问卷	客户服务管理部门-回访管理人员	回访问卷	按照业务需求, 制定回访问卷, 可定期更换。	
05		生成回访清单	客户服务管理部门-回访管理人员	回访清单	非大客户, 根据各单位回访管理制度要求设定不同业务的回访比例并由系统自动生成回访清单。	即刻办理
06		分配并创建回访工单	客户服务管理部门-回访管理人员	回访工单	在生成回访清单后, 回访管理人员将回访清单分配到呼叫中心回访组, 同时系统会自动对每个回访清单创建回访工单。	即刻办理
07		接收回访工单	呼叫中心-回访人员		回访人员接收回访工单。	按约定回访时间
08		执行回访	呼叫中心-回访人员		回访员在接到回访工单后, 按照回访工单所属的业务类别选择回访问卷, 执行回访并在问卷中记录客户答案。回访结束时做安全宣传并向客户致谢。	即刻办理



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
		回访是否成功	呼叫中心-回访人员		如果回访不成功,转步骤 09,如成功转步骤 10	即刻办理
		更换回访对象	呼叫中心-回访人员		判断是否需更换回访对象,如不需更换,则转步骤 10;如需要更换回访对象,则转步骤 09	
09		追加生成回访清单	客户服务管理部门-回访管理人员	回访清单	更换回访对象,需追加生成回访清单。	
10		维护回访结果	呼叫中心-回访人员	回访工单	维护回访结果,判断回访比率是否达标: 是:转步骤 11 否:转步骤 09 回访工单应具备回访字段,回访人员在原工单维护回访结果	
11		定期编制回访分析报告	客户服务管理部门-回访管理人员	回访分析报告	回访管理人员需要每月编制一次客户回访分析报告,回访分析报告的内容需提供给客户关系维护部门(客户服务管理部门或市场开发管理部门),由其根据客户情况提出改进措施,并跟踪执行情况。报告内容包括:综合服务水平分值和各单项业务的服务水平分值,并包括问题分析和改进建议	
		结束			①客户挂机后系统自动发送满意度评价短信,邀请客户进行满意度评价。 ②客户满意度评价数据实时录入系统并可供查询,具备自动生成报表功能。	

(三) 配套文档

回访工单、回访清单、回访分析报告



KLNY-KF7.5 满意度问卷调查流程

一、流程描述及适用范围

（一）整体流程描述：本流程描述由客户服务管理部门根据业务需要发起的问卷调查需求流程，描述客户服务管理部门根据调查需求和目的编制调查问卷，系统按要求的时间节点、目标客户自动生成问卷调查清单分配给呼叫中心各服务组执行，最终由客户服务管理部门分析问卷调查数据并编制问卷调查报告的全过程。

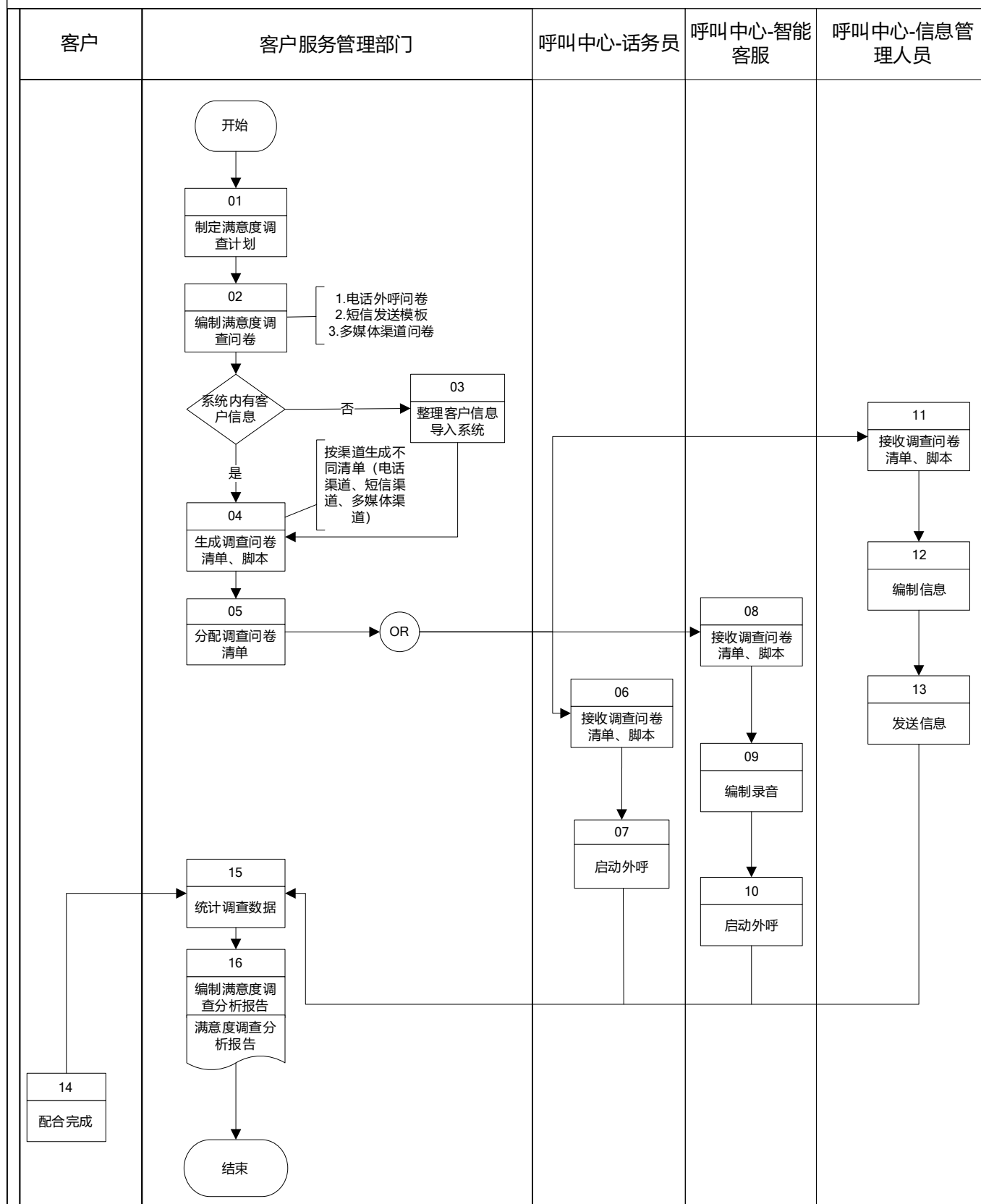
（二）适用范围：昆仑能源所属单位

二、业务流程

（一）业务流程图



KF7.5满意度问卷调查流程





(二) 流程步骤

编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
01	服务质量监督与评价	制定满意度调查计划	客户服务管理部门		系统应有满意度调查功能模块，满足工作人员制定满意度调查计划、编制满意度调查问卷、对回收的调查问卷进行数据分析统计、自动生成满意度调查数据报告等功能。	年度
02		编制满意度调查问卷	客户服务管理部门			
		系统内有客户信息	客户服务管理部门		判断系统内是否有客户信息，是转步骤 04，否转步骤 03	
03		整理客户信息导入系统	客户服务管理部门			
04		生成调查问卷清单、脚本	客户服务管理部门	调查问卷清单、脚本		
05		分配调查问卷清单	客户服务管理部门		按需求分配至呼叫中心话务组 智能客服和信息组，可根据业务需要选择不同类别客户调查比例。	
06		接收调查问卷清单、脚本	呼叫中心-话务员	调查问卷清单、脚本		
07		启动外呼	呼叫中心-话务员		开展满意度问卷调查	
08		接收调查问卷清单、脚本	呼叫中心-智能客服	调查问卷清单、脚本		
09		编制录音	呼叫中心-智能客服	调查问卷清单、脚本	根据调查问卷清单、脚本编制录音	
10		启动外呼	呼叫中心-智能客服		开展满意度问卷调查	
11		接收调查问卷清单、脚本	呼叫中心-信息管理人员	调查问卷清单、脚本		
12		编制信息	呼叫中心-信息管理人员	调查问卷清单、脚本	根据调查问卷清单、脚本编制信息	



编号	服务类别	业务活动	操作岗位/部门	业务表单	流程说明	时限要求
13		发送信息	呼叫中心-信息 管理人员		开展满意度问卷调查	
14		配合完成	客户			
15		统计调查数据	客户服务管理部 门		线上调查时系统自动统计数据，为工作人员编制满意度调查分析报告提供数据支撑。	
16		编制满意度调查分析报告	客户服务管理部 门			3 个工作日
		结束				

（三）配套文档

调查问卷、满意度调查分析报告

第三部分

附 录



附录

- 附录一 燃气工程委托安装实施合同（居民客户）
- 附录二 燃气工程委托安装实施合同（非居民客户）
- 附录三 燃气设施委托管理维护合同（非居民客户）
- 附录四 供用气合同（居民客户）
- 附录五 供用气合同（非照付不议-商服、一般工业客户）
- 附录六 供用气合同（照付不议-大型工业客户）
- 附录七 施工联络单（居民集体客户）
- 附录八 施工联络单（居民零散客户）
- 附录九 施工联络单（非居民客户）
- 附录十 项目交接单
- 附录十一 置换合格单（居民客户）
- 附录十二 置换合格单（非居民客户）
- 附录十三 居民户内燃气设施安检单
- 附录十四 非居民客户燃气设施安检单
- 附录十五 居民客户安全隐患整改通知单
- 附录十六 非居民客户安全隐患整改通知单
- 附录十七 抄表数据确认单
- 附录十八 客户分类分级档案管理台账
- 附录十九 燃气设施报装确认书
- 附录二十 燃气安检到访不遇通知单



附录一 燃气工程委托安装实施合同（居民客户）

合同编号：_____

燃气工程委托安装实施合同示范文本
(适用于居民客户)

【甲方】

与

【乙方】

【年】【月】【日】签署



编制及使用说明

本示范文本适用于乙方受甲方委托，为居民客户进行燃气工程施工安装等事宜，并由甲方支付报酬的情形。

集团公司及所属单位就适用于居民客户的燃气工程委托安装实施合同的谈判、起草、签订，应以本示范文本为基础。所属单位合同综合管理部门可根据需要组织对本示范文本进行细化；修改本示范文本中的固定性条款的，应报集团公司法律事务部备案。

本示范文本中，“【】”方括号内容及蓝色字体部分为选择性条款，可根据实际情况选择填写、修改或删除；“ ”空格为需要根据具体情况填写的内容；固定性条款是指合同中未明确为可补充填写或选择性适用的条款。本示范文本由主合同及相关附件构成，使用中应注意文本的完整性和一致性。在基于本示范文本起草的合同签约前，应确保所有“【】”方括号内的内容均已确认，所有“ ”空格需填写的内容均已填写。在将起草的合同提交给合同相对方前，应删除本示范文本的所有条款说明、法律法规、风险提示等注释及不适用的合同条款和附件，并更新目录。



目 录

1. 工程概况 223

2. 工程质量和保修 224

3. 工程费用 226

4. 结算方式 228

5. 项目工期 230

6. 双方的权利义务 232

7. 违约责任 235

8. 诚信合规 238

9. 不可抗力 239

10. 权利瑕疵担保 240

11. 合同的解除 241

12. 法律适用及争议解决 242

13. 通知 244

14. 其它约定 246



本燃气工程委托安装实施合同（“本合同”）由以下双方在_____签订。

甲方：_____

住所：_____

企业（法人）统一社会信用代码：_____

法定代表（负责）人：_____

乙方：_____

住所：_____

企业（法人）统一社会信用代码：_____

法定代表（负责）人：_____



条款说明

应准确填写双方的企业名称、注册地址、统一社会信用代码、法定代表人/负责人等基本信息，该等信息应与企业注册登记信息一致。

签订合同时对方主体资格必须明确、具体、准确，以防止虚假合同使我方遭受不必要的损失。

甲方和乙方以下合称“双方”，单称“一方”。

依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国建筑法》、《城镇燃气管理条例》及其它有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就本燃气工程委托安装事项协商一致，订立本合同。



工程概况

1.1 工程名称: _____

1.2 工程地点: _____

1.3 工程内容:【户内燃气管道及设施安装;户外庭院燃气管道及设施安装,乙方按国家燃气设计及施工规范施工至户内表后阀。】

1.4 委托方式:甲方委托乙方以【工程设计/监理/施工/质量控制/通气】方式实施本工程。

条款说明
根据各单位需求不同,本 1.3 条工程内容和 1.4 条委托方式在实际使用过程中可能存在差异。如果实践中另有需求,各单位可对上述两条内容进行更换或修订。 根据《国家发展改革委、住房和城乡建设部、市场监管总局关于规范城镇燃气工程安装收费的指导意见》(发改价格〔2019〕1131号),其中第一条明确了城镇燃气工程安装费的定义及内涵,具体而言“城镇燃气工程安装费是指为保障客户通气,相关企业提供建筑区划红线内燃气工程勘察、设计、施工、监理、验收等服务而收取的与工程建设相关的服务费和材料费等费用。燃气工程安装收费范围仅限于建筑区划红线内产权属于客户的资产,不得向红线外延伸。”根据《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》(国办函〔2020〕129号),其中明确取消燃气相关收费,包括“取消燃气企业应通过配气价格回收成本的收费项目,包括:涉及建筑区划红线外市政管网资产的增压费、增容费等类似名目费用;涉及市政管网至建筑区划红线连接的接驳费、开通费、接线费、切线费、吹扫费、放散费等建设及验收接入环节费用;涉及建筑区划红线内至燃气表的设施维修维护、到期表具更换等费用。取消与建筑区划红线内燃气工程安装不相关或已纳入工程安装成本的收费项目,包括开口费、开户费、接口费、接入费、入网费、清管费、通气费、点火费等类似名目费用。”以及“严禁向客户收取水电气热计量装置费用。”据此,集团各单位在签署合同时需关注以上收费范围,避免工程内容超过收费范围。



1. 工程质量和保修

2.1 质量标准

2.1.1 乙方应严格按照《城镇燃气设计规范》（GB50028-2006）、《城镇燃气室内工程施工与质量验收规范》（CJJ94-2009）和相关图纸技术要求进行施工，确保安装工程质量合格。

2.1.2 其他标准：_____。



条款说明

根据《城镇燃气管理条例》第三十条“安装、改装、拆除户内燃气设施的，应当按照国家有关工程建设标准实施作业”。此外，根据《国家发展改革委、住房和城乡建设部、市场监管总局关于规范城镇燃气工程安装收费的指导意见》（发改价格〔2019〕1131号）第六条对于规范城镇燃气安装工程施工管理的进一步要求“燃气工程安装参建各方要认真做好工程施工、监理、验收等相关工作，确保燃气工程安装质量。鼓励各地住房城乡建设部门制定当地燃气工程施工技术规范 and 标准，并明确工程建设管理、安全监督、事故赔偿等责任，落实参建各方质量安全主体责任，保障权责公平对等。施工企业要严格按照相关技术规范和标准施工，保障工程安装质量和供气安全。对施工质量不符合供气要求影响供气安全的，须按照地方住房城乡建设部门要求进行整改，经整改仍不符合要求或多次出现施工质量问题的，可依法依规采取纳入企业失信记录、市场禁入等措施。”据此，关于燃气工程安装的质量要求，如有相关标准，应补充填写相应的国家标准、行业标准或地方标准。如无相应标准，可能需要相关技术人员拟定相应标准，对燃气管道安装工程的质量要求进行详细描述，以避免潜在的争议。如描述内容较多，可单独列示于附件。

2.2 免费质量保证期从【双方确认安装工程验收合格之日/燃气工程投入正常运行之日/】起计算，期限为____（非工程质量原因造成的除外）。人为损坏以及超过免费质量保证期以后的维修费用，由甲方自理。

2.3 其他约定：_____。



 条款说明

根据《建设工程质量管理条例》第三十九条建设工程实行质量保修制度。设工程承包单位在向建设单位提交工程竣工验收报告时，应当向建设单位出具质量保修书。质量保修书中应当明确建设工程的保修范围、保修期限和保修责任等。

第四十条 在正常使用条件下，建设工程的最低保修期限为：（一）基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；（三）供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；（四）电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，为2年。其他项目的保修期限由发包方与承包方约定。建设工程的保修期，自竣工验收合格之日起计算。

第四十一条 建设工程在保修范围和保修期限内发生质量问题的，施工单位应当履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

第四十二条 建设工程在超过合理使用年限后需要继续使用的，产权所有人应当委托具有相应资质等级的勘察、设计单位鉴定，并根据鉴定结果采取加固、维修等措施，重新界定使用期。

质保期条款可根据工程建设内容和实际情况进行约定，但应遵守以上《建设工程质量管理条例》的有关规定执行。



2. 工程费用

3.1 入户工程按照工程所在地主管部门相关文件要求标准价格执行，若工程所在地无相关文件要求标准价格，则按据实预算价格收取工程费（不含热水器、炉灶等户内表后燃气具及燃气报警器）。本工程依据【安装户数/工程量预算】的工程费用标准为：

客户类别	工程费标准 (元/户)	合同安装户数 (户)	总价 (含税)	总价 (不含税)	税款
多层非壁挂炉住宅					
高层非壁挂炉住宅					
多层壁挂炉住宅					
高层壁挂炉住宅					
别墅等其他住宅					
合计	—				
总价（含税） 金额大写					
总价（不含税） 金额大写					
总税款					

不含税价款不因国家税率变化而变化，若在合同履行期间，如遇国家税率调整，则价税合计相应调整。

3.2 安装户数与合同户数有差异，按实际安装户数结算。



- 3.3 在本工程实施过程中，出现以下情况，乙方将额外收取相应的工程费用：
- （1）甲方变更工程量或材料设备的；
 - （2）因甲方原因，造成误工、停工、二次进场施工的；
 - （3）因甲方提供的资料不全或第三方原因导致设计变更，增加工程量的；
- 3.4 其他约定：_____。

条款说明
关于工程费用的构成，请按照实际业务情况进行详细描述（例如材料费、工程建设配套费等），以避免潜在的争议。 此外，根据《国家发展改革委、住房和城乡建设部、市场监管总局关于规范城镇燃气工程安装收费的指导意见》（发改价格〔2019〕1131号），其中第三条对合理确定城镇燃气工程安装收费标准进行了明确。具体来说：“燃气工程安装竞争性市场体系尚未建立、收费标准纳入政府定价目录进行管理的地方，当地价格主管部门要建立健全监管机制，加强成本调查监审，对标行业先进水平，兼顾周边地区水平，合理确定收费标准，原则上成本利润率不得超过 10%，现行收费标准偏高的要及时降低。同时，要创造条件加快建立完善燃气工程安装竞争性市场体系，充分发挥市场决定价格的作用。城镇燃气工程安装收费标准由市场形成的地方，工程安装企业应当遵循公平合法、诚实信用的原则，合理确定收费标准，不得有价格欺诈、价格串通、牟取暴利等不正当价格行为”。据此，集团各公司在拟定费用标准时需要密切关注各地相关政策要求，合理确定收费标准，不得存在价格欺诈、价格串通、牟取暴利等不正当价格行为。



4. 结算方式

本合同项下的合同价款以下列第【4.1/4.2/4.3】款约定的方式进行支付:

4.1 一次性总付

【本合同签订后日内, 甲方在收到乙方开具的合同总价款增值税发票(增值税税率%)后应向乙方一次性支付合同总价款, 即元, 大写元。】

4.2 分期支付

【本合同签订后日内, 甲方在收到乙方开具的合同总价款增值税发票(增值税税率%)后应向乙方支付合同总价款的%, 即元, 大写元; 完成后, 应支付合同总价款的%, 即元, 大写元; 完成后, 应付清剩余的全部合同价款, 即元, 大写元。】



条款说明

本合同第 4.2 条分期付款的支付节点可按照工程具体进度及实际情况进行确定和调整。

4.3 其他支付方式_____。

4.4 双方同意以【现金转账方式/以_____的非现金方式】支付本合同项下的价款。

4.5 乙方应对其指定的下列账户信息的真实性、安全性、准确性负责。

收款人: _____

开户行: _____

账号: _____

4.6 双方同意按照以下第【4.6.1/4.6.2】条的方式进行开票:

4.6.1 在每次付款前, 乙方应向甲方发出对应款项的付款通知并开具符合甲方财务要求的【增值税专用发票】。如乙方未提供发票, 甲方有权顺延付款期限直至收到发票, 且该行为不视为违约行为, 甲方不承担违约责任。在本合同履行期间, 若国家税率政策发生变更调整的, 本合同的执行税率也随之进行相应的调整, 并应以不含税价为基础开具发票。

4.6.2 其他约定: _____。



法律法规

如乙方属于依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业或微型企业，公司采购货物、工程、服务支付乙方款项，应当遵守《保障中小企业款项支付条例》的规定。

《保障中小企业款项支付条例》第八条：大型企业从中小企业采购货物、工程、服务，应当按照行业规范、交易习惯合理约定付款期限并及时支付款项。合同约定采取履行进度结算、定期结算等结算方式的，付款期限应当自双方确认结算金额之日起算。

《保障中小企业款项支付条例》第九条：机关、事业单位和大型企业与中小企业约定以货物、工程、服务交付后经检验或者验收合格作为支付中小企业款项条件的，付款期限应当自检验或者验收合格之日起算。合同双方应当在合同中约定明确、合理的检验或者验收期限，并在该期限内完成检验或者验收。机关、事业单位和大型企业拖延检验或者验收的，付款期限自约定的检验或者验收期限届满之日起算。

《保障中小企业款项支付条例》第十条：机关、事业单位和大型企业使用商业汇票等非现金支付方式支付中小企业款项的，应当在合同中作出明确、合理约定，不得强制中小企业接受商业汇票等非现金支付方式，不得利用商业汇票等非现金支付方式变相延长付款期限。

《保障中小企业款项支付条例》第十三条：机关、事业单位和大型企业不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者迟延支付中小企业款项。



5. 项目工期

5.1 工期安排

计划开工日期：年 月 日。

计划竣工日期：年 月 日。

工期总日历天数：__天。工期总日历天数与根据前述计划开竣工日期计算的工期天数不一致的，以工期总日历天数为准。工期从进场施工之日起算。

5.2 开工及延期开工

5.2.1 乙方应当按照约定的开工日期开工。

5.2.2 乙方不能按期开工，应当在约定的开工日期前日内，以书面形式向甲方提出延期开工申请，并说明理由。甲方应在接到延期开工申请后日内以书面形式答复乙方；甲方在规定时间内未予答复，视为同意乙方延期开工申请。甲方不同意乙方延期开工申请或乙方未在规定时间内提出延期开工申请，工期不予顺延。



风险提示

甲方收到乙方的延期开工申请后，应根据事实及时回复，避免出现默认同意的情形。

5.2.3 因甲方原因延期开工，甲方应以书面形式通知乙方；由此影响工期造成延误的，相应顺延工期。



风险提示

在适用此条款时应注意，因甲方原因造成延期开工时，乙方可以顺延工期，并有权要求赔偿停工、窝工相关损失。

5.3 工期延误

因甲方原因未按计划开工日期开工的，甲方应按实际开工日期顺延竣工日期，确保实际工期不低



于合同约定的工期总日历天数。施工过程中如遇下列情况之一，双方可协商顺延工期：

- （1）因甲方提供的有关基础资料不准确、不齐备、或房屋结构发生改变，致使工程无法按期进行的；
- （2）甲方不能提供施工场地，水、电、路未能接通，施工障碍未能消除，导致乙方不能施工的。
- （3）甲方临时提出更改工程内容或更换设备等影响工程进度的；
- （4）甲方或与甲方相关人员（包括住户）阻挠影响工程进度的；
- （5）甲方其他原因造成工程停工、误工的；
- （6）办理政府有关部门手续滞后而延误工期的；
- （7）不可抗力或者法律法规、政策变化，致使安装工程不能继续进行。
- （8）其他：_____。

 条款说明
燃气工程安装中，因甲方原因导致工期延误，致使乙方不能及时开工，应当依法顺延工期，给乙方造成损失的，甲方应当赔偿。因乙方原因导致工期延误，致使燃气安装工程未按期完成给甲方造成损失的，乙方应承担违约责任。签约时，应根据项目特点增删工期延误情形。



6. 双方的权利义务

6.1 除本合同其他条款约定以外，甲方具有以下权利义务：

6.1.1 本合同签订日内向乙方提供以下设计基础资料(电子版)，并对资料的真实性、准确性负责。

(1) 小区庭院总平面布置图（应标注水、电、暖、讯等地下隐蔽管线及庭院道路）；

(2) 单体建筑物标准层平面图、立面图、剖面图（1:100，各层平面布置不同时需分别提供）；

(3) 用气建筑物厨房位置大样图（应标注烟道或灶具位置）、给水施工设计图（或竣工图）、电器线路布置图。

如果甲方无法提供上述图纸，可委托乙方负责落实测量出图事宜，并按照国家有关标准另外支付工程测量费和出图费。

6.1.2 合同生效之日起日内免费提供施工场地与城乡道路的通道以及施工场地内的道路，满足施工材料运输的需要，且应保证施工期间的畅通。

6.1.3 合同生效之日起日内有偿提供施工现场的电源和水源，满足施工用电、用水的需要，并保证乙方在施工期间正常使用。

6.1.4 做好施工红线内场地平整，拆除全部障碍物（包括架空的、隐蔽的）。提供施工料具间。

6.1.5 施工前提供各住户名单及相应的门牌号。

6.1.6 施工期间，应派专人负责，保证设计及施工人员能顺利进入每个住户家中踏勘与施工。

6.1.7 提供规划、消防、市政、园林等有关部门需要甲方提供的文件及证明等有关资料；提供质检、消防部门验收该建筑合格的资料或证书由甲方办理政府有关部门（园林绿化开挖、市政道路、规划等）的手续。工程实施过程中如发生与相邻单位的矛盾和纠纷，由甲方处理协调。如发生市政道路路面修复费及绿化赔偿费等费用，相关费用由甲方承担。

6.1.8 为保证供气，工程竣工验收交付后，甲方应加强燃气设施的监管。监督住户不得擅自增装、减装、改装、拆迁已安装的燃气设施，不得将燃气设备暗藏、包埋等。因上述原因造成泄漏引起的损失及人员伤亡与乙方无关，相关损失、人员伤亡、需返工的安装费用等均由具体事故责任方承担。

6.1.9 保证按照合同约定及时、足额支付工程款。

6.1.10 为乙方在已建管道上续接新客户提供便利。

6.1.11 甲方安装的壁挂炉、热水器、炉灶等燃气具（如有），必须是符合国家安全用气标准的产



品。否则，乙方有权不予通气。

6.1.12 甲方在选择物业管理公司时（如有），有义务以书面形式与物业公司签订有关小区业主室内燃气管道禁止私自改装的协议，由物业公司协助乙方抓好业主安全问题；计划或发现在燃气设施周边取土、开挖、爆破、点火、堆放易燃物等危及燃气设施安全的行为前应及时通知乙方。

6.1.13 甲方有责任配合乙方保护天然气管线、相应设施的安全及日常维护，严格遵守城镇燃气管道安全保护相关法律法规规定，以及《天然气客户安全须知》的相关规定，发现事故隐患、在燃气设施周边取土、开挖、爆破、堆放易燃物等危及燃气设施安全的行为应及时通知乙方。

条款说明

《城镇燃气管理条例》第六章对于燃气安全事故预防与处理设置了专章予以规范。其中，根据第三十七条新建、扩建、改建建设工程，不得影响燃气设施安全。建设单位在开工前，应当查明建设工程施工范围内地下燃气管线的相关情况；燃气管理部门以及其他有关部门和单位应当及时提供相关资料。建设工程施工范围内有地下燃气管线等重要燃气设施的，建设单位应当会同施工单位与管道燃气经营者共同制定燃气设施保护方案。建设单位、施工单位应当采取相应的安全保护措施，确保燃气设施运行安全；管道燃气经营者应当派专业人员进行现场指导。法律、法规另有规定的，依照有关法律、法规的规定执行。

6.1.14 甲方未经乙方许可，不得添拆、改装燃气管道，不得改动、损害乙方的供气设施，严禁擅自更换、变动供气计量装置，如擅自更换或改动，乙方将根据城镇燃气管道安全保护相关法律法规的有关规定进行处理。不遵守以上规定出现泄漏或造成事故的一切责任由甲方负责。

6.1.15 其它约定:_____。

6.2 除本合同其他条款约定以外，乙方具有以下权利义务：

6.2.1 负责组织实施燃气工程设计、设备与材料采购、施工安装、竣工验收及相关事宜，如有变更，须经双方协商一致。

6.2.2 除本合同 5.3 条所列情况外，按期完工。

6.2.3 负责组织燃气工程的质量监督管理工作，并对工程质量负责。

6.2.4 负责本工程范围内开挖路面的恢复，但不得改动施工范围以外的设施。



6.2.5 非乙方原因造成工程不能实施时，应及时告知甲方。

6.2.6 负责向甲方提供齐全的庭院燃气设施竣工图一份。

6.2.7 在保证甲方稳定、安全供气的前提下，有权在甲方庭院燃气管道上外接其他客户。

6.2.8 乙方需按甲方确认后的天然气管位进行施工，若在施工过程中发生不可预见的打断线缆及地暖管线等情形，乙方只负责及时通知甲方，但不承担任何经济赔偿及维修责任。

6.2.9 其它约定:_____。



条款说明

集团各单位可根据实际业务情况对前述甲乙双方的权利义务条款进行修改和补充。



7. 违约责任

 条款说明
根据本合同实际情况及双方协商结果确定违约金比例或金额。但应注意，虽然双方可以事先约定违约时应支付的违约金数额或计算方法，但若约定的违约金低于造成的损失或过分高于造成的损失，当事人可以向法院请求调整。司法实践中，当事人约定的违约金超过造成损失的百分之三十的，一般可以认定为过分高于造成的损失。

 法律法规
《民法典》第五百八十五条：当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务。

7.1 甲方违约责任

7.1.1 甲方不履行本合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应承担继续履行、采取补救措施并赔偿乙方损失等违约责任。

7.1.2 甲方未按约定向乙方提供相关图纸、资料的，乙方工期相应顺延并由甲方赔偿由此给乙方造成的损失。

7.1.3 甲方未按约定期限支付工程费用的，每逾期一日按迟延部分【含税/不含税】价款的__%向乙方支付违约金。【甲方承担的针对逾期付款的违约金上限不超过逾期支付部分对应【含税/不含税】合同价款的%。】

7.2 乙方违约责任

7.2.1 乙方不履行本合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应承担继续履行、采取补救措施并赔偿甲方损失等违约责任。

7.2.2 施工工程质量不符合约定的，乙方应按甲方要求进行整改，并按不符合质量要求部分对应



【含税/不含税】合同价款的___%支付违约金。经整改后仍不符合约定的，甲方有权拒绝支付经整改后仍不符合约定部分的工程费用，乙方应赔偿由此给甲方造成的损失。

7.2.3 乙方无正当理由未按约定工期完工的，每逾期一日按逾期交付部分合同价款的%支付违约金。

条款说明

如乙方属于依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业或微型企业，公司采购货物、工程、服务支付乙方款项，应当遵守《保障中小企业款项支付条例》的规定，双方就迟延履行付款逾期利息约定的利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

7.2.4 乙方因违约向甲方所支付的违约金和损失赔偿金之和累计不应超过其应收的工程费用总额（扣除税金）。

7.3 当一方出现违约后，另一方应当采取适当措施防止损失的扩大。如另一方没有采取适当措施致使损失扩大的，其不得就扩大的损失要求赔偿。

7.4 一方如果向另一方提出赔偿的要求不能成立，则应当补偿由该索赔所引起的另一方的各种费用支出。

7.5 由于非乙方的原因而造成的质量事故和完工时限的延期，乙方不承担责任。若因过错造成工程质量、工程延期、停工和安全事故等，根据事故的责任划分，由甲乙各自承担相应的责任。

7.6 甲、乙双方非因法定或约定事由，不得单方面擅自修改、终止、解除本合同，若本合同任何一方违反前述约定，应承担相应的违约责任。

7.7 未经甲方同意，将甲方提供的技术资料等保密信息予以留存、转让、复制、传播或向第三方披露的，应按【含税/不含税】合同总价款___%支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

7.8 其它约定：_____。



条款说明

- 1、条款中违约金的空格应结合项目实际情况填写具体比例。
- 2、违约责任是保证合同执行的重要条款，应结合实际履行的情况进行细化完善，同时应注意侧重保护我方权益。
- 3、可以补充约定因第三方造成的违约。在合同履行过程中，一方当事人因第三人的原因造成违约的，应当向对方当事人承担违约责任。一方当事人和第三人之间的纠纷，依照法律规定或者按照约定解决。



8. 诚信合规

8.1 双方应坚持公平公正、诚实信用原则，严格遵守国家关于市场准入、安全环保质量管理、经营活动与市场竞争的法律法规，以及关于诚信、合规的各项规定，并严格执行合同文件。

8.2 一方在履行本合同以及因此开展的相关交易活动过程中，应确保其行为符合有关国家法律法规、监管要求、商业惯例、行业准则的规定，不得为谋取不正当利益违规行事，包括但不限于：（1）直接或间接给予另一方工作人员及其近亲属任何好处，包括但不限于给予现金及现金等价物、礼金、贵重物品等；（2）擅自与另一方工作人员就合同总价款等进行私下商谈或者达成默契；（3）以任何形式向另一方索要赞助、回扣，接受礼金、贵重物品等；（4）在另一方报销任何应由其单位或个人支付的费用等。如一方发现另一方及其工作人员存在违规行为，应主动向另一方【纪检监察部门】报告。

8.3 如一方及其工作人员（“违规方”）未履行上述义务，另一方有权要求违规方整改，违规方应自行承担费用进行整改。因违规方违规行为产生的后果，违规方应自行承担相关损失、赔偿、费用、罚金和罚款等，并保证另一方免责；同时，另一方有权视违规方违规程度同时或单独采取不同救济措施，包括要求违规方停止违规行为、要求违规方支付【含税/不含税】合同总价款 20% 的违约金、解除合同等；违规方支付的违约金不足以弥补另一方损失的，还应继续承担另一方由此遭受的所有损失。

8.4 其他约定：_____。



9. 不可抗力

9.1 不可抗力事件是指合同当事人不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于地震、水灾、火灾（非人为）、雷击、雪灾、瘟疫、流行性疾病、海啸、风暴潮、台风、泥石流、滑坡等自然灾害；战争、骚乱、戒严、暴动、恐怖袭击、罢工、内乱等社会事件导致无法履行合同的情形。

9.2 由于不可抗力原因，使双方或任何一方不能履行合同义务时，受到不可抗力影响的一方应采取有效措施，尽量避免或减少损失，将损失降低到最低程度，在不可抗力发生后小时内以书面形式通知对方，并在其后日内向对方提供有效证明文件。一方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

9.3 因不可抗力无法按期履行或不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如发生迟延履行，在迟延履行期间发生不可抗力事件导致迟延履行方无法履行其合同义务，迟延履行方不能就迟延履行期间的不可抗力事件免责。

9.4 在受不可抗力影响一方遵守法律规定以及本合同约定（包括但不限于第 9.2 条和 9.3 条）的前提下，因不可抗力致使合同无法按期履行或不能履行所造成的损失由双方各自承担（为避免疑问，由于任何一方过错引起的损失除外）。

9.5 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行日以上时，双方应就继续履行本合同进行协商，协商不成则双方均有权解除本合同。当一方因上述原因解除本合同时，应当以书面形式通知另一方。通知送达另一方时本合同终止。



法律法规

《民法典》第一百八十条：因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

《民法典》第五百九十条：当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。



10. 权利瑕疵担保

因履行本合同需要，合同一方提供的与本燃气工程委托安装有关的设备、材料、工序工艺及其他知识产权（如有），应保障使用方在使用时不存在权利上的瑕疵，不会发生侵犯第三方专利权、商业秘密等情况。第三方主张权利的，提供方应负责与第三方交涉，并承担由此产生的全部法律和经济责任，由此给使用方造成损失的应予以赔偿，涉及诉讼的，使用方全部诉讼费用、律师费和向第三方先行赔付的金额由提供方承担。



11. 合同的解除

11.1 本合同经双方协商一致，可以解除。发生本合同约定的解除情形的，解除权人可单方解除合同，但应向对方发出书面的合同解除通知，通知到达对方时合同解除。

11.2 甲方有权在发生以下情形后解除本合同：

11.2.1 工程质量不符合约定的，且乙方于_____日及以上拒不按照甲方要求进行整改的。

11.2.2 乙方逾期完工达_____日及以上的。

11.2.3 给甲方造成损失拒不赔偿的。

11.2.4 其他约定：_____。

11.3 乙方有权在发生以下情形后解除本合同：

11.3.1 甲方未按约定支付工程费用超过应付金额%以上，经乙方书面催告后日仍未支付的。

11.3.2 甲方未按本合同约定提供工程所必需的图纸或相关资料，超过日的。

11.3.3 其它约定：_____。

11.4 本合同解除后，不影响双方在本合同中约定的保密、争议解决和违约责任条款的效力。



12. 法律适用及争议解决

12.1 本合同适用中华人民共和国法律并依照其进行解释。

12.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应通过协商解决，协商开始后日内仍无法达成一致的，按以下第种方式解决：

(1)向【工程所在地】法院提起诉讼；

条款说明

根据《民事诉讼法》第三十四条，合同或者其他财产权益纠纷的当事人可以书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但不得违反本法对级别管辖和专属管辖的规定。

(2)提交_____仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则在_____进行仲裁。

仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

(3)因集团内关联方之间的合同发生争议，提交双方共同上级协调解决。

条款说明

若双方均为集团公司内部企业，应当选择“（3）提交双方共同上级协调解决”。若有一方为集团公司系统外单位，应当在（1）和（2）之间选择，不得选择（3）。

12.3 在诉讼/仲裁/协调期间，本合同不涉及争议部分的条款仍须履行，双方均不得以解决争议为由拒不履行其在本合同项下的任何义务。



 条款说明

解决争议的法律程序只能在仲裁和诉讼之间选择一种。

如选择仲裁方式，要写明仲裁机构的准确名称，如“北京仲裁委员会”，应注意“北京”后并无“市”字。仲裁条款可以由当事人通过谈判确定，主要应当写明提交的仲裁机构名称、仲裁地点、采用的仲裁规则以及仲裁裁决的效力等内容。仲裁过程通常是私密的，通过仲裁方式解决争议的当事人可以不对外公开其身份，这样当事人之间的争议也就不容易为外界所知。此外，商事仲裁还有高效、灵活、易于执行等优势。目前，口碑良好的国内仲裁机构主要有北京仲裁委员会（BAC）、中国国际经济贸易仲裁委员会（CIETAC）等，国际仲裁机构主要有新加坡国际仲裁中心（SIAC）、香港国际仲裁中心（HKIAC）、伦敦国际仲裁院（LCIA）等。

如选择诉讼方式，则应当是原告或被告所在地或合同履行地、合同签订地、标的物所在地等与争议有实际联系地点的有管辖权的法院。同时，应注意级别管辖不得自行约定。目前，中级人民法院管辖第一审民事案件的诉讼标的额上限原则上为 50 亿元（人民币），高级人民法院管辖诉讼标的额 50 亿元（人民币）以上（包含本数）或者其他在本辖区有重大影响的第一审民事案件。

12.4 守约方为实现本合同项下债权所发生的诉讼费、因诉讼保全产生的保全服务费、律师费、交通费等合理费用由违约方承担。



13. 通知

13.1 与合同有关的批准文件、通知、证明、证书、指示、指令、要求、请求、意见、确定和决定等，均应采用书面形式或合同双方确认的其他形式，并应在合同约定的期限内送达接收人。

13.2 除非本合同另有约定，本合同项下双方之间的一切通知均可通过传真、邮递、快递、电子邮件或双方同意的其他方式送达以下地址：

(1) _____ (甲方名称)

联系人： _____

联系电话： _____

传真号码： _____

通讯地址： _____

邮政编码： _____

电子邮件： _____

(2) _____ (乙方名称)

联系人： _____

联系电话： _____

传真号码： _____

通讯地址： _____

邮政编码： _____

电子邮件： _____

13.3 通知在下列日期视为送达被通知方：

(1) 由挂号信邮递，发出通知一方持有的挂号信回执所示日；

(2) 由传真传送，收到成功发送确认后的第一个工作日；

(3) 由特快专递发送，以收件人签收日为送达日，收件人未签收的，以寄出日后第四个工作日为送达日；

(4) 由电子邮件发送，以发出通知一方邮件系统显示已成功投递对方服务器（包括但不限于收到被通知一方阅后自动回执）的当日。

13.4 双方的通讯地址可作为法院、仲裁庭送达诉讼、仲裁文书的地址，一方的通讯地址或联系方



式如发生变动，应立即书面通知对方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

13.5 双方应及时签收对方送达至约定地点和指定接收人的来往信函；如确有充分证据证明一方无正当理由拒不签收的，视为拒绝签收一方已签收。



14. 其它约定

14.1 本合同经双方法定代表人（负责人）或其委托代理人签字（或签章）并加盖公章或合同专用章后生效。

14.2 燃气工程委托安装实施合同与供用气合同相互不构成必要条件。

14.3 本合同未尽事宜，由双方另行协商。对于本合同项下的任何修改、补充及变更，均应由双方协商一致并以书面形式做出，经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖合同专用章或公章后方为有效。该等修改、补充及变更的书面协议将构成本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.4 本合同一式____份，甲方执____份，乙方执____份，每份均具有同等法律效力。

【 14.5 双方选择以下附件作为本合同的组成部分： 】

14.6 其他约定：_____。

（以下无正文）



【本页为编号为_____的《燃气工程委托安装实施合同（居民客户）》签署页，无正文】

甲方：_____

（公章或合同专用章）

法定代表人/负责人/授权代表签字：_____

乙方：_____

（公章或合同专用章）

法定代表人/负责人/授权代表签字：_____



条款说明

根据集团公司合同管理办法，我方单位应使用合同专用章。
如对方签字人不是其法定代表人，应提供书面授权文件。



附录二 燃气工程委托安装实施合同（非居民客户）

合同编号：_____

燃气工程委托安装实施合同示范文本

（适用于非居民客户）

【甲方】

与

【乙方】

【年】【月】【日】签署



 编制及使用说明

本示范文本适用于乙方受甲方委托，为非居民客户进行燃气工程施工安装等事宜，并由甲方支付报酬的情形。

集团公司及所属单位就适用于非居民客户的燃气工程委托安装实施合同的谈判、起草、签订，应以本示范文本为基础。所属单位合同综合管理部门可根据需要组织对本示范文本进行细化；修改本示范文本中的固定性条款的，应报集团公司法律事务部备案。

本示范文本中，“【】”方括号内容及蓝色字体部分为选择性条款，可根据实际情况选择填写、修改或删除；“”空格为需要根据具体情况填写的内容；固定性条款是指合同中未明确为可补充填写或选择性适用的条款。本示范文本由主合同及相关附件构成，使用中应注意文本的完整性和一致性。在基于本示范文本起草的合同签约前，应确保所有“【】”方括号内的内容均已确认，所有“”空格需填写的内容均已填写。在将起草的合同提交给合同相对方前，应删除本示范文本的所有条款说明、法律法规、风险提示等注释及不适用的合同条款和附件，并更新目录。



目 录

1. 工程概况 252

2. 工程质量和保修 253

3. 工程费用 255

4. 结算方式 257

5. 项目工期 258

6. 双方的权利义务 260

7. 违约责任 262

8. 诚信合规 265

9. 可抗力 266

10. 权利瑕疵担保 267

11. 合同的解除 268

12. 法律适用及争议解决 269

13. 通知 271

14. 其它约定 273



本燃气工程委托安装实施合同（“本合同”）由以下双方在_____签订。

甲方：_____

住所：_____

企业（法人）统一社会信用代码：_____

法定代表（负责）人：_____

乙方：_____

住所：_____

企业（法人）统一社会信用代码：_____

法定代表（负责）人：_____



条款说明

应准确填写双方的企业名称、注册地址、统一社会信用代码、法定代表人/负责人等基本信息，该等信息应与企业注册登记信息一致。

签订合同时对方主体资格必须明确、具体、准确，以防止虚假合同使我方遭受不必要的损失。

甲方和乙方以下合称“双方”，单称“一方”。

依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国建筑法》、《城镇燃气管理条例》及其它有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就本燃气工程委托安装事项协商一致，订立本合同。



1. 工程概况

1.1 工程名称: _____

1.2 工程地点: _____

1.3 甲方用气设备及参数: _____

1.4 工程内容: 【甲方红线内(或所属区域)燃气管道、燃气表、阀门和调压设施等的安装。乙方按国家燃气设计及施工规范施工至甲方用气设备进气端阀门。】

1.5 委托方式: 甲方委托乙方以【工程设计/监理/施工/质量控制/通气】方式实施本工程。



条款说明

根据各单位需求不同,本 1.4 条工程内容和 1.5 条委托方式在实际使用过程中可能存在差异。如果实践中另有需求,各单位可对上述两条内容进行更换或修订。

根据《国家发展改革委、住房和城乡建设部、市场监管总局关于规范城镇燃气工程安装收费的指导意见》(发改价格〔2019〕1131号),其中第一条明确了城镇燃气工程安装费的定义及内涵,具体而言“城镇燃气工程安装费是指为保障客户通气,相关企业提供建筑区划红线内燃气工程勘察、设计、施工、监理、验收等服务而收取的与工程建设相关的服务费和材料费等费用。燃气工程安装收费范围仅限于建筑区划红线内产权属于客户的资产,不得向红线外延伸。”根据《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》(国办函〔2020〕129号),其中明确取消燃气相关收费,包括“取消燃气企业应通过配气价格回收成本的收费项目,包括:涉及建筑区划红线外市政管网资产的增压费、增容费等类似名目费用;涉及市政管网至建筑区划红线连接的接驳费、开通费、接线费、切线费、吹扫费、放散费等建设及验收接入环节费用;涉及建筑区划红线内至燃气表的设施维修维护、到期表具更换等费用。取消与建筑区划红线内燃气工程安装不相关或已纳入工程安装成本的收费项目,包括开口费、开户费、接口费、接入费、入网费、清管费、通气费、点火费等类似名目费用。”以及“严禁向客户收取水电气热计量装置费用。”据此,集团各单位在签署合同时需关注以上收费范围,避免工程内容超过收费范围。



2. 工程质量和保修

2.1 质量标准

2.1.1 乙方应严格按照《城镇燃气设计规范》（GB50028-2006）、《城镇燃气室内工程施工与质量验收规范》（CJJ94-2009）和相关图纸技术要求进行施工，确保安装工程质量合格。

2.1.2 其他标准：_____。

条款说明

根据《城镇燃气管理条例》第三十条“安装、改装、拆除户内燃气设施的，应当按照国家有关工程建设标准实施作业”。此外，根据《国家发展改革委、住房和城乡建设部、市场监管总局关于规范城镇燃气工程安装收费的指导意见》（发改价格〔2019〕1131号）第六条对于规范城镇燃气安装工程施工管理的进一步要求“燃气工程安装参建各方要认真做好工程施工、监理、验收等相关工作，确保燃气工程安装质量。鼓励各地住房城乡建设部门制定当地燃气工程施工技术规范 and 标准，并明确工程建设管理、安全监督、事故赔偿等责任，落实参建各方质量安全主体责任，保障权责公平对等。施工企业要严格按照相关技术规范和标准施工，保障工程安装质量和供气安全。对施工质量不符合供气要求影响供气安全的，须按照地方住房城乡建设部门要求进行整改，经整改仍不符合要求或多次出现施工质量问题的，可依法依规采取纳入企业失信记录、市场禁入等措施。”据此，关于燃气工程安装的质量要求，如有相关标准，应补充填写相应的国家标准、行业标准或地方标准。如无相应标准，可能需要相关技术人员拟定相应标准，对燃气管道安装工程的质量要求进行详细描述，以避免潜在的争议。如描述内容较多，可单独列示于附件。

2.2 免费质量保证期从【双方确认安装工程验收合格之日/燃气工程投入正常运行之日/】起计算，期限为____（非工程质量原因造成的除外）。人为损坏以及超过免费质量保证期以后的维修费用，由甲方自理。

2.3 其他约定：_____。



条款说明

根据《建设工程质量管理条例》第三十九条 建设工程实行质量保修制度。设工程承包单位在向建设单位提交工程竣工验收报告时，应当向建设单位出具质量保修书。质量保修书中应当明确建设工程的保修范围、保修期限和保修责任等。

第四十条 在正常使用条件下，建设工程的最低保修期限为：（一）基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；（三）供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；（四）电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，为2年。其他项目的保修期限由发包方与承包方约定。建设工程的保修期，自竣工验收合格之日起计算。

第四十一条 建设工程在保修范围和保修期限内发生质量问题的，施工单位应当履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

第四十二条 建设工程在超过合理使用年限后需要继续使用的，产权所有人应当委托具有相应资质等级的勘察、设计单位鉴定，并根据鉴定结果采取加固、维修等措施，重新界定使用期。

质保期条款可根据工程建设内容和实际情况进行约定，但应遵守以上《建设工程质量管理条例》的有关规定执行。



3. 工程费用

3.1 本工程按据实预算价格确定工程费用。

本工程依据工程量预算的工程费用为：_____元，大写：_____。其中不含税价款_____元，税金_____元。不含税价款不因国家税率变化而变化，若在合同履行期间，如遇国家税率调整，则价税合计相应调整。

该费用构成为：【安装工程费和材料费】。

【☐现场勘察、☐工程设计费、☐监理费、☐工程建设费、☐管理费、☐其他费用】

3.2 在本工程实施过程中，出现以下情况，乙方将额外收取相应的工程费用：

- (1) 甲方变更工程量或材料设备的；
- (2) 因甲方原因，造成误工、停工、二次进场施工的；
- (3) 因甲方提供的资料不全或第三方原因导致设计变更，增加工程量的。
- (4) 若本项目中有河道、铁路、道路等穿越，甲乙双方需另行签订补充合同。穿越工程费用按实际计算，由甲方另行承担。

3.3 其他约定：_____。

条款说明 关于工程费用的构成，请按照实际业务情况进行详细描述（例如材料费、工程建设配套费等），以避免潜在的争议。 此外，根据《国家发展改革委、住房和城乡建设部、市场监管总局关于规范城镇燃气工程安装收费的指导意见》（发改价格〔2019〕1131号），其中第三条对合理确定城镇燃气工程安装收费标准进行了明确。具体来说：“燃气工程安装竞争性市场体系尚未建立、收费标准纳入政府定价目录进行管理的地方，当地价格主管部门要建立健全监管机制，加强成本调查监审，对标行业先进水平，兼顾周边地区水平，合理确定收费标准，原则上成本利润率不得超过 10%，现行收费标准偏高的要及时降低。同时，要创造条件加快建立完善燃气工程安装竞争性市场体系，充分发挥市场决定价格的作用。城镇燃气工程安装收费标准由市场形成的地方，工程安装企业应当遵循公平合法、诚实信用的原则，合理确定收费标准，不得有价格欺诈、价格串通、牟取暴利等不正当价格行为”。



条款说明

据此，集团各公司在拟定费用标准时需要密切关注各地相关政策要求，合理确定收费标准，不得存在价格欺诈、价格串通、牟取暴利等不正当价格行为。



4. 结算方式

4.1 支付方式：甲方在收到乙方开具的合同总价款的增值税发票（增值税税率%）后应在【3 日内】向乙方支付合同总价全款，即_____元，大写：_____。

条款说明

本合同第 4.1 条支付方式及时间节点可按照工程具体进度及实际情况进行确定和调整。

4.2 其他支付方式_____。

4.3 双方同意以【现金转账方式/_____的非现金方式】支付本合同项下的价款。

4.4 乙方应对其指定的下列账户信息的真实性、安全性、准确性负责。

收款人：_____

开户行：_____

账号：_____

4.5 双方同意按照以下第【4.5.1/4.5.2】条的方式进行开票：

4.5.1 在每次付款前，乙方应向甲方发出对应款项的付款通知并开具符合甲方财务要求的【增值税专用发票】。如乙方未提供发票，甲方有权顺延付款期限直至收到发票，且该行为不视为违约行为，甲方不承担违约责任。在本合同履行期间，若国家税率政策发生变更调整的，本合同的执行税率也随之进行相应的调整，并应以不含税价为基础开具发票。

4.5.2 其他约定：_____。



5. 项目工期

5.1 工期安排

计划开工日期：年 月 日。

计划竣工日期：年 月 日。

工期总日历天数：_____天。工期总日历天数与根据前述计划开竣工日期计算的工期天数不一致的，以工期总日历天数为准。工期从进场施工之日起算。

5.2 开工及延期开工

5.2.1 乙方应当按照约定的开工日期开工。

5.2.2 乙方不能按期开工，应当在约定的开工日期前日内，以书面形式向甲方提出延期开工申请，并说明理由。甲方应在接到延期开工申请后日内以书面形式答复乙方；甲方在规定时间内未予答复，视为同意乙方延期开工申请。甲方不同意乙方延期开工申请或乙方未在规定时间内提出延期开工申请，工期不予顺延。



风险提示

甲方收到乙方的延期开工申请后，应根据事实及时回复，避免出现默认同意的情形。

5.2.3 因甲方原因延期开工，甲方应以书面形式通知乙方；由此影响工期造成延误的，相应顺延工期。



风险提示

在适用此条款时应注意，因甲方原因造成延期开工时，乙方可以顺延工期，并有权要求赔偿停工、窝工相关损失。

5.3 工期延误

因甲方原因未按计划开工日期开工的，甲方应按实际开工日期顺延竣工日期，确保实际工期不低于合同约定的工期总日历天数。施工过程中如遇下列情况之一，双方可协商顺延工期：

（1）因甲方提供的有关基础资料不准确、不齐备、或房屋结构发生改变，致使工程无法按期进行



- 的；
- (2) 甲方不能提供施工场地，水、电、路未能接通，施工障碍未能消除，导致乙方不能施工的。
 - (3) 甲方临时提出更改工程内容或更换设备等影响工程进度的；
 - (4) 甲方其他原因造成工程停工、误工的；
 - (5) 办理政府有关部门手续滞后而延误工期的；
 - (6) 不可抗力或者法律法规、政策变化，致使安装工程不能继续进行。
 - (7) 其他：_____。

 条款说明
燃气工程安装中，因甲方原因导致工期延误，致使乙方不能及时开工，应当依法顺延工期，给乙方造成损失的，甲方应当赔偿。因乙方原因导致工期延误，致使燃气安装工程未按期完成给甲方造成损失的，乙方应承担违约责任。签约时，应根据项目特点增删工期延误情形。



6. 双方的权利义务

6.1 除本合同其他条款约定以外，甲方具有以下权利义务：

6.1.1 本合同签订日内，甲方应当向乙方提供用气地点及周围相临区域的总平面图及地下管网图，用气位置平面图、用气设备布置图及用气设备用气参数，并对资料的真实性、准确性负责。如果甲方无法提供上述图纸，可委托乙方负责落实测量出图事宜，并按照国家有关标准另外支付工程测量费和出图费。

6.1.2 合同生效之日起日内免费提供施工场地与城乡道路的通道以及施工场地内的道路，满足施工材料运输的需要，且应保证施工期间的畅通。

6.1.3 合同生效之日起日内有偿提供施工现场的电源和水源，满足施工用电、用水的需要，并保证乙方在施工期间正常使用。

6.1.4 做好施工红线内场地平整，拆除全部障碍物（包括架空的、隐蔽的）。提供施工料具间。

6.1.5 施工期间，应派专人负责，配合本工程的施工，协助乙方保护施工现场和设施，防止出现施工材料、设备丢失，负责燃气设施的保护和用气安全。

6.1.6 保证按照合同约定及时、足额支付工程款。

6.1.7 由甲方办理政府有关部门（园林绿化开挖、市政道路、规划等）的手续。工程实施过程中如发生与相邻单位的矛盾和纠纷，由甲方处理协调。如发生市政道路路面修复费及绿化赔偿费等费用，相关费用由甲方承担。

6.1.8 为保证供气，工程竣工验收交付后，甲方应加强燃气设施的监管。监督使用人不得擅自增装、减装、改装、拆迁已安装的燃气设施，不得将燃气设备暗藏、包埋等。因上述原因造成泄漏引起的损失及人员伤亡与乙方无关，相关损失、人员伤亡、需返工的安装费用等均由具体事故责任方承担。



条款说明

《城镇燃气管理条例》第六章对于燃气安全事故预防与处理设置了专章予以规范。其中，根据第三十七条新建、扩建、改建建设工程，不得影响燃气设施安全。建设单位在开工前，应当查明建设工程施工范围内地下燃气管线的相关情况；燃气管理部门以及其他有关部门和单位应当及时提供相关资料。建设工程施工范围内有地下燃气管线等重要燃气设施的，建设单位应当会同施工单位与



 条款说明

管道燃气经营者共同制定燃气设施保护方案。建设单位、施工单位应当采取相应的安全保护措施，确保燃气设施运行安全；管道燃气经营者应当派专业人员进行现场指导。法律、法规另有规定的，依照有关法律、法规的规定执行。

6.1.9 为乙方在已建管道上续接新客户提供便利。

6.1.10 甲方自行安装的燃气具，必须是符合安全用气标准的产品。否则，乙方有权不予通气。

6.1.11 其它约定:_____。

6.2 除本合同其他条款约定以外，乙方具有以下权利义务：

6.2.1 负责组织实施燃气工程设计、设备与材料采购、施工安装、竣工验收及相关事宜，如有变更，须经双方协商一致。

6.2.2 除本合同 5.3 条所列情况外，按期完工。

6.2.3 负责组织燃气工程的质量监督管理工作，并对工程质量负责。

6.2.4 负责本合同工程范围内开挖路面的恢复，但不得改动施工范围以外的设施。

6.2.5 非乙方原因造成工程不能实施时，应及时告知甲方。

6.2.6 负责向甲方提供齐全的庭院燃气设施竣工图一份。

6.2.7 负责组织工程验收工作。

6.2.8 在保证甲方稳定、安全供气的前提下，有权在甲方庭院燃气管道上外接其他客户。

6.2.9 乙方应当按甲方确认后的天然气管位进行施工，如施工过程中非因乙方原因在该等管位发生事故，包括但不限于打断线缆、地暖管线等，乙方不承担任何经济赔偿及维修责任。

6.2.10 其它约定:_____。

 条款说明

集团各单位可根据实际业务情况对前述甲乙双方的权利义务条款进行修改和补充。



7. 违约责任

条款说明

根据本合同实际情况及双方协商结果确定违约金比例或金额。但应注意，虽然双方可以事先约定违约时应支付的违约金数额或计算方法，但若约定的违约金低于造成的损失或过分高于造成的损失，当事人可以向法院请求调整。司法实践中，当事人约定的违约金超过造成损失的百分之三十的，一般可以认定为过分高于造成的损失。

法律法规

《民法典》第五百八十五条：当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务。

7.1 甲方违约责任

7.1.1 甲方不履行本合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应承担继续履行、采取补救措施并赔偿乙方损失等违约责任。

7.1.2 甲方未按约定向乙方提供相关图纸、资料的，乙方工期相应顺延并由甲方赔偿由此给乙方造成的损失。

7.1.3 甲方未按约定期限支付工程费用的，每逾期一日按迟延部分【含税/不含税】价款的____%向乙方支付违约金。【甲方承担的针对逾期付款的违约金上限不超过逾期支付部分对应【含税/不含税】合同价款的%。】

7.2 乙方违约责任

7.2.1 乙方不履行本合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应承担继续履行、采取补救措施并赔偿甲方损失等违约责任。

7.2.2 施工质量不符合约定的，乙方应按甲方要求进行整改，并按不符合质量要求部分对应【含税/不含税】合同价款的____%支付违约金。经整改后仍不符合约定的，甲方有权拒绝支付经整改后



仍不符合约定部分的工程费用，乙方应赔偿由此给甲方造成的损失。

7.2.3 乙方无正当理由未按约定工期完工的，每逾期一日按逾期交付部分合同价款的____%支付违约金。

 条款说明

如乙方属于依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业或微型企业，公司采购货物、工程、服务支付乙方款项，应当遵守《保障中小企业款项支付条例》的规定，双方就迟延履行逾期利息约定的利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

7.2.4 乙方因违约向甲方所支付的违约金和损失赔偿金之和累计不应超过其应收的工程费用总额（扣除税金）。

7.3 当一方出现违约后，另一方应当采取适当措施防止损失的扩大。如另一方没有采取适当措施致使损失扩大的，其不得就扩大的损失要求赔偿。

7.4 一方如果向另一方提出赔偿的要求不能成立，则应当补偿由该索赔所引起的另一方的各种费用支出。

7.5 由于非乙方的原因而造成的质量事故和完工时限的延期，乙方不承担责任。若因过错造成工程质量、工程延期、停工和安全事故等，根据事故的责任划分，由甲乙各自承担相应的责任。

7.6 甲、乙双方非因法定或约定事由，不得单方面擅自修改、终止、解除本合同，若本合同任何一方违反前述约定，应承担相应的违约责任。

7.7 未经甲方同意，将甲方提供的技术资料等保密信息予以留存、转让、复制、传播或向第三方披露的，应按【含税/不含税】合同总价款____%支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

7.8 其它约定：_____。

 条款说明

- 1、条款中违约金的空格应结合项目实际情况填写具体比例。
- 2、违约责任是保证合同执行的重要条款，应结合实际履行的情况进行细化完善，同时应注意侧重保护我方权益。



条款说明

3、可以补充约定因第三方造成的违约。在合同履行过程中，一方当事人因第三人的原因造成违约的，应当向对方当事人承担违约责任。一方当事人和第三人之间的纠纷，依照法律规定或者按照约定解决。



8. 诚信合规

8.1 双方应坚持公平公正、诚实信用原则，严格遵守国家关于市场准入、安全环保质量管理、经营活动与市场竞争的法律法规，以及关于诚信、合规的各项规定，并严格执行合同文件。

8.2 一方在履行本合同以及因此开展的相关交易活动过程中，应确保其行为符合有关国家法律法规、监管要求、商业惯例、行业准则的规定，不得为谋取不正当利益违规行事，包括但不限于：（1）直接或间接给予另一方工作人员及其近亲属任何好处，包括但不限于给予现金及现金等价物、礼金、贵重物品等；（2）擅自与另一方工作人员就合同总价款等进行私下商谈或者达成默契；（3）以任何形式向另一方索要赞助、回扣，接受礼金、贵重物品等；（4）在另一方报销任何应由其单位或个人支付的费用等。如一方发现另一方及其工作人员存在违规行为，应主动向另一方【纪检监察部门】报告。

8.3 如一方及其工作人员（“违规方”）未履行上述义务，另一方有权要求违规方整改，违规方应自行承担费用进行整改。因违规方违规行为产生的后果，违规方应自行承担相关损失、赔偿、费用、罚金和罚款等，并保证另一方免责；同时，另一方有权视违规方违规程度同时或单独采取不同救济措施，包括要求违规方停止违规行为、要求违规方支付【含税/不含税】合同总价款 20% 的违约金、解除合同等；违规方支付的违约金不足以弥补另一方损失的，还应继续承担另一方由此遭受的所有损失。

8.4 其他约定：_____。



9.不可抗力

9.1 不可抗力事件是指合同当事人不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于地震、水灾、火灾（非人为）、雷击、雪灾、瘟疫、流行性疾病、海啸、风暴潮、台风、泥石流、滑坡等自然灾害；战争、骚乱、戒严、暴动、恐怖袭击、罢工、内乱等社会事件导致无法履行合同的情形。

9.2 由于不可抗力原因，使双方或任何一方不能履行合同义务时，受到不可抗力影响的一方应采取有效措施，尽量避免或减少损失，将损失降低到最低程度，在不可抗力发生后小时内以书面形式通知对方，并在其后日内向对方提供有效证明文件。一方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

9.3 因不可抗力无法按期履行或不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如发生迟延履行，在迟延履行期间发生不可抗力事件导致迟延履行方无法履行其合同义务，迟延履行方不能就迟延履行期间的不可抗力事件免责。

9.4 在受不可抗力影响一方遵守法律规定以及本合同约定（包括但不限于第 9.2 条和 9.3 条）的前提下，因不可抗力致使合同无法按期履行或不能履行所造成的损失由双方各自承担（为避免疑问，由于任何一方过错引起的损失除外）。

9.5 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行日以上时，双方应就继续履行本合同进行协商，协商不成则双方均有权解除本合同。当一方因上述原因解除本合同时，应当以书面形式通知另一方。通知送达另一方时本合同终止。



法律法规

《民法典》第一百八十条：因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

《民法典》第五百九十条：当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。



10. 权利瑕疵担保

因履行本合同需要，合同一方提供的与本燃气工程委托安装有关的设备、材料、工序工艺及其他知识产权（如有），应保障使用方在使用时不存在权利上的瑕疵，不会发生侵犯第三方专利权、商业秘密等情况。第三方主张权利的，提供方应负责与第三方交涉，并承担由此产生的全部法律和经济责任，由此给使用方造成损失的应予以赔偿，涉及诉讼的，使用方全部诉讼费用、律师费和向第三方先行赔付的金额由提供方承担。



11. 合同的解除

11.1 本合同经双方协商一致，可以解除。发生本合同约定的解除情形的，解除权人可单方解除合同，但应向对方发出书面的合同解除通知，通知到达对方时合同解除。

11.2 甲方有权在发生以下情形后解除本合同：

11.2.1 工程质量不符合约定的，且乙方于_____日及以上拒不按照甲方要求进行整改的。

11.2.2 乙方逾期完工达_____日及以上的。

11.2.3 给甲方造成损失拒不赔偿的。

11.2.4 其他约定：_____。

11.3 乙方有权在发生以下情形后解除本合同：

11.3.1 甲方未按约定支付工程费用超过应付金额___%以上，经乙方书面催告后 日仍未支付的。

11.3.2 甲方未按本合同约定提供工程所必需的图纸或相关资料，超过___日的。

11.3.3 其它约定：_____。

11.4 本合同解除后，不影响双方在本合同中约定的保密、争议解决和违约责任条款的效力。



12. 法律适用及争议解决

12.1 本合同适用中华人民共和国法律并依照其进行解释。

12.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应通过协商解决，协商开始后日内仍无法达成一致的，按以下第_____种方式解决：

(4) 向【工程所在地】法院提起诉讼；

 条款说明

根据《民事诉讼法》第三十四条，合同或者其他财产权益纠纷的当事人可以书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但不得违反本法对级别管辖和专属管辖的规定。

(5) 提交_____仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则在_____进行仲裁。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力；

(6) 因集团内关联方之间的合同发生争议，提交双方共同上级协调解决。

 条款说明

若双方均为集团公司内部企业，应当选择“（3）提交双方共同上级协调解决”。若有一方为集团公司系统外单位，应当在（1）和（2）之间选择，不得选择（3）。

12.3 在诉讼/仲裁/协调期间，本合同不涉及争议部分的条款仍须履行，双方均不得以解决争议为由拒不履行其在本合同项下的任何义务。



条款说明

解决争议的法律程序只能在仲裁和诉讼之间选择一种。

如选择仲裁方式，要写明仲裁机构的准确名称，如“北京仲裁委员会”，应注意“北京”后并无“市”字。仲裁条款可以由当事人通过谈判确定，主要应当写明提交的仲裁机构名称、仲裁地点、采用的仲裁规则以及仲裁裁决的效力等内容。仲裁过程通常是私密的，通过仲裁方式解决争议的当事人可以不对外公开其身份，这样当事人之间的争议也就不容易为外界所知。此外，商事仲裁还有高效、灵活、易于执行等优势。目前，口碑良好的国内仲裁机构主要有北京仲裁委员会（BAC）、中国国际经济贸易仲裁委员会（CIETAC）等，国际仲裁机构主要有新加坡国际仲裁中心（SIAC）、香港国际仲裁中心（HKIAC）、伦敦国际仲裁院（LCIA）等。

如选择诉讼方式，则应当是原告或被告所在地或合同履行地、合同签订地、标的物所在地等与争议有实际联系地点的有管辖权的法院。同时，应注意级别管辖不得自行约定。目前，中级人民法院管辖第一审民事案件的诉讼标的额上限原则上为 50 亿元（人民币），高级人民法院管辖诉讼标的额 50 亿元（人民币）以上（包含本数）或者其他在本辖区有重大影响的第一审民事案件。

12.4 守约方为实现本合同项下债权所发生的诉讼费、因诉讼保全产生的保全服务费、律师费、交通费等合理费用由违约方承担。



13. 通知

13.1 与合同有关的批准文件、通知、证明、证书、指示、指令、要求、请求、意见、确定和决定等，均应采用书面形式或合同双方确认的其他形式，并应在合同约定的期限内送达接收人。

13.2 除非本合同另有约定，本合同项下双方之间的一切通知均可通过传真、邮递、快递、电子邮件或双方同意的其他方式送达以下地址：

(1) _____ (甲方名称)

联系人： _____

联系电话： _____

传真号码： _____

通讯地址： _____

邮政编码： _____

电子邮件： _____

(2) _____ (乙方名称)

联系人： _____

联系电话： _____

传真号码： _____

通讯地址： _____

邮政编码： _____

电子邮件： _____

13.3 通知在下列日期视为送达被通知方：

- (1) 由挂号信邮递，发出通知一方持有的挂号信回执所示日；
- (2) 由传真传送，收到成功发送确认后的第一个工作日；
- (3) 由特快专递发送，以收件人签收日为送达日，收件人未签收的，以寄出日后第四个工作日为送达日；
- (4) 由电子邮件发送，以发出通知一方邮件系统显示已成功投递对方服务器（包括但不限于收到被通知一方阅后自动回执）的当日。

13.4 双方的通讯地址可作为法院、仲裁庭送达诉讼、仲裁文书的地址，一方的通讯地址或联系方



式如发生变动，应立即书面通知对方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

13.5 双方应及时签收对方送达至约定地点和指定接收人的来往信函；如确有充分证据证明一方无正当理由拒不签收的，视为拒绝签收一方已签收



14. 其它约定

14.1 本合同经双方法定代表人（负责人）或其委托代理人签字（或签章）并加盖公章或合同专用章后生效。

14.2 燃气工程委托安装实施合同与供用气合同相互不构成必要条件。

14.3 本合同未尽事宜，由双方另行协商。对于本合同项下的任何修改、补充及变更，均应由双方协商一致并以书面形式做出，经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖合同专用章或公章后方为有效。该等修改、补充及变更的书面协议将构成本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.4 本合同一式____份，甲方执____份，乙方执____份，每份均具有同等法律效力。

【14.5 双方选择以下附件作为本合同的组成部分：】

14.6 其他约定：_____。

（以下无正文）



【本页为编号为_____的《燃气工程委托安装实施合同（非居民客户）》签署页，无正文】

甲方：_____

（公章或合同专用章）

法定代表人/负责人/授权代表签字：_____

乙方：_____

（公章或合同专用章）

法定代表人/负责人/授权代表签字：_____



条款说明

根据集团公司合同管理办法，我方单位应使用合同专用章。

如对方签字人不是其法定代表人，应提供书面授权文件。



附录三 燃气设施委托管理维护合同（非居民客户）

合同编号：_____

燃气设施委托管理维护合同

（适用于非居民客户）

【委托方】

与

【受托方】

【年】【月】【日】签署



编制及使用说明

本示范文本适用于非居民客户天然气买方作为委托方与天然气卖方作为受托方为达成商定的燃气设施委托管理和维护，明确双方权利、义务的情形。受托方应提供燃气设施的管理和维护服务，委托方应按照约定提供必要条件并支付委托费用。

集团公司及所属单位与非居民客户之间的燃气设施委托管理维护合同的谈判、起草、签订，应以本示范文本为基础。所属单位合同综合管理部门可根据需要组织对本示范文本进行细化；修改本示范文本中的固定性条款的，应报集团公司法律事务部备案。

本示范文本中，“【】”方括号内容及蓝色字体部分为选择性条款，可选择填写、修改或删除；“_____”空格为需要根据具体情况填写的内容；固定性条款是指合同中未明确为可补充填写或选择性适用的条款。本示范文本由主合同及相关附件构成，使用中应注意文本的完整性和一致性。在基于本示范文本起草的合同签约前，应确保所有“【】”方括号内的内容均已确认，所有“_____”空格需填写的内容均已填写。在将起草的合同提交给合同相对方前，应删除本示范文本的所有条款说明、法律法规等注释及不适用的合同条款和附件，并更新目录。



法律法规

《城镇燃气管理条例》第十九条：管道燃气经营者对其供气范围内的市政燃气设施、建筑区划内业主专有部分以外的燃气设施，承担运行、维护、抢修和更新改造的责任。管道燃气经营者应当按照供气、用气合同的约定，对单位燃气客户的燃气设施承担相应的管理责任。



目 录

1 .委托范围和委托方式 279

2 .委托期限 280

3 .委托费用的确定及支付方式..... 281

4. 甲方权利和义务..... 282

5. 乙方的权利和义务 283

6. 违约责任 284

7. 诚信合规 286

8. 不可抗力 287

9. 保密 289

10. 通知..... 290

11. 适用法律及争议解决 292

12. 合同生效、变更及其他..... 294

附件 分界点示意图 296



本燃气设施委托管理维护合同（“本合同”）由以下双方在_____签订。

甲方（委托方）：_____

住所：_____

企业（法人）统一社会信用代码：_____

法定代表（负责）人：_____

乙方（受托方）：_____

住所：_____

企业（法人）统一社会信用代码：_____

法定代表（负责）人：_____



条款说明

应准确填写双方的企业名称、注册地址、统一社会信用代码、法定代表人/负责人等基本信息，该等信息应与企业注册登记信息一致。

签订合同时对方主体资格必须明确、具体、准确，以防止虚假合同使我方遭受不必要的损失。

甲方和乙方以下合称“双方”，单称“一方”。

鉴于：

甲乙双方签署了编号为_____的《供用气合同》，甲方拟委托乙方就相关燃气设施提供管理和维护服务，乙方同意为甲方提供该等服务。

依照《中华人民共和国民法典》及其它有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就燃气设施委托管理和维护事宜协商一致，订立本合同。



1. 委托范围和委托方式

1.1 委托范围：甲乙双方按照燃气设施的安全、维护和管理责任分界点（简称“分界点”）承担相应的安全、维护和管理责任。分界点为：_____（详见本合同附件分界点示意图）。

 条款说明
应准确填写分界点的位置，如：燃气表进气端管道与乙方规划红线交叉点。为明确分界点，可对分界点的设备、地点、位置等进行图示。

1.2 甲方委托乙方对从分界点至甲方户内用气设备之间的用气设施进行管理和维护。



2. 委托期限

委托期限为一年，自____年____月____日起至____年____月____日止。委托期限届满后双方均未提出异议的，本合同委托期限自动顺延，直至双方签订新的天然气供应合同或乙方提出异议为止。



3. 委托费用的确定及支付方式

3.1 甲乙双方确定，本合同条件下甲方应支付给乙方的含税委托费用为：人民币_____元（小写：_____元）。其中不含税委托费用为：人民币_____元（小写：_____元）。不含税委托费用不因国家税率变化而变化，在本合同履行期间，如遇国家税率调整，则含税委托费用相应调整。

3.2 在本合同履行过程中，如出现以下情况，乙方将额外收取相应的委托费用：

3.3 甲方私自添装、改装燃气管道，改装、拆除、更换其承担管理、维护责任的管道燃气设施的；需要更换管道燃气设施的。

3.4 付款方式：甲方在收到乙方开具的委托费用的增值税专用发票（增值税税率_____%）后应在____日内向乙方支付全部委托费用。

3.5 开具发票所需甲方信息：

纳税人名称：_____

纳税人识别号：_____

开户行名称：_____

开户行账号：_____

税务登记地址：_____

财务电话：_____

3.6 乙方指定以下账户作为接受委托费用的账户，并对指定的下列账户信息的真实性、安全性、准确性负责。乙方银行账户信息如下：

户 名：_____

开户行：_____

账 号：_____



4. 甲方权利和义务

4.1 本合同签订后【1】日内，甲方应当向乙方提供用气地点及周围相临区域的总平面图、地下管网图、用气位置平面图、炉具布置图及炉具用气参数，并对资料的真实性、准确性负责。如果甲方无法提供上述图纸，可委托乙方负责落实测量出图事宜，并按照国家有关标准另外支付工程测量费和出图费。

4.2 甲方负责对乙方的维护工作进行质量监督和检查，以保证乙方的维护工作符合甲方的管理流程、技术质量要求和服务规范。

4.3 甲方负责提供燃气设施管理和维护过程中所需要的更换设备、备品备件及安全保障措施，并承担所有相关费用。

4.4 乙方派工作人员前往甲方燃气设施进行管理和维护时，甲方应全力配合。

4.5 乙方维护期间，甲方应派专人负责，配合维护工作的开展，必要时停工待乙方维护工作完成后，甲方应负责燃气设施的保护和用气安全。

4.6 甲方应按照本合同约定及时、足额向乙方支付委托费用及其他额外产生的费用。

4.7 甲方应在其燃气设施出现问题时，立即报告乙方



5. 乙方的权利和义务

- 5.1 乙方负责对从分界点至甲方户内用气设备之间的用气设施进行管理、维护。
- 5.2 乙方确保乙方派遣的参与本合同约定的维护工作的员工具有相应资质。
- 5.3 在涉及到燃气设施更换时，乙方应与甲方充分沟通，由甲方自由选择购买。
- 5.4 在委托期限内，乙方应每两个月上门进行安全检查。
- 5.5 在甲方报告其燃气设施出现问题时，乙方保证快速反应，尽快前往甲方燃气设施处进行维护。



法律法规

《城镇燃气管理条例》第三十五条：燃气经营者应当按照国家有关工程建设标准和安全生产管理的规定，设置燃气设施防腐、绝缘、防雷、降压、隔离等保护装置和安全警示标志，定期进行巡查、检测、维修和维护，确保燃气设施的安全运行。

《城镇燃气管理条例》第三十六条：任何单位和个人不得侵占、毁损、擅自拆除或者移动燃气设施，不得毁损、覆盖、涂改、擅自拆除或者移动燃气设施安全警示标志。任何单位和个人发现有可能危及燃气设施和安全警示标志的行为，有权予以劝阻、制止；经劝阻、制止无效的，应当立即告知燃气经营者或者向燃气管理部门、安全生产监督管理部门和公安机关报告。



6. 违约责任

6.1 双方应本着友好合作的态度履行本合同义务，一方延期履行或者履行不符合本合同要求，守约方有权要求违约方继续履约、承担违约责任，并可要求违约方赔偿守约方因此所遭受的全部直接损失。

6.2 甲方应按本合同约定按时、足额向乙方支付委托费用及其他应付款项，甲方逾期支付任何一笔款项的，则每逾期一日，应向乙方支付委托费用总价款的_____%作为违约金。甲方逾期支付任何一笔款项超过____日的，乙方有权解除本合同。

6.3 在甲方违约的情况下，乙方可延期履行合同义务或拒绝履行合同义务而不承担任何违约责任。

6.4 若因过错造成安全事故等，根据事故的责任划分，由双方各自承担相应的责任。

6.5 甲乙双方非因法定或约定事由，不得单方面擅自修改、终止、解除本合同，若本合同任何一方违反前述约定，应承担相应的违约责任。



条款说明

根据本合同实际情况及双方协商结果确定违约金比例或金额。但应注意，虽然双方可以事先约定违约时应支付的违约金数额或计算方法，但若约定的违约金低于造成的损失或过分高于造成的损失，当事人可以向法院请求调整。司法实践中，当事人约定的违约金超过造成损失的百分之三十的，一般可以认定为过分高于造成的损失。



法律法规

《中华人民共和国民法典》第五百八十五条：当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务。

《城镇燃气管理条例》第四十二条：燃气安全事故发生后，燃气经营者应当立即启动本单位燃气安全事故应急预案，组织抢险、抢修。燃气安全事故发生后，燃气管理部门、安全生产监督管理部门和公安机关消防机构等有关部门和单位，应当根据各自职责，立即采取措施防止事故扩大，根据有关情况启动燃气安全事故应急预案。

《城镇燃气管理条例》第四十三条：燃气安全事故经调查确定为责任事故的，应当查明原因、明确责任，并依法予以追究。对燃气生产安全事故，依照有关生产安全事故报告和调查处理的法律、行政法规的规定报告和调查处理。



7. 诚信合规

7.1 双方应坚持公平公正、诚实信用原则，严格遵守国家关于市场准入、安全环保质量管理、经营活动与市场竞争的法律法规，以及关于诚信、合规的各项规定，并严格执行合同文件。

7.2 一方在履行本合同以及因此开展的相关交易活动过程中，应确保其行为符合有关国家法律法规、监管要求、商业惯例、行业准则的规定，不得为谋取不正当利益违规行事，包括但不限于：（1）直接或间接给予另一方工作人员及其近亲属任何好处，包括但不限于给予现金及现金等价物、礼金、贵重物品等；（2）擅自与另一方工作人员就燃气设施管理和维护等事宜进行私下商谈或者达成默契；（3）以任何形式向另一方索要赞助、回扣，接受礼金、贵重物品等；（4）在另一方报销任何应由其单位或个人支付的费用等。如一方发现另一方及其工作人员存在违规行为，应主动向另一方【纪检监察部门】报告。

7.3 如一方及其工作人员（简称“违规方”）未履行上述义务，另一方有权要求违规方整改，违规方应自行承担费用进行整改。因违规方违规行为产生的后果，违规方应自行承担相关损失、赔偿、费用、罚金和罚款等，并保证另一方免责；同时，另一方有权视违规方违规程度同时或单独采取不同救济措施，包括要求违规方停止违规行为、要求违规方支付委托费用总价款_____%的违约金、解除合同等；违规方支付的违约金不足以弥补另一方损失的，还应继续承担另一方由此遭受的所有损失。

7.4 其他约定：_____。



8. 不可抗力

8.1 不可抗力事件是指合同当事人作为合理审慎作业者不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于地震、水灾、火灾（非人为）、雷击、雪灾、瘟疫、流行性疾病、海啸、风暴潮、台风、泥石流、滑坡等自然灾害；战争、骚乱、戒严、暴动、恐怖袭击、罢工、内乱等社会事件导致无法履行合同的情形。

8.2 由于不可抗力原因，使双方或任何一方不能履行合同义务时，受到不可抗力影响的一方应坚持执行合理审慎的作业者标准采取有效措施，尽量避免或减少损失，将损失降低到最低程度，在不可抗力发生后____小时内以书面形式通知对方，并在其后____天内向对方提供有效证明文件。一方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

8.3 因不可抗力无法按期履行或不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如发生延迟履行，在延迟履行期间发生不可抗力事件导致延迟履行方无法履行其合同义务，延迟履行方不能就延迟履行期间的不可抗力事件免责。

8.4 在受不可抗力影响一方遵守法律规定以及本合同约定（包括但不限于第 8.2 条和第 8.3 条）的前提下，因不可抗力致使本合同无法按期履行或不能履行所造成的损失由双方各自承担（为避免疑问，由于任何一方过错引起的损失除外）。

8.5 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行____日以上时，双方应就继续履行本合同进行协商，协商不成则双方均有权解除本合同。当一方因上述原因解除本合同时，应当以书面形式通知另一方。通知送达另一方时本合同终止。



法律法规

《中华人民共和国民法典》第一百八十条：因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

《中华人民共和国民法典》第五百九十条：当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。



9. 保密

9.1 双方同意,当事人一方对在订立和履行合同过程中知悉的另一方的商业秘密,技术秘密,其他商业、技术、管理及财务信息(合称“保密信息”)负有保密责任;未经同意,不得对外泄露或用于本合同以外的目的。一方泄露或者在本合同以外使用该保密信息给另一方造成损失的,应承担损害赔偿责任。

9.2 本合同约定的保密信息不包括以下信息:

9.21 在从对方获得前,已经掌握且对方不反对使用或披露的信息;

9.22 已经为公众所知的信息,但该等信息为公众所知是由于一方违反本合同约定的除外;

9.23 一方按照有管辖权的法院或其他有权机关的合法要求而披露的信息;

9.24 依一方的书面授权而向第三方披露的信息。

9.3 本合同的无效、变更、解除、履行完毕等不影响本条款的效力,在发生上述情形下,双方仍应履行保密义务。

9.4 保密期限为本合同有效期及本合同终止后_____年。



10. 通知

10.1 与本合同有关的批准文件、通知、证明、证书、指示、指令、要求、请求、意见、确定和决定等，均应采用书面形式或合同双方确认的其他形式，并应在合同约定的期限内送达接收人。

10.2 除非本合同另有约定，本合同项下双方之间的一切通知均可通过传真、邮递、快递、电子邮件或双方同意的其他方式送达以下地址：

甲方名称：_____
联 系 人：_____
联系电话：_____
传真号码：_____
通讯地址：_____
邮政编码：_____
电子邮件：_____

乙方名称：_____
联 系 人：_____
联系电话：_____
传真号码：_____
通讯地址：_____
邮政编码：_____
电子邮件：_____

10.3 通知在下列日期视为送达被通知方：

- (1) 由挂号信邮递，发出通知一方持有的挂号信回执所示日；
- (2) 由传真传送，收到成功发送确认后的第一个工作日；



(3) 由特快专递发送，以收件人签收日为送达日，收件人未签收的，以寄出日后第四个工作日为送达日；

(4) 由电子邮件发送，以发出通知一方邮件系统显示已成功投递对方服务器（包括但不限于收到被通知一方阅后自动回执）的当日。

10.4 双方的通讯地址可作为法院、仲裁庭送达诉讼、仲裁文书的地址，一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知对方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

10.5 双方应及时签收对方送达至约定地点和指定接收人的来往信函；如确有充分证据证明一方无正当理由拒不签收的，视为拒绝签收一方已签收。



11. 适用法律及争议解决

11.1 本合同适用中华人民共和国法律并依照其进行解释。

11.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应通过协商解决，协商开始后_____日内仍无法达成一致的，按以下第_____种方式解决：

(1) 向_____法院提起诉讼。



条款说明

根据《中华人民共和国民事诉讼法》第三十四条，合同或者其他财产权益纠纷的当事人可以书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但不得违反本法对级别管辖和专属管辖的规定。

(2) 提交_____仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则在_____进行仲裁。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

(3) 提交双方共同上级协调解决。



条款说明

若甲方和乙方均为集团公司内部企业，应当选择“（3）提交双方共同上级协调解决”。若甲方和乙方中有一方为集团公司系统外单位，应当在（1）和（2）之间选择，不得选择（3）。

在诉讼/仲裁/协调期间，本合同不涉及争议部分的条款仍须履行，双方均不得以解决争议为由拒不履行其在本合同项下的任何义务。



 条款说明

解决争议的法律程序只能在仲裁和诉讼之间选择一种。

如选择仲裁方式，要写明仲裁机构的准确名称，如“北京仲裁委员会”，应注意“北京”后并无“市”字。仲裁条款可以由当事人通过谈判确定，主要应当写明提交的仲裁机构名称、仲裁地点、采用的仲裁规则以及仲裁裁决的效力等内容。仲裁过程通常是私密的，通过仲裁方式解决争议的当事人可以不对外公开其身份，这样当事人之间的争议也就不容易为外界所知。此外，商事仲裁还有高效、灵活、易于执行等优势。目前，口碑良好的国内仲裁机构主要有北京仲裁委员会（BAC）、中国国际经济贸易仲裁委员会（CIETAC）等，国际仲裁机构主要有新加坡国际仲裁中心（SIAC）、香港国际仲裁中心（HKIAC）、伦敦国际仲裁院（LCIA）等。

如选择诉讼方式，则应当是原告或被告所在地或合同履行地、合同签订地、标的物所在地等与争议有实际联系地点的有管辖权的法院。同时，应注意级别管辖不得自行约定。目前，中级人民法院管辖第一审民事案件的诉讼标的额上限原则上为 50 亿元（人民币），高级人民法院管辖诉讼标的额 50 亿元（人民币）以上（包含本数）或者其他在本辖区有重大影响的第一审民事案件。



12. 合同生效、变更及其他

12.1 本合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字（或签章）并加盖合同专用章或公章后生效。

12.2 本合同未尽事宜，由双方另行协商。对于本合同项下的任何修改、补充及变更，均应由双方协商一致并以书面形式做出，经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖合同专用章或公章后方为有效。该等修改、补充及变更的书面协议将构成本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

12.3 乙方必要时有权对本合同进行审计，甲方应无条件予以配合。

12.4 本合同由正文和附件组成，附件是本合同不可分割的组成部分。附件内容与正文有不一致时，以附件为准。

12.5 本合同一式____份，甲方执____份，乙方执____份，每份文本均具有同等法律效力。

备注：乙方提醒甲方充分关注本合同以“加黑”方式标注之条款。甲方确认已进行认真阅读、完全理解并同意执行特别标注之条款以及其他条款，对因违反条款约定而造成的损失和后果愿意承担一切责任。

【以下无正文】



【本页为编号为_____的《燃气设施委托管理维护合同》的签署页，无正文】

甲方（委托方）：_____

（公章或合同专用章）

法定代表人/负责人/授权代表签字（签章）：_____

乙方（受托方）：_____

（公章或合同专用章）

法定代表人/负责人/授权代表签字（签章）：_____

 条款说明

根据集团公司合同管理办法，我方单位应使用合同专用章。

如对方签字人不是其法定代表人，应提供书面授权文件。



附件 分界点示意图



条款说明

为明确分界点，可对分界点的设备、地点、位置等进行图示。



附录四 供用气合同（居民客户）

合同编号: _____

居民供用气合同

【供气人】

与

【用气人】

【年】【月】【日】签署



编制及使用说明
本示范文本主要适用于集团公司及所属单位作为供气人与一般居民客户作为用气人，就供用气事宜对双方权利义务进行明确的情形。 本示范文本侧重保护供气人的利益，适合集团公司及所属单位作为供气人时使用。集团公司及所属单位针对一般居民客户的供用气合同的谈判、起草、签订，应以本示范文本为基础。所属单位合同综合管理部门可根据需要组织对本示范文本进行细化；修改本示范文本中的固定性条款的，应报集团公司法律事务部备案。 本示范文本中，“【 】”方括号内容及蓝色字体部分为选择性条款，可选择填写、修改或删除；“_____”空格为需要根据具体情况填写的内容；固定性条款是指合同中未明确为可补充填写或选择性适用的条款。本示范文本由主合同及相关附件构成，使用中应注意文本的完整性和一致性。在基于本示范文本起草的合同签约前，应确保所有“【 】”方括号内的内容均已确认，所有“_____”空格需填写的内容均已填写。在将起草的合同提交给合同相对方前，应删除本示范文本的所有条款说明、法律法规、风险提示等注释及不适用的合同条款和附件，并更新目录。



目 录

1. 供气范围 301

2. 联系方式 302

3. 供气方式、质量及交付点..... 303

4. 计量、价格及结算 304

5. 燃气设施维护管理 305

6. 双方的权利和义务 306

7. 违约责任 308

8. 合同的生效、变更、解除和终止 310

9. 诚信合规 311

10. 不可抗力 312

11. 保密 314

12. 通知 315

13. 适用法律及争议解决 317

14. 合同生效及其他 319

附件A 授权书 321

附件B 安全用气须知..... 322

附件C 居民客户通气点火流程 325



本供用气合同（“本合同”）由以下双方在_____签订：

供气人（甲方）：_____

住所：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人/主要负责人：_____

用气人（乙方）：_____

住所：_____

身份证号：_____



条款说明

应准确填写甲方的企业名称、注册地址（住所）、统一社会信用代码、法定代表人/主要负责人等基本信息，该等信息应与企业注册登记信息一致。因用气人为自然人，应准确填写用气人的姓名、住址、身份证号等基本信息。

合同签署地应谨慎据实填写，合同签署地可详细至区县，例如，北京市朝阳区。如果各方选择合同签署地法院管辖本合同项下可能产生的争议，应注意考虑该等合同签署地法院是否便于公司开展诉讼程序。

甲方和乙方以下合称“双方”，单称“一方”。

依照《中华人民共和国民法典》、《城镇燃气管理条例》及其它有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就_____供用气事宜，协商一致，签订本合同。



1. 供气范围

1.1 用气地点：_____

1.2 用气性质：居民生活用气。

1.3 用气设备类型：①_____②_____③_____



2. 联系方式

2.1 供气方：客服：_____ 维抢修：_____

2.2 用气方：固话：_____ 移动：_____

2.3 邮箱：_____ 邮编：_____

2.4 通讯地址：_____

2.5 紧急联系人联系方式：_____

2.6 双方保证所提供的联系方式畅通有效。

2.7 双方同意供气方可选择电视、小区宣传栏、宣传单、信函、报纸、因特网、手机短信、门口贴条或物业公司代转等方式通知设备维修、停止供气、调整价格等信息，甲方选择上述方式之一所发通知均对乙方发生效力。



3. 供气方式、质量及交付点

3.1 供气方式：管道输送。

3.2 供气种类及标准

3.3 供气种类：_____；质量标准：_____。

3.4 供气压力：_____Pa 至_____ Pa。

3.5 燃气交付点：计量表出口处。

3.6 在交付点（含交付点）以前，燃气所有权和损失风险由供气方拥有和承担；在交付点以后，燃气所有权和损失风险由用气方拥有和承担。



4. 计量、价格及结算

4.1 计量设备：_____；

4.2 计量单位：立方米。

4.3 抄表周期：

4.4 计量表因故障无法正常计量时，用气量按下列第_____方式确定。

4.5 IC 卡计量表：如电子读数与机械读数不一致，以机械读数为准；如机械显示出现故障，以供气方记录为准进行测算。

4.6 普通计量表：按照当地居民客户用气平均值确定。

4.7 其它方式：_____。

4.8 当一方对计量表准确度提出异议时，可委托法定计量检测机构检定。经检定合格的，检定费由提出异议方承担；检定不合格的，检定费由供气方承担。

4.9 价格：按当地政府价格文件执行。

4.10 如遇政府调整燃气价格时，燃气销售价格随之联动。

4.11 气费结算

4.12 用气方采取_____方式进行结算。

4.13 IC 卡计量表结算方式：IC 卡计量表客户结算方式为用气方先交费后用气。

4.14 普通计量表结算方式：普通计量表结算方式为先用气后交费。普通计量表客户结算气量为本次抄表数减上次抄表数。用气方须在供气方送达缴费通知单后 5 个工作日内到指定银行、客服营业厅交费。如用气方对燃气费金额有异议，应先支付当期燃气费并在抄表后的 7 个工作日内向供气方提出复核申请。由于用气方原因未能及时抄表，供气方将按用气方上一抄表周期用气量估算收费，待核实用气量后进行修正。



5. 燃气设施维护管理

5.1 建筑区划内用气方专有燃气设施是指燃气交付点顺燃气流向的燃气设施，包括计量表后连接支管、阀门、连接软管、灶具、热水器、壁挂炉、连接配件及燃气报警器等。

5.2 建筑区划内用气方专有部分以外的燃气设施是指敷设、安装自建筑物与市政道路红线之间和建筑区划内用气方共有的燃气设施，以及燃气引入管、立管、阀门(含公用阀门)、水平管、计量表前支管、计量表等。

5.3 供气方对供应范围内的市政燃气设施、建筑区划内用气方专有部分以外的燃气设施，承担运行、维护、抢修和更新改造的责任。

5.4 用气方对建筑区划内用气方专有燃气设施承担运行、维护、抢修和更新改造的责任，或委托厂家及供应商维护、维修。



6. 双方的权利和义务

6.1 供气方的权利和义务

6.2 向用气方供应符合本合同规定种类和标准的燃气，进行相关的安检和安全教育。

6.3 每两年不少于 1 次对用气方专有部分以外的燃气设施以及户内燃气设施运行状况进行安全检查，对用气方安全用气进行宣传。如用气方专有燃气设施存在安全隐患，供气方有权要求用气方限期整改。

6.4 有权检查和制止用气方超使用范围、超计量表量程、擅自改变用气性质使用燃气。

6.5 有权收取燃气费、滞纳金以及由供气方提供的管道燃气相关服务发生的费用。

6.6 对于使用普通计量表客户，由于用气方原因未能及时抄表，供气方有权按用气方上一抄表周期用气量估收燃气费，待与用气方核查后进行调整。

6.7 因供气方燃气设施按计划检修、临时检修或存在 7.1.2 项下原因以及用气方在本合同第 7.2.1、7.2.3 款下的不安全行为，供气方有权中断供气。

6.8 供气方如中断供气，应提前 48 小时通知用气方，紧急情况除外。

6.9 用气方的权利和义务

6.10 按照合同约定的用气范围、用气性质和计量表限定流量使用燃气。

6.11 按照合同约定按时交纳燃气费以及供气方提供管道燃气相关服务时发生的费用。

6.12 使用符合国家标准的燃烧器具、连接管和报警器等，超过使用年限后，应及时淘汰更换。

6.13 不得添装、改装、拆除、改动、损坏燃气管道及设施，严禁擅自更换、变动计量表及铅封。

6.14 如需改变用气性质或扩大用气范围，应提前一个月以书面形式向供气方提出申请，经供气方同意并委托供气方改造后方可使用。



6.15 在使用燃气时，须对建筑区划内用气方专有燃气设施和用气方专有部分以外的燃气设施的户内部分进行日常检查。如发现有漏气、连接软管损坏（过期、老化、外力受损等）、管卡松动、垫片脱落及其它安全隐患时，须立即关闭入户总阀，并及时向供气方申报维修；事态严重时须尽快撤离现场，并立即拨打 119 火警、110 匪警和 120 急救实行联动。对建筑区划内用气方专有部分以外的燃气设施以及市政燃气设施有安全监护、报告隐患的义务。

6.16 配合供气方进行入户抄表、安全检查和设施维护维修等工作，如在检查中发现安全隐患，须按供气方整改要求按时整改。

6.17 在房屋出租、出借或其他方式交给第三方使用，用气方有义务告知第三方正确、安全使用燃气和按时交费。

6.18 用气方连续 3 个月以上不使用燃气时，应与供气方办理暂停用气手续。

6.19 用气方有权要求供气方提供安全检查等服务。



7. 违约责任

7.1 供气方的违约责任

7.2 由于供气方责任给用气方或第三方造成的直接经济损失，供气方承担赔偿责任。

7.3 以下原因造成用气方或导致第三方损失的，供气方不承担赔偿责任：

7.4 因不可抗力导致的；

7.5 因供气方上游气源供应单位限制供气、停止供气或供气压力异常等原因导致不能正常供气；

7.6 因第三方破坏或设备设施损坏导致不能正常供气；

7.7 因用气方未及时购气或不交纳燃气费造成的；

7.8 因用气方具有本合同第 7.2.3 项不安全行为导致的。

7.9 用气方的违约责任

7.10 用气方擅自更换、变动计量表或损坏铅封视为偷盗燃气行为，期间的气量按上次抄表前 6 个抄表周期中最高周期用气量的 2-3 倍核定。

7.11 用气方逾期不缴纳燃气费的，供气方可以从逾期之日起，每日收取应交纳燃气费 0.5% 的滞纳金。

7.12 用气方有以下不安全用气行为（包括但不限于），由此产生的人身伤害和财产损失由用气方承担：

7.13 擅自安装、改装、拆除、接驳、暗埋、覆盖、遮挡户内燃气设施及用气方专有燃气设施，擅自点火通气；

7.14 擅自操作燃气管道公共阀门；

7.15 将燃气管道作为负重支架或者接地引线；



- 7.16 瓶装气、管道气混用；
- 7.17 安装、使用燃烧器具不符合国家标准或气源要求；
- 7.18 燃气具使用不当；
- 7.19 使用不符合国家标准的软管；软管连接不牢固、长度超过 2 米、穿越墙体；软管过期、老化、外力受损；
- 7.20 无正当理由不配合供气方入户检查或不按供气方要求按时完成安全隐患整改；
- 7.21 用气方超使用范围、超计量表量程、擅自改变燃气使用性质用气或转供燃气；
- 7.22 其他可能影响双方或第三方人身或财产安全的违法、违规、违约行为。
- 7.23 用气方违反本合同约定给供气方或第三方造成的所有损失或伤害，由用气方承担赔偿责任。
- 7.24 由于上述第 7.2.1 和 7.2.3 款原因中断供气的，用气方在交纳全部拖欠费用、滞纳金以及安全整改合格后，可以向供气方申请重新供气，相关费用由用气方承担。
- 7.25 当用气方房屋产权人变更时，用气方应与后续法定房屋产权人到供气方营业网点办理完成合同变更手续，本合同项下的各项权利义务随之由后续法定房屋产权人承继；否则，由此引发的所有法律责任及经济责任均由用气方承担。



8. 合同的生效、变更、解除和终止

8.1 甲乙双方协商一致，可以解除本合同。

8.2 具备本合同第 8.3 和 8.4 条情形之一的，解除权人可单方解除合同，但应向对方发出书面的合同解除通知，通知到达对方时合同解除。

8.3 乙方解除合同条件：

8.4 因不可抗力致使不能实现合同目的的。

8.5 在履行期限届满之前，甲方明确表示或者以自己实际行为表明其不履行合同义务的。

8.6 对乙方提出的整改要求拒不整改的。

8.7 给乙方造成损失拒不赔偿的。

8.8 其他约定：_____。

8.9 甲方解除合同条件：

8.10 因不可抗力致使不能实现合同目的的。

8.11 在履行期限届满之前，乙方明确表示或者以自己实际行为表明其不履行合同义务的。

8.12 乙方拒不支付合同价款超过_____日的。

8.13 乙方存在盗窃甲方管道燃气的。

8.14 乙方拒绝按照甲方提出的要求整改的。

8.15 其他约定：_____。

8.16 合同解除后，本合同的权利义务终止，但不影响双方在合同中约定的保密、争议解决、违约责任、诚信合规等条款的效力。

8.17 其他约定：_____。



9. 诚信合规

9.1 双方应坚持公平公正、诚实信用原则，严格遵守国家关于市场准入、安全环保质量管理、经营活动与市场竞争的法律法规，以及关于诚信、合规的各项规定，并严格执行合同文件。

9.2 一方在履行本合同以及因此开展的相关交易活动过程中，应确保其行为符合有关国家法律法规、监管要求、商业惯例、行业准则的规定，不得为谋取不正当利益违规行事，包括但不限于：（1）直接或间接给予另一方工作人员及其近亲属任何好处，包括但不限于给予现金及现金等价物、礼金、贵重物品等；（2）擅自与另一方工作人员就租金等进行私下商谈或者达成默契；（3）以任何形式向另一方索要赞助、回扣，接受礼金、贵重物品等；（4）在另一方报销任何应由其单位或个人支付的费用等。如一方发现另一方及其工作人员存在违规行为，应主动向另一方【纪检监察部门】报告。

9.3 如一方及其工作人员（“违规方”）未履行上述义务，另一方有权要求违规方整改，违规方应自行承担费用进行整改。因违规方违规行为产生的后果，违规方应自行承担相关损失、赔偿、费用、罚金和罚款等，并保证另一方免责；同时，另一方有权视违规方违规程度同时或单独采取不同救济措施，包括要求违规方停止违规行为、要求违规方支付【含税/不含税】合同价款 20% 的违约金、解除合同等；违规方支付的违约金不足以弥补另一方损失的，还应继续承担另一方由此遭受的所有损失。

9.4 其他约定：_____。



10. 不可抗力

10.1 不可抗力事件是指合同当事人不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于地震、水灾、火灾（非人为）、雷击、雪灾、瘟疫、流行性疾病、海啸、风暴潮、台风、泥石流、滑坡等自然灾害；战争、骚乱、戒严、暴动、恐怖袭击、罢工、内乱等社会事件导致无法履行合同的情形。

10.2 由于不可抗力原因，使双方或任何一方不能履行合同义务时，受到不可抗力影响的一方应采取有效措施，尽量避免或减少损失，将损失降低到最低程度，在不可抗力发生后____小时内以书面形式通知对方，并在其后____天内向对方提供有效证明文件。一方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

10.3 因不可抗力无法按期履行或不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如发生迟延履行，在迟延履行期间发生不可抗力事件导致迟延履行方无法履行其合同义务，迟延履行方不能就迟延履行期间的不可抗力事件免责。

10.4 在受不可抗力影响一方遵守法律规定以及本合同约定（包括但不限于第 10.2 条和第 10.3 条）的前提下，因不可抗力致使本合同无法按期履行或不能履行所造成的损失由双方各自承担（为避免疑问，由于任何一方过错引起的损失除外）。

10.5 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行____天以上时，双方应就继续履行本合同进行协商，协商不成则双方均有权解除本合同。当一方因上述原因解除本合同时，应当以书面形式通知另一方。通知送达另一方时本合同终止。



法律法规

《民法典》第一百八十条：因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

《民法典》第五百九十条：当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。



11. 保密

11.1 双方同意，当事人一方对在订立和履行合同过程中知悉的另一方的商业秘密、技术秘密、其他商业、技术、管理及财务信息（合称“保密信息”）负有保密责任。未经同意，不得对外泄露或用于本合同以外的目的。一方泄露或者在本合同以外使用该保密信息给另一方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

11.2 本合同约定的保密信息不包括以下信息：

- （1）在从对方获得前，已经掌握且对方不反对使用或披露的信息；
- （2）已经为公众所知的信息，但该等信息为公众所知是由于一方违反本合同约定的除外；
- （3）一方按照有管辖权的法院或其他有权机关的合法要求而披露的信息；
- （4）依一方的书面授权而向第三方披露的信息。

11.3 本合同的无效、变更、解除、履行完毕等不影响本条款的效力，在发生上述情形下，双方仍应履行保密义务。

11.4 保密期限为本合同有效期及本合同终止后_____年。



12. 通知

12.1 与合同有关的批准文件、通知、证明、证件、指示、指令、要求、请求、意见、确定和决定等，均应采用书面形式或合同双方确认的其他形式，并应在合同约定的期限内送达接收人。

12.2 除非本合同另有约定，本合同项下双方之间的所有通知均可通过传真、邮递、快递、电子邮件或双方同意的其他方式送达以下地址：

（甲方名称）

联系电话：_____
传真号码：_____
通讯地址：_____
邮政编码：_____
电子邮件：_____

（乙方名称）

联系人：_____
联系电话：_____
传真号码：_____
通讯地址：_____
邮政编码：_____
电子邮件：_____

- 12.3 通知在下列日期视为送达被通知方：
- 12.4 由挂号信邮递，发出通知一方持有的挂号信回执所示日；
- 12.5 由传真传送，收到成功发送确认后的第一个工作日；
- 12.6 由特快专递发送，以收件人签收日为送达日，收件人未签收的，以寄出日后第四个工作日为送达日；



12.7 由电子邮件发送，以发出通知一方邮件系统显示已成功投递对方服务器（包括但不限于收到被通知一方阅后自动回执）的当日。

12.8 双方的通讯地址可作为法院、仲裁庭送达诉讼、仲裁文书的地址，一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知对方，因未及时通知而造成的不利法律后果由通讯地址或联系方式变动方自行承担。若因一方的通讯地址或联系方式发生变动导致通知被退回，则退回之日视为送达之日。

12.9 双方应及时签收对方送达至约定地点和指定接收人的来往信函；如确有充分证据证明一方无正当理由拒不签收的，视为拒绝签收一方已签收。



13. 适用法律及争议解决

13.1 本合同适用中华人民共和国法律并依照其进行解释。

13.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应通过协商解决，协商开始后_____天内仍无法达成一致的，按以下第_____种方式解决：

(1)向_____人民法院提起诉讼。

 **法律法规**

《民事诉讼法》第三十四条：合同或者其他财产权益纠纷的当事人可以书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但不得违反本法对级别管辖和专属管辖的规定。

(2)提交_____仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则在_____进行仲裁。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

(3)在诉讼/仲裁期间，本合同不涉及争议部分的条款仍须履行，双方均不得以解决争议为由拒不履行其在本合同项下的任何义务。

 **条款说明**

解决争议的法律程序只能在仲裁和诉讼之间选择一种。

如选择仲裁方式，要写明仲裁机构的准确名称，如“北京仲裁委员会”，应注意“北京”后并无“市”字。仲裁条款可以由当事人通过谈判确定，主要应当写明提交的仲裁机构名称、仲裁地点、采用的仲裁规则以及仲裁裁决的效力等内容。仲裁过程通常是私密的，通过仲裁方式解决争议的当事人可以不对外公开其身份，这样当事人之间的争议也就不容易为外界所知。此外，商事仲裁还有高效、灵活、易于执行等优势。目前，口碑良好的国内仲裁机构主要有北京仲裁委员会（BAC）、



条款说明

中国国际经济贸易仲裁委员会（CIETAC）等，国际仲裁机构主要有新加坡国际仲裁中心（SIAC）、香港国际仲裁中心（HKIAC）、伦敦国际仲裁院（LCIA）等。

如选择诉讼方式，则应当是原告或被告所在地或合同履行地、合同签订地、标的物所在地等与争议有实际联系地点的有管辖权的法院。同时，应注意级别管辖不得自行约定。目前，中级人民法院管辖第一审民事案件的诉讼标的额上限原则上为50亿元（人民币），高级人民法院管辖诉讼标的额50亿元（人民币）以上（包含本数）或者其他在本辖区有重大影响的第一审民事案件。

13.3 守约方为实现本合同项下债权所发生的诉讼费、因诉讼保全产生的保全服务费、律师费、交通费等合理费用由违约方承担。



14. 合同生效及其他

14.1 本合同经供气方法定代表人(负责人)或授权代表签字(或签章)并加盖合同专用章或公章、用气人本人签字后生效。

14.2 本合同未尽事宜,由双方另行协商。对于本合同项下的任何修改、补充及变更,均应由双方协商一致并以书面形式做出,经供气方法定代表人(负责人)或授权代表签字并加盖合同专用章或公章、用气人本人签字后方为有效。该等修改、补充及变更的书面协议将构成本合同的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

14.3 本合同的附件 2(安全用气须知)、附件 3(居民客户通气点火流程)作为用气方安全用气的准则,与本合同具有同等效力。本合同未尽事宜双方协商可签订补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。

14.4 本合同一式_____份,乙方执_____份,甲方执_____份,每份文本均具有同等法律效力。

【以下无正文】



【本页为编号为_____的《居民供用气合同》签署页，无正文】

甲方: _____

(公章或合同专用章)

法定代表人/负责人/授权代表签字: _____

乙方: _____ (签名) 并按手印

身份证号码: _____



条款说明

根据集团公司合同管理办法，我方单位应使用合同专用章。



附件A 授权书

授 权 书

_____公司:

兹委托 (身份证号:)代表本人_____到贵公司办理居民客户申请天然气供气事宜,全权代表委托人签订《居民供用气合同》,其在该合同及相关资料上的签字视同委托人本人签字,由委托人承担全部责任。

授权期限自____年____月____日起至上述委托事项办理完毕之日止。

(委托人身份证〔房屋产权人〕复印件)

委托人签字:

(受托人身份证复印件)

受托人签字:

委托日期: ____年____月____日



附件B 安全用气须知

安全用气须知

B.1 燃气设施的组成及使用要点

居民客户天然气的输送设施分为两个部分，一部分为室外设施，由低压管线（钢管或 PE 管）、阀门及阀门井、调压箱等组成。另一部分为室内设施，由管线、进气总阀、燃气计量表、分阀、灶前阀、软管、燃气器具等组成。下面对室内燃气设施描述要点。

B.1.1 进气总阀

安装于进户管线的第一个阀门，作用是控制进户气源，室内一旦发生燃气泄漏、火灾或更换燃气计量表、维护维修、安装其它燃气器具，首先关闭此阀，切断气源。在没有必要关闭总阀的情况下，不要关闭此阀，以免使用频繁导致阀门内漏，更换此阀时必须切断整个楼房气源，才能更换室内总阀。

B.1.2 燃气计量表

目前采用的是智能燃气表,利用 IC 卡作为预付气费存储的媒体,一表一卡不能互换使用。它是用来计量客户用气量多少、正常用气的一种限量器具，所购买的气量用完后自动关阀，限制客户继续用气功能；它具有预购气量自动减去用气量的功能；当表中剩余气量不足时（小于 5m³~3m³），蜂鸣器报警或液晶显示“购气”标志，提示客户持卡购气功能；还具有电池电量不足，无法打开表内气阀时，显示“欠压”字样，提示客户更换电池功能；显示累计储存气量多少和用气量多少的功能。

B.1.3 阀门

客户燃气设施中的阀门是用来控制某一段气源的主要组成件，要求阀门开关灵活方便，关后不内漏，开后气畅通。阀门是最容易造成漏气的部件，应尽量减少阀门数量，只安装在非常必要的部位。特别是经常开关频繁的阀门，如灶前阀，很容易从阀杆泄漏跑气，如有泄漏，客户应及时更换

B.1.4 管线

管线由管子、三通、弯头组成。室内管线的长度、接头尽可能短而少，减少漏气点。此外，室内管道不允许穿过卧室、厕所以及其它相连的门厅，以防止因漏气发生意外。灶前连接管，一般都使用胶制软管，容易老化开裂，一般使用两年应更换新软管。软管更换时，两头一定要与接头安装牢靠并用卡件卡紧，防止燃气泄漏着火，它是易燃物，不易过长，着火后会增加火势。

B.1.5 燃气器具



B.1.5.1 要使用天然气专用燃气具，不允许使用不符合国家标准的燃气炉或燃气器具。

B.1.5.2 热效率要高。

B.1.5.3 设有燃烧稳定装置。

B.1.5.4 燃烧完全。燃气系统的密封性能要好。

B.1.5.5 燃烧时噪音小于 65 分贝，应达到使人听起来无不舒服的感觉；

B.1.5.6 设有熄火保护装置。

B.1.5.7 有防止燃气器具开关旋钮偶然开启的自锁装置，旋钮的“开”与“关”位置应有明显的标志和方向，并有限位装置；

B.1.5.8 使用与检修方便，经久耐用，美观大方，价格适中。

B.2 安全使用燃气器具的注意事项

B.2.1 根据劳动部发布的《爆炸危险场所安全规定》中的第十六条规定：“爆炸危险场所必须有良好的通风设施，以防止有爆炸危险气体的积聚”。在装修、装潢时，不得将燃气设施包装在封闭的物体中；

B.2.2 在启用燃气器具之前，先认真阅读使用说明书，了解与掌握主要结构，使用方法及注意事项；

B.2.3 燃气器具点火前，先闻有无燃气臭味，如闻到燃气臭味，说明有漏气，立即关闭室内总阀，打开门窗通风换气，此时不能点火、开关电器设备（如照明灯、抽油烟机、排风扇），使用电话和吸烟。待无燃气味后，进行堵漏或向供气单位报告；

B.2.4 燃气器具一次不能点燃时，不能连续打火，将燃气开关关闭，等未燃烧的燃气排出室外后，再重新打火点燃。如果长时间连续打火放气，未燃气体体积聚，一旦打着火，就会发生爆炸，很容易发生事故；

B.2.5 燃气器具点燃后，根据火焰状况调节燃气器具风门，使火焰稳定，焰心清晰，火苗发蓝，防止出现脱火、回火或火焰发黄。如果火焰发黄色，将风门慢慢开大，至火焰发蓝；如果火焰跳跃，有“扑扑”声，将风门慢慢关小，使火焰稳定；

B.2.6 在做饭或烧水过程中，应做到火不熄灭，人不离开，防止汤、水溢出浇灭火焰或小火时被风吹灭，使大量的燃气泄漏；

B.2.7 在使用过程中，按照需要调整火焰大小时，应缓慢转动调节旋钮，不能猛开猛关；

B.2.8 严禁燃气器具在无排烟设施的房中使用；



B.2.9 不得随意把易燃、易爆、有挥发性的物品放在正燃烧的燃气器具上；

B.2.10 不得随意让小孩扳动燃气器具旋钮和阀门手柄，防止燃气泄漏或打火；

B.2.11 停止使用燃气时，先关闭燃气器具管线的进气阀门（灶前阀），待管线中和器具内部气体烧完熄灭后，再关闭燃气器具开关。特别是正在使用燃气器具时突然停气，更要切记关闭阀门，防止来气后泄漏室内发生危险。

B.3 燃气设施的保养与维护

B.3.1 燃气设施要经常用洗洁精水或洗衣粉水擦洗干净，擦洗的织物要柔软，防止擦伤燃气设施的表面；

B.3.2 燃具的点火器是利用压电陶瓷电子点火，应保持清洁干燥，避免水浸受潮不打火，点火器两电极之间的距离大小直接影响点火效果，不要随意拆装；

B.3.3 炉具火头孔眼容易被汤汁、油污等物堵塞，要经常擦除污垢，用细物件捅开堵眼，倒出污物，使燃气畅通；

B.3.4 严禁将灶具移在燃气气表下使用，以免燃气气表受热损坏；

B.3.5 燃气器具进、出水口不能接反，反之造成水堵，气路不通气；

B.3.6 为了使燃气表干净，便于清楚地观察显示数据，应用透明塑料袋套住，防止粘结油垢，难以清洗和看不清显示提示，影响正常用气。



附件C 居民客户通气点火流程居民客户通气点火流程

C.1 燃气客户开通业务办理流程

用气方填写开通申请表(书面)→预约到营业厅办理开通申请时间→按预约时间到营业厅办理申请手续及签订合同和预存气费→客户代表介绍报装流程、所需资料及安全宣传→预约上门开通时间→供气方技术员上门服务→检查是否符合安全规范和开通条件→开通检漏→供气方技术员填写《居民客户户内安全检查记录》和《燃气置换开通登记表》→介绍使用方法→用气方试用并确认→开通完毕。

以上流程中，如因安检不达标而造成不能即时办理开通时，供气方技术员须提供《隐患整改通知单》给用气方，并要求用气方即时整改，待整改达标后再预约办理点火开通，整改之前的相关安全管理责任由用气方承担。如用气方拒绝整改，则供气方有权拒绝开通，由此产生的所有法律及经济责任，均由用气方承担。

C.2 燃气客户开通办理须知

C.2.1 开通办理要求

用气方持身份证、房屋产权证明（或购房合同/购房发票、报装发票/报装收据）等有效文件的原件及复印件，到供气方客服营业厅，填报点火开通申请表，与供气方签订《供用气合同》，身份证上的姓名必须与房屋产权及发票或收据上的姓名一致。

C.2.2 开通必须提供的资料（均须提供原件核实）

C.2.2.1 业主本人申请办理，须提供下列资料：

A.身份证复印件

B.产权证复印件或购房合同及购房发票复印件或燃气报装发票（收据）复印件

C.2.2.2 非业主本人申请办理，须提供下列资料：

A.除业主本人办理须提供的资料外，另加代办人身份证复印件及业主授权委托书。

C.3 开通时限

4月～9月份期间用气方申报开通5个工作日内，10月～次年3月份期间用气方申报开通10个工作日内，节假日顺延。装修安检不达标须整改的除外。

C.4 供气方营业厅工作时间

周一至周五：上午8：30-12：00，下午14：30-17：30；周六、周日及其他法定假日休息。



C.5 供气方各部门服务电话（正常上班时间）

开通服务电话：

工程电话：

收费/财务/发票查询电话：

抢险、报警电话（24小时）：



附录五 供用气合同（非照付不议-商服、一般工业客户）

合同编号: _____

供用气合同

（非照付不议，适用于一般工业客户、商服客户）

【供气人】

与

【用气人】

【年】【月】【日】签署



编制及使用说明

本示范文本主要适用于集团公司及所属单位作为供气人与一般工业客户、商服客户作为用气人，就供用气事宜对双方权利义务进行明确的情形。

本示范文本侧重保护供气人的利益，适合集团公司及所属单位作为供气人时使用。集团公司及所属单位针对一般工业客户、商服客户的非照付不议供用气合同的谈判、起草、签订，应以本示范文本为基础。所属单位合同综合管理部门可根据需要组织对本示范文本进行细化；修改本示范文本中的固定性条款的，应报集团公司法律事务部备案。

本示范文本中，“【】”方括号内容及蓝色字体部分为选择性条款，可选择填写、修改或删除；“_____”空格为需要根据具体情况填写的内容；固定性条款是指合同中未明确为可补充填写或选择性适用的条款。本示范文本由主合同及相关附件构成，使用中应注意文本的完整性和一致性。在基于本示范文本起草的合同签约前，应确保所有“【】”方括号内的内容均已确认，所有“_____”空格需填写的内容均已填写。在将起草的合同提交给合同相对方前，应删除本示范文本的所有条款说明、法律法规、风险提示等注释及不适用的合同条款和附件，并更新目录。



目 录

1. 用气地址、种类、性质、用气量和时段..... 331

2. 供气方式和质量..... 332

3. 计量 333

4. 价款及支付..... 335

5. 合同期限 336

6. 供、用气设施产权分界与维护管理..... 337

7. 乙方的权利和义务 338

8. 甲方的权利和义务 339

9. 违约责任 340

10. 合同的生效、变更、解除和终止..... 341

11. 诚信合规 342

12. 不可抗力 343

13. 保密 345

14. 通知..... 346

15. 适用法律及争议解决 348

16. 合同生效及其他 350



本供用气合同（“本合同”）由以下双方在_____签订：

供气人（甲方）：_____

住所：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人/主要负责人：_____

用气人（乙方）：_____

住所：_____

统一社会信用代码/身份证号：_____

法定代表人/主要负责人：_____



条款说明

应准确填写双方的企业名称、注册地址（住所）、统一社会信用代码、法定代表人/主要负责人等基本信息，该等信息应与企业注册登记信息一致。若用气人为自然人，则应准确填写用气人的姓名、住址、身份证号等基本信息。

合同签署地应谨慎据实填写，合同签署地可详细至区县，例如，北京市朝阳区。如果各方选择合同签署地法院管辖本合同项下可能产生的争议，应注意考虑该等合同签署地法院是否便于公司开展诉讼程序。

甲方和乙方以下合称“双方”，单称“一方”。

依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国计量法》、《城镇燃气管理条例》及其它有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就_____供用气事宜，协商一致，签订本合同。



1. 用气地址、种类、性质、用气量和时段

1.1 用气地址：_____。

1.2 用气种类：_____。

1.3 用气性质：_____。

1.4 用气量：_____。

1.5 用气时段：_____。

1.6 供气压力：_____。

。



条款说明

请集团公司及所属单位根据项目实际情况填写上述基本信息，若有其他需要补充的信息，也可额外增加。填写的信息应当准确、完整，避免信息填写有歧义而导致可能产生的纠纷。



2. 供气方式和质量

2.1 供气方式：_____。

2.2 供气质量：_____。

2.3 执行国家相关标准：_____。

2.4 其他约定标准：_____。



条款说明

请集团公司及所属单位根据项目实际情况填写上述信息，填写的信息应当准确、完整，避免信息填写有歧义而导致可能产生的纠纷。



3. 计量

3.1 计量装置及附件须经国家计量主管部门或其委托授权的计量检测部门检定合格后方可使用，并按规定的周期检查、校验、轮换计量装置，计量异常时，责任方应及时查明原因并整改。

3.2 计量装置及附件的购置、安装、移动、更换、校验、拆除等由甲方完成，乙方实施必要的监督和提供工作方便；对计量装置加封、启封，应由双方共同完成。因乙方对供气压力提出特定需求而在计量装置上配备的专用调压器及附属设施，由乙方委托甲方提供有偿的维护和更新服务。

3.3 因乙方原因造成计量装置损坏或计量不准确的，乙方应当立即告知甲方予以更换，由此产生的更换费用由乙方承担。因计量误差给甲方造成的供气费用损失，乙方应当补足。

3.4 双方共同抄表次数为：_____次/月，抄表日期为：_____；以抄表记录作为用气量和用气费用的计算依据。

3.5 计量装置出现故障时，任何一方应当立即通知对方，并由甲方负责修复。甲方无法到场修复的，经甲方审核确认并在现场条件允许的情况下，甲方可以采取临时应急供气措施，以确保乙方正常用气。甲方对乙方在临时应急供气期间产生的用气费用进行补收。

3.6 计量数据在 _____ 范围内应视为合理误差，误差超过允许范围的，应按有关规定退还或补交用气费用。

3.7 任何一方对计量装置的计量准确性提出异议时，均可向计量校验机构申请校验，并垫付校验费用。校验合格的，校验费用最终由提出异议方承担；校验不合格的，由甲方承担。对校验结果仍有异议的，双方同意提交 _____ 机构校验，以该校验结论为准。在申请校验期间，乙方仍应按时支付合同价款，校验结果确认后，再行退补合同价款。

3.8 其它约定：_____。



条款说明

请集团公司及所属单位根据项目实际情况填写上述信息，填写的信息应当准确、完整，避免信息填写有歧义而导致可能产生的纠纷。



4. 价款及支付

4.1 价款:

4.11 甲方向乙方供气的基准价格为: _____元/标准立方米, 实际价格按照价格主管部门核准的标准执行。

4.12 合同价款的计算公式为: 合同价款=每个计费周期内的供气实际价格*用气量。

4.2 结算:

4.21 结算周期: _____个月结算一次。

4.22 结算方式: 结算周期届满后____日内支付____(上/下)期的费用。

4.3 本合同履行期间内, 若国家或地方价格主管部门调整供气价格时, 双方应按照调价文件的规定执行。

4.4 甲方应当自抄表之日起【__】个工作日内向乙方发送纸质或电子付费账单。乙方应当按照账单载明的期限、方式及金额支付用气费用。因乙方原因造成甲方不能正常抄表的, 甲方将按估算值收费, 并按乙方实际使用量多退少补。

4.5 双方同意, 用气费用通过银行转帐方式结算, 甲方应对其指定的下列账户信息的真实性、安全性、准确性负责。

收款人: _____。

开户行: _____。

账 号: _____。

4.6 其它约定: _____。



5. 合同期限

本合同期限从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。



6. 供、用气设施产权分界与维护管理

- 6.1 双方共同确认供气设施管理责任分界点设在_____处。分界点气源侧由甲方负责运行维护管理，另侧由乙方负责运行维护管理。
- 6.2 供用气计量装置出口前的管道及其附属设施（含计量装置及其与计量装置出口前相连接的输气管道、阀门、调压器等），由甲方负责维护更新，乙方应予以配合，乙方不得擅自拆装和对甲方明管敷设的管道进行包封除。如遇紧急情况而必须操作时，乙方应提前_____小时内通知甲方。
- 6.3 乙方需要在室内公共场所、地下或者半地下建筑物内用气的，应当安装使用燃气泄漏安全保护装置。乙方不安装使用燃气泄漏保护装置的，甲方可以不予供气。
- 6.4 乙方不得擅自操作室内公用燃气阀门，不得擅自安装、改装、迁移、拆除室内用气设施。乙方需要安装、改装、迁移、拆除室内用气设施的，应当委托有资质的单位实施作业。
- 6.5 其他约定：_____。



条款说明

请集团公司及所属单位技术人员根据项目实际情况考虑是否增加图示，以明确分界点，避免无法明确分界点导致的纠纷。



7. 乙方的权利和义务

7.1 乙方权利

7.11 要求甲方按合同约定供气。

7.12 检查甲方供气情况，对不符合约定的事项提出整改意见。

7.13 因甲方（或甲方其他客户）原因中断供气，有权要求迅速恢复供气并提供中断供气原因说明。

7.14 有权对甲方收取的用气费用申请复核。

7.15 其他约定：_____。

7.2 乙方义务

7.21 用气负荷发生重大变化时，应提前_____天通知甲方。

7.22 按约定支付用气费用。

7.23 未经甲方许可不得擅自转供气。

7.24 安排专职人员接受技术指导，熟练掌握用气设备的使用说明，并严格按照相关要求。

7.25 操作使用设备，确保从事供用气业务人员具备规定的上岗资格。

7.26 接到甲方发出的安全隐患整改通知后，应当立即采取措施消除隐患。

7.27 甲方根据政府要求采取控制供气措施的，乙方应当予以配合。

7.28 负责在合同约定的时间进行气量交接计量、监督及交接计量凭证的签认工作。

7.29 其他约定：_____。



8. 甲方的权利和义务

8.1 甲方权利

8.1.1 按约定收取用气费用。

8.1.2 要求乙方按合同约定用气。

8.1.3 安排专职人员上门实施安全检查,对乙方不正当使用燃气或不配合计量装置到期更换等可能影响供气安全等行为的,甲方有权要求乙方整改。乙方未采取有效整改措施的,甲方有权采用暂停供气措施,并有权将乙方行为记入客户档案,向相关行政执法部门举报。

8.1.4 其他约定: _____。

8.1.5 甲方义务

8.1.6 按约定向乙方供气,不得擅自暂停供气或降低供气压力。

8.1.7 因供气设施正常检修、预防性试验等情况需要停气时,应提前三日通知乙方;因不可抗力或供气设备临时检修等紧急情况需要停气时,应及时通知乙方,并采取不间断的抢修措施直至恢复正常供气。甲方应在恢复正常供气时通知乙方。

8.1.8 建立客户档案,向乙方发放安全用气的指导材料,指导乙方安全用气。

8.1.9 甲方应安排专职人员 24 小时值守接受报修,并按照承诺时限进行处置。

8.1.10 若乙方有公用燃气阀门的,甲方应当设置永久性警示标志。

8.1.11 及时排除隐患,保证供气设备、设施的安全,确保正常供气。

8.1.12 确保从事供用气业务人员具备规定的上岗资格。

8.1.13 负责计量地点之前的资产、设备管理并承担相应的安全责任。

8.1.14 负责气量交接计量操作、交接计量凭证的填写工作及签认工作。

8.1.15 提供交接计量凭证,计量凭证一式 _____ 份,交接计量凭证由供用气双方签字认可生效。

8.1.16 其他约定: _____。



9. 违约责任

9.1 乙方违约责任

9.1.1 未按约定期限支付费用的，每逾期一日，向甲方支付迟延部分费用万分之 的违约金。乙方逾期支付达三十日的，甲方有权中止供气。

9.1.2 因乙方不经过计量装置用气，或者改变、损坏甲方供气设施等乙方原因而造成的用气安全事故和甲方经济损失，乙方应当承担全部赔偿责任。

9.2 甲方违约责任

9.2.1 未按约定时间供气，每逾期一日，向乙方支付迟延部分费用万分之 的 违约金，并承担赔偿责任。

9.2.2 事故造成停气的，应及时抢修，恢复供气，因未及时抢修给乙方造成损失的，应承担赔偿责任。

9.2.3 未按约定通知停气或供气质量不符合约定的，应赔偿给乙方造成的直接损失。



10. 合同的生效、变更、解除和终止

10.1 甲乙双方协商一致，可以解除本合同。

10.2 具备下列情形之一的，解除权人可单方解除合同，但应向对方发出书面的合同解除通知，通知到达对方时合同解除。

10.2.1 乙方解除合同条件：

- (1) 因不可抗力致使不能实现合同目的的。
- (2) 在履行期限届满之前，甲方明确表示或者以自己实际行为表明其不履行合同义务的。
- (3) 对乙方提出的整改要求拒不整改的。
- (4) 给乙方造成损失拒不赔偿的。
- (5) 其他约定：_____。

10.2.2 甲方解除合同条件：

因不可抗力致使不能实现合同目的的。

- (1) 在履行期限届满之前，乙方明确表示或者以自己实际行为表明其不履行合同义务的。
- (2) 乙方拒不支付合同价款超过 _____ 日的。
- (3) 其他约定：_____。

10.3 合同解除后，本合同的权利义务终止，但不影响双方在合同中约定的保密、争议解决、违约责任、诚信合规等条款的效力。

10.4 其他约定：_____。



11. 诚信合规

11.1 双方应坚持公平公正、诚实信用原则，严格遵守国家关于市场准入、安全环保质量管理、经营活动与市场竞争的法律法规，以及关于诚信、合规的各项规定，并严格执行合同文件。

11.2 一方在履行本合同以及因此开展的相关交易活动过程中，应确保其行为符合有关国家法律法规、监管要求、商业惯例、行业准则的规定，不得为谋取不正当利益违规行事，包括但不限于：（1）直接或间接给予另一方工作人员及其近亲属任何好处，包括但不限于给予现金及现金等价物、礼金、贵重物品等；（2）擅自与另一方工作人员就租金等进行私下商谈或者达成默契；（3）以任何形式向另一方索要赞助、回扣，接受礼金、贵重物品等；（4）在另一方报销任何应由其单位或个人支付的费用等。如一方发现另一方及其工作人员存在违规行为，应主动向另一方【纪检监察部门】报告。

11.3 如一方及其工作人员（“违规方”）未履行上述义务，另一方有权要求违规方整改，违规方应自行承担费用进行整改。因违规方违规行为产生的后果，违规方应自行承担相关损失、赔偿、费用、罚金和罚款等，并保证另一方免责；同时，另一方有权视违规方违规程度同时或单独采取不同救济措施，包括要求违规方停止违规行为、要求违规方支付【含税/不含税】合同价款 20% 的违约金、解除合同等；违规方支付的违约金不足以弥补另一方损失的，还应继续承担另一方由此遭受的所有损失。

11.4 其他约定：_____。



12. 不可抗力

12.1 不可抗力事件是指合同当事人不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于地震、水灾、火灾（非人为）、雷击、雪灾、瘟疫、流行性疾病、海啸、风暴潮、台风、泥石流、滑坡等自然灾害；战争、骚乱、戒严、暴动、恐怖袭击、罢工、内乱等社会事件导致无法履行合同的情形。

12.2 由于不可抗力原因，使双方或任何一方不能履行合同义务时，受到不可抗力影响的一方应采取有效措施，尽量避免或减少损失，将损失降低到最低程度，在不可抗力发生后____小时内以书面形式通知对方，并在其后____天内向对方提供有效证明文件。一方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

12.3 因不可抗力无法按期履行或不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如发生迟延履行，在迟延履行期间发生不可抗力事件导致迟延履行方无法履行其合同义务，迟延履行方不能就迟延履行期间的不可抗力事件免责。

12.4 在受不可抗力影响一方遵守法律规定以及本合同约定（包括但不限于第 12.2 条和第 12.3 条）的前提下，因不可抗力致使本合同无法按期履行或不能履行所造成的损失由双方各自承担（为避免疑问，由于任何一方过错引起的损失除外）。

12.5 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行____天以上时，双方应就继续履行本合同进行协商，协商不成则双方均有权解除本合同。当一方因上述原因解除本合同时，应当以书面形式通知另一方。通知送达另一方时本合同终止。



法律法规

《民法典》第一百八十条：因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

《民法典》第五百九十条：当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。



13. 保密

13.1 双方同意，当事人一方对在订立和履行合同过程中知悉的另一方的商业秘密、技术秘密、其他商业、技术、管理及财务信息（合称“保密信息”）负有保密责任。未经同意，不得对外泄露或用于本合同以外的目的。一方泄露或者在本合同以外使用该保密信息给另一方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

13.2 本合同约定的保密信息不包括以下信息：

- （1）在从对方获得前，已经掌握且对方不反对使用或披露的信息；
- （2）已经为公众所知的信息，但该等信息为公众所知是由于一方违反本合同约定的除外；
- （3）一方按照有管辖权的法院或其他有权机关的合法要求而披露的信息；
- （4）依一方的书面授权而向第三方披露的信息。

13.3 本合同的无效、变更、解除、履行完毕等不影响本条款的效力，在发生上述情形下，双方仍应履行保密义务。

13.4 保密期限为本合同有效期及本合同终止后____年。



14. 通知

14.1 与合同有关的批准文件、通知、证明、证件、指示、指令、要求、请求、意见、确定和决定等，均应采用书面形式或合同双方确认的其他形式，并应在合同约定的期限内送达接收人。

14.2 除非本合同另有约定，本合同项下双方之间的所有通知均可通过传真、邮递、快递、电子邮件或双方同意的其他方式送达以下地址：

（甲方名称）

联系人：_____

联系电话：_____

传真号码：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

电子邮件：_____

（乙方名称）

联系人：_____

联系电话：_____

传真号码：_____

通讯地址：_____

邮政编码：_____

电子邮件：_____

14.3 通知在下列日期视为送达被通知方：

- （1）由挂号信邮递，发出通知一方持有的挂号信回执所示日；
- （2）由传真传送，收到成功发送确认后的第一个工作日；
- （3）由特快专递发送，以收件人签收日为送达日，收件人未签收的，以寄出日后第四个工作日为



送达日；

（4）由电子邮件发送，以发出通知一方邮件系统显示已成功投递对方服务器（包括但不限于收到被通知一方阅后自动回执）的当日。

14.4 双方的通讯地址可作为法院、仲裁庭送达诉讼、仲裁文书的地址，一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知对方，因未及时通知而造成的不利法律后果由通讯地址或联系方式变动方自行承担。若因一方的通讯地址或联系方式发生变动导致通知被退回，则退回之日视为送达之日。

14.5 双方应及时签收对方送达至约定地点和指定接收人的来往信函；如确有充分证据证明一方无正当理由拒不签收的，视为拒绝签收一方已签收。



15. 适用法律及争议解决

15.1 本合同适用中华人民共和国法律并依照其进行解释。

15.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应通过协商解决，协商开始后_____天内仍无法达成一致的，按以下第_____种方式解决：

(4)向_____有管辖权的人民法院提起诉讼。



法律法规

《民事诉讼法》第三十四条：合同或者其他财产权益纠纷的当事人可以书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但不得违反本法对级别管辖和专属管辖的规定。

(5)提交_____仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则在_____进行仲裁。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

(6)提交双方共同上级协调解决。



条款说明

若乙方和甲方均为集团公司内部企业，应当选择“（3）提交双方共同上级协调解决”。若乙方和甲方中有一方为集团公司系统外单位，应当在（1）和（2）之间选择，不得选择（3）。

15.3 在诉讼/仲裁期间，本合同不涉及争议部分的条款仍须履行，双方均不得以解决争议为由拒不履行其在本合同项下的任何义务。



条款说明

解决争议的法律程序只能在仲裁和诉讼之间选择一种。

如选择仲裁方式，要写明仲裁机构的准确名称，如“北京仲裁委员会”，应注意“北京”后并无“市”字。仲裁条款可以由当事人通过谈判确定，主要应当写明提交的仲裁机构名称、仲裁地点、采用的仲裁规则以及仲裁裁决的效力等内容。仲裁过程通常是私密的，通过仲裁方式解决争议的当事人可以不对外公开其身份，这样当事人之间的争议也就不容易为外界所知。此外，商事仲裁还有高效、灵活、易于执行等优势。目前，口碑良好的国内仲裁机构主要有北京仲裁委员会（BAC）、中国国际经济贸易仲裁委员会（CIETAC）等，国际仲裁机构主要有新加坡国际仲裁中心（SIAC）、香港国际仲裁中心（HKIAC）、伦敦国际仲裁院（LCIA）等。

如选择诉讼方式，则应当是原告或被告所在地或合同履行地、合同签订地、标的物所在地等与争议有实际联系地点的有管辖权的法院。同时，应注意级别管辖不得自行约定。目前，中级人民法院管辖第一审民事案件的诉讼标的额上限原则上为 50 亿元（人民币），高级人民法院管辖诉讼标的额 50 亿元（人民币）以上（包含本数）或者其他在本辖区有重大影响的第一审民事案件。



16. 合同生效及其他

16.1 本合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字（或签章）并加盖合同专用章或公章后生效。

16.2 本合同未尽事宜，由双方另行协商。对于本合同项下的任何修改、补充及变更，均应由双方协商一致并以书面形式做出，经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖合同专用章或公章后方为有效。该等修改、补充及变更的书面协议将构成本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

16.3 本合同一式_____份，乙方执_____份，甲方执_____份，每份文本均具有同等法律效力。

【以下无正文】



【本页为编号为_____的《供用气合同》签字页，无正文】

甲方: _____

(公章或合同专用章)

法定代表人/负责人/授权代表签字: _____

【乙方: _____ (签名)

身份证号码: _____】

乙方: _____

(公章或合同专用章)

法定代表人/负责人/授权代表签字: _____



条款说明

根据集团公司合同管理办法，我方单位应使用合同专用章。

如对方为法人单位，签字人不是其法定代表人，应提供书面授权文件。



附录六 供用气合同（照付不议-大型工业客户）

合同编号: _____

供用气合同

（照付不议，适用于大型工业客户）

【供气人】

与

【用气人】

【年】【月】【日】签署



编制及使用说明
本示范文本主要适用于集团公司及所属单位作为供气人与大型工业客户作为用气人，就供用气事宜对双方权利义务进行明确的情形。 本示范文本侧重保护供气人的利益，适合集团公司及所属单位作为供气人时使用。集团公司及所属单位针对大型工业客户的照付不议供用气合同的谈判、起草、签订，应以本示范文本为基础。所属单位合同综合管理部门可根据需要组织对本示范文本进行细化；修改本示范文本中的固定性条款的，应报集团公司法律事务部备案。 本示范文本中，“【 】”方括号内容及蓝色字体部分为选择性条款，可选择填写、修改或删除；“_____”空格为需要根据具体情况填写的内容；固定性条款是指合同中未明确为可补充填写或选择性适用的条款。本示范文本由主合同及相关附件构成，使用中应注意文本的完整性和一致性。在基于本示范文本起草的合同签约前，应确保所有“【 】”方括号内的内容均已确认，所有“_____”空格需填写的内容均已填写。在将起草的合同提交给合同相对方前，应删除本示范文本的所有条款说明、法律法规、风险提示等注释及不适用的合同条款和附件，并更新目录。



目 录

1 定义	356
2 批准及许可	358
3 交付	359
4 起始日和交付期	361
5 年合同量	362
6 照付不议	365
7 不合格天然气	367
8 短交付气	369
9 调试和检修	371
10 合同价格和气款结算	372
11 保险	374
12 承诺与保证	376
13 双方的权利和义务	377
14 违约与赔偿	378
15 合同终止	379
16 诚信合规	380
17 不可抗力	381
18 保密	382
19 通知	383
20 适用法律及争议解决	385
21 合同生效及其他	387
附件 A 交付点示意图	389
附件 B 质量规格和检测标准	390
附件 C 结算条款	392
附件 D 计量规程	395
附件 E 计划与指定机制	396



本供用气合同（“本合同”）由以下双方在_____签订：

供气人（甲方）：_____

住所：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人/主要负责人：_____

用气人（乙方）：_____

住所：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人/主要负责人：_____



条款说明

应准确填写双方的企业名称、注册地址（住所）、统一社会信用代码、法定代表人/主要负责人等基本信息，该等信息应与企业注册登记信息一致。

合同签署地应谨慎据实填写，合同签署地可详细至区县，例如，北京市朝阳区。如果各方选择合同签署地法院管辖本合同项下可能产生的争议，应注意考虑该等合同签署地法院是否便于公司开展诉讼程序。

甲方和乙方以下合称“双方”，单称“一方”。

依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国计量法》、《城镇燃气管理条例》及其它有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就_____供用气事宜，协商一致，签订本合同。



1. 定义

除非本合同中另有具体规定，本合同中使用的下列词语含义如下：

1.1 起始日

指按本合同第 4.1 款的规定确定的日期。

1.2 合同年

就第一个合同年而言，指起始日开始至起始日所在当年的 12 月 31 日结束；就任一其后的合同年而言，指自当年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止的连续的十二（12）个月。假如交付期在十二月三十一日以外的日期终止，则最后一个合同年为自该终止日当年的一月一日起至合同期最后一日止届满的一段时间。

1.3 供气日

指北京时间当日的【 】至下一日的【 】。

1.4 标准立方米

指在标准状态下占有一立方米空间的天然气量，单位为：Nm³。

1.5 合理努力

指一方在当时的情况下采取合理可能的行为，但不包括采取将会或可能会使该方遭受重大损失的行动。

1.6 合理审慎作业者

指能诚信地力求履行其合约义务的自然人及组织，该自然人及组织在力求履约以及在其通常的履行承诺过程中，其表现出的技巧、勤勉、审慎和预见水平达到了人们合理和通常期望的一个成熟及富有经验的同类业务作业者，在同样或相似的情况和条件下并按照所有适用的法律、国际标准和惯例，履行承诺所达到的水平。

1.7 天然气

指在不同地质条件下生成、运移并以一定压力储集在地下构造中的可燃性混合气体。其化学组成以甲烷为主，在标准状态下基本处于气态。

1.8 标准状态

指温度为 20℃（293.15K），绝对压力为 101.325KPa（一个标准大气压）。



1.9 供气压力

指甲方应达到的在交付点计量器具出口法兰的压力，单位为兆帕（MPa），详见第 3.4 条规定。

1.10 交付点

指双方进行交付和提取天然气的，第 3.2 条中的甲方交付设施与第 3.3 条中的乙方接收设施相连接的结合点，也是天然气所有权和风险的转移点，详见附件 A 交付点示意图。



条款说明

通常双方为明确风险划分地点，会对交付点的设备、地点、位置等进行文字说明和图示。因此，建议集团公司及所属单位技术人员在本合同附件中对具体交付点进行列明，避免分界不清导致纠纷。

1.11 不合格天然气

指甲方在交付点供应的不符合附件 B 中规格要求的天然气。

1.12 超提气

【指乙方如第 5.4 条所述，超越最大日合同量或者超出最大小时提取速率所提取的天然气。】

【指乙方如第 5.4 条所述，超越最大日合同量所提取的天然气。】

1.13 增量气

乙方按第 5.5.1 条要求的，甲方按第 5.5.2 条交付的超出相应合同年的最大年合同量的天然气为增量气。



2. 批准及许可

双方应各自负责并且应尽合理努力获得履行本合同所必须的核准(批准)、许可及备案, 以使其得以履行各自在本合同项下的义务。



3. 交付

3.1 交付点、风险和所有权

甲方按本合同的规定向乙方销售天然气，乙方按本合同的规定向甲方购买天然气，交付点见附件 A。交付天然气的所有权和风险自天然气越过交付点时由甲方转移至乙方。

3.2 甲方交付设施

甲方应将天然气输送至交付点。甲方应负责安排交付点之前所有的天然气设施，包括甲方和/或上游供应商拥有、控制或使用的接收、处理、输送、检验及计量天然气所需的站场、管线和其他设备。

3.3 乙方接收设施

乙方应在交付点接收天然气。乙方应负责安排交付点下游的所有必要设施，包括乙方和/或实际用气方拥有或控制的站场、管线和其他设备，以确保乙方可在交付点按最大提取速率提取天然气。

3.4 供气压力

3.4.1 甲方应在甲方交付设施处控制天然气的压强，从而防止在交付点天然气的压强超过乙方接收设施设计的压强。乙方接收设施设计的压强为【 】兆帕（【 】MPa）。

3.4.2 在乙方提取天然气的速率不超过最大小时提取速率的前提下，甲方在交付点交付的天然气应符合供气压强在【 】兆帕（【 】MPa）至【 】兆帕（【 】MPa）范围内的标准。

条款说明
请集团公司及所属单位技术人员确定附件 B 中列明的天然气的压力、温度、热值、质量等技术指标。此处供气压力条款供参考，其他具体内容还需集团公司及所属单位技术人员确认。

3.5 质量

天然气质量规格见附件 B。如果甲方在交付点交付的或将交付的天然气不符合附件 B 规定的规格



要求，则甲方应按一位合理审慎的作业者的方式行事，尽快采取紧急措施予以补救。

3.6 检验和计量

天然气的质量和计量结果以甲方在交付点上游的分析和计量为准。

双方应依据国家颁布的适用于天然气计量的法律、法规、标准、规程和本条规定的原则进行天然气的检验与计量，检验计量规程见附件 D。



4. 起始日和交付期

4.1 起始日

双方约定本合同项下起始日为___年___月___日。

4.2 交付期

除非因双方另有约定而提前终止或者延长，本合同项下天然气交付期为起始日起至___年___月___日止。

4.3 交付计划

本合同项下天然气的交付计划与指定机制在附件 E 中予以规定。



5. 年合同量

5.1 年合同量

本合同连续【五】个合同年为一个区间，本合同区间年合同量分别为[]、[]、[]、[]、[] 标准立方米/年的天然气气量，日合同量按年度平均日气量确定为[]、[]、[]、[]、[] 标准立方米/日的天然气气量。



条款说明

甲乙双方可对每一合同年的年合同量分别进行不同数量的约定，以更好的适应实际需要。

5.2 气源

5.2.1 甲方根据本合同所出售的天然气在交付给乙方时应为甲方所有或甲方有权处分的天然气，主要是甲方自产或购进的天然气，包括甲方进口的管道天然气、甲方进口并气化的液化天然气(LNG)。

5.2.2 甲方有权将其自产的天然气及从不同气田所购得或进口的天然气相混合。

5.3 最大年合同量、最大日合同量、最小日合同量和最大小时提取速率

5.3.1 双方约定，交付期内任一合同年的最大年合同量为该合同年的年合同量与该合同年开始时的补提气和短交付气余量之和（“最大年合同量”），但该合同年的最大年合同量不超过年合同量的倍；



条款说明

关于倍数的确定，从乙方而言，主要是对年度需求的准确预测；从甲方而言，主要是对供应能力的把握。如果甲方的供应能力较强，即便年度需求的预测不够准确，也可以约定一个较大的比例，比如，1.2 倍或 1.25 倍。



5.3.2 【双方约定，就任一供气日而言，允许乙方提取的天然气数量的最大值为 标准立方米/每供气日（“最大日合同量”），最小值为 标准立方米每供气日（“最小日合同量”）。】
【双方约定，就任一供气日而言，乙方的日合同量为【**标准立方米）】至【**标准立方米】。交付期内，乙方在任一供气日的最大日合同量应为该日的日合同量乘以一点二（1.2）；最小日合同量应为该日的日合同量乘以零点八（0.8）。】

5.3.3 【双方约定，就任一供气日内，允许乙方提取天然气速率的最大值为 标准立方米/每小时（“最大小时提取速率”）。】
【双方约定，在任一供气日内，乙方每小时提取本合同天然气的提取速率上限值为二十四分之一最大日合同量（“最大小时提取速率”），双方应尽合理努力按均匀速率交付和提取天然气。若乙方因实际生产需要调整，应提前通知甲方并得到甲方书面确认。】

 条款说明
集团公司及所属单位技术人员可根据项目实际情况进行选择适用。

5.4 超提气
【除非甲方导致或甲方事先书面同意,对于交付期内任一供气日乙方提取的超出最大日合同量或者超出最大小时提取速率提取的天然气为超提气。】
【除非甲方导致或甲方事先书面同意,对于交付期内任一供气日乙方提取的超出最大日合同量提取的天然气为超提气。】
除按本合同第 10 条支付超提气量的气款外，乙方应向甲方足额补偿因其提取超提气而导致甲方承受的一切费用或责任，但甲方应尽合理努力减低该费用或责任。

5.5 增量气
在交付期内的任意合同年，如果在乙方提取完最大年合同量后该合同年仍未结束，并且乙方愿意继续提取天然气，则：



5.5.1 乙方至少应提前 日通知其要求甲方继续供气的数量以及希望甲方交付该天然气的的时间；

5.5.2 甲方可在其收到乙方按本合同第 5.5.1 款的规定发出的通知起 日内向乙方发出接受或拒绝该等要求的通知（或接受向乙方交付该要求提供的天然气的任意数量）。

如果甲方接受了乙方的全部或部分该等请求，则该合同年内甲方继续向乙方交付并由乙方提取的超出该合同年的最大年合同量的那部分天然气数量为增量气。

5.6 欠提气量

【如乙方在任何供气日提取的天然气少于其最小日合同量，或者在任何合同年提取的天然气少于照付不议量，则甲方有权与其他客户就购销该等欠提的天然气进行商议，且在可行的情况下向其他客户销售该等欠提的天然气。

如果发生欠提天然气的情形，不论最终乙方是否存在照付不议量的天然气合同价格支付义务，乙方都应向甲方补偿因其未能提取已安排好的天然气而使甲方承受的任何及所有费用和责任，包括任何第三方费用和责任，以及将欠提气出售给其他客户时的价格低于本合同项下价格的差价和为该等销售而支出的合理成本费用。】



条款说明

若集团公司及所属单位仅对买方有照付不议量的要求，而没有日合同量的最小数量的要求，则可以考虑删除此条款。



6. 照付不议

6.1 照付不议量

就交付期内的任一合同年而言，对于甲方应在交付点交付且乙方应提取的照付不议量的天然气，乙方即使未提取也应按该照付不议量向甲方支付气款。

6.2 照付不议量的计算

考虑到乙方天然气利用初始阶段的实际情况，双方商定照付不议系数为：第一合同年为[]、第二合同年为[]、第三合同年为[]、第四合同年为[]、第五合同年直至交付期结束的每一合同年为[]。每一合同年的年合同量和当年照付不议系数的乘积，扣除以下各项之后为该合同年的照付不议量：

6.2.1 该合同年内乙方因不可抗力可以免予提取并且实际未能提取的天然气数量；

6.2.2 该合同年甲方因任何原因（包括不可抗力）未能按本合同规定交付的天然气数量，但甲方的上述未能交付是由于乙方或其代理人或承包商的作为或不作为所导致或引起的（包括但不限于：提取超提气或因乙方逾期未交气款而减供或停供气）除外；

6.2.3 该合同年乙方因天然气质量不合格拒绝接受的累计量。

在计算每一合同年照付不议量时，对于同时符合上述三项中一项以上情况的任何天然气量仅能扣除一次。



条款说明

如果供气人对其上游供应方也有照付不议义务，供气人在设置单个销售合同下的照付不议量时，应考虑用气人的欠提量是否会造成供气人的全部下游客户在该合同年实际提取的年度累计总量少于该全部的下游客户按其天然气销售合同中相同的条款所应提取的累计的照付不议量的总和，以避免供气人自身需承担欠提量或照付不议义务的责任。

6.3 补提气

一旦乙方按照本合同就任一合同年低于照付不议量的欠提气量支付了天然气合同价格，那么乙方



有权根据本合同提取该等其已付款但尚未提取的天然气，该等天然气称为补提气。

乙方应有权在支付该等补提气价款后的【3】个合同年（最晚不超过交付期截止之日）内提取补提气，逾期未提取部分视为作废；而甲方应按一位合理审慎的作业者的方式行事，依据该等补提气的可获得量，尽其合理努力地将该等补提气交付给乙方。乙方对补提气的回收应符合以下要求：



条款说明

常见的提取补提气的时间为 1 年-3 年，一般不宜延期太长时间。

6.3.1 除非由于不可抗力原因影响补提气量的提取，乙方将无权在上述提取期限后提取任何剩余数量的补提气。对于上述期满后尚未提取的补提气，甲方无义务退还乙方对该部分未提取的补提气所支付的照付不议支付款。

6.3.2 当乙方回收补提气量时，应提前【 】日通知甲方其指定的回收量和回收时间，甲方应按乙方指定量和时间向乙方免费交付补提气量。如果交付补提气量的合同年的天然气价格与实际照付不议的当年价格有差异，则应以交付补提气量的合同年的天然气价格为准，进行价款的补交或退还。

6.3.3 甲方在向乙方交付补提气量时，应按照年度补提气量产生的顺序进行，即先交付的补提气量应抵扣先产生的补提气量。



7. 不合格天然气

7.1 通知

一方在获悉不合格天然气已在交付点提供给或可能将提供给乙方后，应尽快通知另一方关于不合格天然气相关事宜。

7.2 接受或拒收不合格天然气

乙方在此同意，在甲方给予通知的情况下，乙方将尽合理努力接收不合格天然气。乙方在得知不合格天然气已在交气点提供给或可能将提供给其后应立即通知甲方其将接受或拒收该不合格天然气（乙方自行决定）。该通知不具追溯效力。如乙方在得知该不合格天然气的情况后乙方未向甲方发出该通知，则应视为乙方已接受该不合格天然气。

7.3 补救

7.3.1 如果乙方拒绝接受不合格天然气，则乙方在本合同第 8.3 条项下对短缺天然气的补救措施同样适用于该等不合格天然气。这是甲方对被乙方拒收的不合格天然气所负的唯一责任，也是乙方的唯一补救。

7.3.2 如果乙方在知情的情况下接受不合格天然气，乙方可对其所有与该不合格天然气相联系的相关费用从甲方处获得偿还，但乙方应提供相关费用依据方可获赔。乙方可获偿的相关费用的金额不应超过乙方为该不合格天然气支付价款的百分之【 】。这是甲方对乙方知情并接受的不合格天然气所负的唯一责任，也是乙方的唯一补救。

7.3.3 如果乙方在不知情的情况下接受了不合格天然气，甲方应赔偿乙方在处理该等不合格天然气，以及清理和维修因该等不合格天然气而直接实际受损的乙方的设施的过程中合理产生的费用（乙方需向甲方证明该费用），而且，乙方应尽最大努力采取措施，将交付不合格天然气所可能导致的直接损害和相关费用减少至最低限度；但乙方根据本款获得赔偿的金额不应超过该等不合格天然气价格的



百分之【 】。这是甲方对乙方在不知情的情况下接受的不合格天然气所负的唯一责任，也是乙方的唯一补救。



条款说明

可约定更低比例的价款，例如，买方在不知情的情况下接收的所有不合格天然气的价格为天然气合同价格的 70%/80%。



8. 短交付气

8.1 短交付气

短交付气为甲方在任一供气日的实际交付量少于日指定气量的天然气。

8.2 不构成短交付气的天然气

短交付气不应包括甲方已在交付点提供但乙方未提取而致甲方未能交付的那部分天然气，且也不包括下列情形下未能交付的天然气量：

8.2.1 该日甲方因不可抗力可以免于交付并且实际未能交付的天然气量；

8.2.2 甲方未能交付天然气系因乙方原因所致，包括但不限于乙方提取超提气或有其他违约行为；

8.2.3 该日乙方因任何原因（包括不可抗力）未能接收部分的气量；或

8.2.4 该日甲方因乙方逾期付款对乙方减供或停供的气量。

在计算短交付气量时，对于同时符合上述一项以上情况的任何天然气量仅能扣减一次。

8.3 短交付气的处理

8.3.1 如果在某一合同年产生短交付气量，甲方应尽合理努力在该合同年内提供并交付，且乙方应尽合理努力在该合同年内要求提取天然气以补足该合同年已积累的短交付气量；

8.3.2 每个合同年末，在该合同年所积累的且甲方未能按照第 8.3.1 款规定在当年内予以交付的短交付气，应被递延至下一合同年交付；

8.3.3 在本合同下最后一个合同年结束时仍然存在因为递延交付而尚未交付的短交付气，则双方同意在合同期结束后【 】个月内，甲方尽其合理努力将该等短交付气交付给乙方。

8.3.4 若在甲方已尽合理努力仍无法在合同期结束后【 】个月内交付该等短交付气，乙方有权购买任何来源的国家管制价格内的管道天然气来弥补该甲方未交付的短交付气。甲方应向乙方偿付该等购买产生的合理费用，且乙方应提供该等费用的依据，作为解除甲方向乙方交付短交付气的义务的



全部及最终的解决办法。该费用不应超过按本合同下最后一个合同年期间交付予乙方的天然气单价算术平均数与所余短交付气量乘积的百分之【 】。



9. 调试和检修

9.1 调试

9.1.1 调试期为__年__月__日起至__年__月__日止的期间。

9.1.2 在调试期内，双方应互相合作，甲方应尽合理努力交付、乙方应尽合理努力接收尽可能多的天然气，其数量应达到双方共同认可的对各自设施正常生产的要求。为避免歧义，在调试期内，本合同第6条将不适用。

9.2 检修

双方同意，任何一方每一合同年可对其设施安排累计不超过【30】日的额定检修。双方各自进行额定检修的时间应在年度计划中具明。额定检修期内无供气日，一方无供气或者接收天然气的义务。除此之外，作为合理审慎作业者，任何一方根据各自设施实际情况，另行安排额外检修和临时检修。



10. 合同价格和气款结算

10.1 天然气合同价格

甲方根据乙方的用气性质，销售给乙方的天然气价格为 元/标准立方米。

在合同有效期内，遇上游气价调整时，甲方的销售价格随之联动调整，按政府有关调整文件规定执行。

10.2 增量气价格

增量气价格为天然气合同价格的【 】。



条款说明

由双方根据市场供应情况确定，可以与天然气合同价格相同，亦可约定一定的加价比例，例如，110%。如为鼓励多用气，也可以约定一定的折扣，例如，95%。另外，基于本合同第 5.5 条约定的机制，乙方想要提取增量气必须征得甲方同意，因此，也可以约定双方届时再协商确定。

10.3 超提气价格

超提气价格为天然气合同价格的百分之【 】。



条款说明

因为超提气为未经甲方同意而提取的天然气，所以其气价理应高于天然气合同价格。

10.4 不合格天然气价格

不合格天然气价格为天然气合同价格的【 】。



 条款说明
市场常见的比例为百分之九十五(95%)，请集团公司及其所属单位根据实际情况确定。

10.5 价格调整

上述价格均为【含税价/不含税价】。

本合同签订之后，如果适用法律、法规、税项的任何改变导致本合同项下的交易需交纳新的税费或费用、或导致目前的税费或费用发生变化，则乙方向甲方支付的价格应同期作相应的调整。如果遇到政府出台相关的价格变动政策、法规或指导性文件，第 10 条规定的价格应从该政策、法规或指导性文件发布并开始实施之日起同期调整。甲方有权据此直接通知乙方开始执行新的价格，并有义务及时向乙方说明价格调整情况；乙方亦应按照通知要求及本合同规定及时完成结算。

10.6 气款结算

双方约定，本合同项下天然气气款每【 】结算一次。乙方应根据附件 C（结算条款）的规定，支付本合同项下其购买的所有天然气的款项和其它按照本合同应支付的款项。

 条款说明
市场常见的是按周或者按月结算，请集团公司及其所属单位根据实际情况确定。



11. 保险

11.1 【乙方投保的保险

在本供用气合同期内，乙方自愿自费办理下列保险并对其进行续保：

11.1.1 乙方设施实际损失或损害险，包括（但不限于）：

- (i) 财产损失，按重置价值保险；
- (ii) 机械故障，按重置价值保险；和
- (iii) 业务中断。

11.1.2 第三方责任险，保险金额至少为所投保适用的合同年之年合同量与上一合同年天然气价格平均值乘积的百分之【 】的金额；

11.1.3 中国法律可能规定的有关乙方设施运营方面的任何其它保险。】

11.2 关于甲方设施的保险

甲方应使得液化天然气和/或天然气供应商有合同义务确保相关的保险是与具有良好声誉的保险承保人订立，基于这种方式是液化天然气行业的普遍习惯做法或是由适用的法律、规则及规章的执行所要求的。

11.3 承保人的身份

11.4 按照本条的规定由本供用气合同一方或他人为其办理并进行续保的保险，应与具有良好金融声誉的保险承保人订立并进行续保。

11.5 信息披露

11.5.1 合同一方应向有关的保险承保人披露任何对于办理所需要的保险和续保而言必要的信息，且在任何情况下该等披露应在该信息是与该合同方投保的风险相关联的这一范围内进行。

11.5.2 合同双方约定任何一方按照第 11.4.1 款向保险承保人披露的信息应在披露一方与承保人



之间维持保密，并应促使该承保所需要保险的承保人将遵守这方面的保密义务。

11.6 保险证明文件

当必要时，合同方应获取与本供用气合同第 11 条要求的保险相关的证明和续保证明文件；如果合同一方提出该等要求，另一方应在投保或续保相关保险之日后的三十（30）日内向要求方提交该些证明文件的复印件。

11.7 保险索赔

合同一方应当自意识到任何就所需保险的问题而提起的与合同有关的索赔起三十（30）日内向另一方发出通知。合同任一方均应向另一方提供为应对该保险索赔并进行协商而合理所需的所有协助（包括收集信息）。

11.8 保险效力

无论是未予履行本条项下的保险义务，还是已完全履行了该等义务，均不会限制或免除合同一方在本供用气合同项下自身的权利、责任和义务。

 条款说明
以上通常使用的保险条款供集团公司及其所属单位参考，请集团公司及其所属单位根据实际情况确定。



12. 承诺与保证

甲方向乙方陈述并保证，并且乙方向甲方陈述并保证：

12.1 该方系有效组建或正当成立；

12.2 该方拥有订立本合同并履行其在本合同项下义务的必要能力、资质和授权；

12.3 该方未涉及任何可能严重影响其履行本合同项下义务或将会对该方的财务状况产生重大不利影响的诉讼或其他法律程序；

12.4 拥有或将会拥有或者享有或将会享有与为履行本合同而所需的资产相关的适当权利；

12.5 在履行本合同期间将遵循所有适用法律、法规、规章和行业管理规定；和

12.6 将会在与其各自业务和本合同项下义务履行相关的所有方面按一位合理审慎的作业者的方式行事。



13. 双方的权利和义务

除本合同其他规定外，双方还有权利和义务：

13.1 甲方权利和义务

13.1.1 除不可抗力因素外，甲方负责按照合同约定的数量、质量向乙方连续供气。

13.1.2 依照国家、地方相关法律、法规和规章以及天然气行业管理的有关规定，对乙方的用气设备运行状况和安全管理措施进行安全检查，监督乙方采取有效方式保证安全用气。

13.1.3 监督乙方按合同约定的数量范围提取天然气，有权制止乙方超量、超使用范围用气，情况严重时可中断供气。

13.1.4 乙方接收设施安全管理若存有安全隐患、可能导致交付设施损害时，或者乙方逾期不支付天然气费达【一个结算周期/【】日】的，甲方将有权停止供气。

13.1.5 甲方因交付设施计划检修、临时维修、依法限气或者乙方违约用气等原因，需要减供或中断供气时，应提前【】小时通过电话或者其它方式通知乙方。甲方年检、维修时间累计不超过【】小时。因不可抗力原因中断供气时，甲方应及时通知乙方。

13.2 乙方的权利和义务

13.2.1 按照合同约定的数量和质量接收甲方交付的天然气。

13.2.2 仅将根据本合同购买天然气用于【】的目的，不得将所购天然气以任何形式进行转售。乙方需要改变用气条件或扩大用气范围，应提前以书面形式向甲方提出申请。

13.2.3 按照合同约定的时间支付天然气气款。

13.2.4 接收设施发生故障或者存在安全隐患时，有权要求甲方提供有偿接收设施安全检查和维护保养服务。

13.2.5 未经甲方许可、不得添加、改装燃气管道，不得改动、损害甲方的交付设施，不得擅自更换，变动甲方的计量装置及铅封等。



14. 违约与赔偿

14.1 乙方违约

发生下列任何一种情形均应构成乙方违约情形之一（乙方违约），但因不可抗力导致的除外：

14.1.1 乙方未能按照合同约定提取天然气；

14.1.2 乙方未能按本合同规定向甲方支付任何到期款项；

14.1.3 乙方违反本合同项下的任何其他规定；或

14.1.4 乙方结束业务、解散、被行政监管、破产、清算、无力偿还或进入破产托管。

14.2 甲方违约

14.2.1 甲方责任造成的停气、气压降低、质量问题，给乙方造成损失的；

14.2.2 甲方在检、维修供气设施前未通报乙方，给乙方造成损失的；

14.2.3 甲方违反本合同项下的任何其他规定。

14.3 由于不可抗力的原因使乙方受到损失的，甲方不承担赔偿责任。

14.4 任何一方未能按合同约定内容履行自身承担的义务，并且给另一方造成直接经济损失，违约一方应对该直接经济损失（为避免歧义，直接经济损失包括守约方因违约一方的违约事件导致其遭受的任何第三方赔偿责任）进行赔偿。如本合同中对有关违约行为的赔偿已有明确规定的，则按照有关规定执行。除本合同其他条款明确规定之外，任何违约一方均不应负责赔偿其他方的间接或后果性损失，包括但不限于利润的损失、营业或营业预期利益的损失。



15. 合同终止

15.1 如发生下述情形，本合同终止，以发生在先者为准：

15.1.1 交付期结束时合同终止；

15.1.2 双方协商同意，并且不因此损害国家利益和社会公共利益；

15.1.3 如果一方严重违反本合同义务，经守约方通知后____日内，违约方未纠正其违约行为，守约方有权终止本合同；

15.1.4 如任何一方资不抵债、进入破产、清算程序或严重丧失商业信誉，另一方有权终止本合同；

15.1.5 如一方遭受不可抗力事件，导致该方不能完整履行合同义务：(a)在连续____年的期间累计超过____年，或 (b) 连续____日，经提前____日书面通知，另一方有权终止本合同。



16. 诚信合规

16.1 双方应坚持公平公正、诚实信用原则，严格遵守国家关于市场准入、安全环保质量管理、经营活动与市场竞争的法律法规，以及关于诚信、合规的各项规定，并严格执行合同文件。

16.2 一方在履行本合同以及因此开展的相关交易活动过程中，应确保其行为符合有关国家法律法规、监管要求、商业惯例、行业准则的规定，不得为谋取不正当利益违规行事，包括但不限于：（1）直接或间接给予另一方工作人员及其近亲属任何好处，包括但不限于给予现金及现金等价物、礼金、贵重物品等；（2）擅自与另一方工作人员就租金等进行私下商谈或者达成默契；（3）以任何形式向另一方索要赞助、回扣，接受礼金、贵重物品等；（4）在另一方报销任何应由其单位或个人支付的费用等。如一方发现另一方及其工作人员存在违规行为，应主动向另一方【纪检监察部门】报告。

16.3 如一方及其工作人员（“违规方”）未履行上述义务，另一方有权要求违规方整改，违规方应自行承担费用进行整改。因违规方违规行为产生的后果，违规方应自行承担相关损失、赔偿、费用、罚金和罚款等，并保证另一方免责；同时，另一方有权视违规方违规程度同时或单独采取不同救济措施，包括要求违规方停止违规行为、要求违规方支付【含税/不含税】合同价款 20% 的违约金、解除合同等；违规方支付的违约金不足以弥补另一方损失的，还应继续承担另一方由此遭受的所有损失。

16.4 其他约定：_____。



17. 不可抗力

17.1 不可抗力事件是指合同当事人不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于地震、水灾、火灾（非人为）、雷击、雪灾、瘟疫、流行性疾病、海啸、风暴潮、台风、泥石流、滑坡等自然灾害；战争、骚乱、戒严、暴动、恐怖袭击、罢工、内乱等社会事件导致无法履行合同的情形。

17.2 由于不可抗力原因，使双方或任何一方不能履行合同义务时，受到不可抗力影响的一方应采取有效措施，尽量避免或减少损失，将损失降低到最低程度，在不可抗力发生后____小时内以书面形式通知对方，并在其后____天内向对方提供有效证明文件。一方未尽通知义务或未采取措施避免、减少损失的，应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

17.3 因不可抗力无法按期履行或不能履行本合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如发生迟延履行，在迟延履行期间发生不可抗力事件导致迟延履行方无法履行其合同义务，迟延履行方不能就迟延履行期间的不可抗力事件免责。

17.4 在受不可抗力影响一方遵守法律规定以及本合同约定（包括但不限于第 17.2 条和第 17.3 条）的前提下，因不可抗力致使本合同无法按期履行或不能履行所造成的损失由双方各自承担（为避免疑问，由于任何一方过错引起的损失除外）。

17.5 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行____天以上时，双方应就继续履行本合同进行协商，协商不成则双方均有权解除本合同。当一方因上述原因解除本合同时，应当以书面形式通知另一方。通知送达另一方时本合同终止。



法律法规

《民法典》第一百八十条：因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

《民法典》第五百九十条：当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。



18. 保密

18.1 双方同意，当事人一方对在订立和履行合同过程中知悉的另一方的商业秘密、技术秘密、其他商业、技术、管理及财务信息（合称“保密信息”）负有保密责任。未经同意，不得对外泄露或用于本合同以外的目的。一方泄露或者在本合同以外使用该保密信息给另一方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

18.2 本合同约定的保密信息不包括以下信息：

- （1）在从对方获得前，已经掌握且对方不反对使用或披露的信息；
- （2）已经为公众所知的信息，但该等信息为公众所知是由于一方违反本合同约定的除外；
- （3）一方按照有管辖权的法院或其他有权机关的合法要求而披露的信息；
- （4）依一方的书面授权而向第三方披露的信息。

18.3 本合同的无效、变更、解除、履行完毕等不影响本条款的效力，在发生上述情形下，双方仍应履行保密义务。

1.1 保密期限为本合同有效期及本合同终止后____年。



19. 通知

19.1 与合同有关的批准文件、通知、证明、证件、指示、指令、要求、请求、意见、确定和决定等，均应采用书面形式或合同双方确认的其他形式，并应在合同约定的期限内送达接收人。

19.2 除非本合同另有约定，本合同项下双方之间的所有通知均可通过传真、邮递、快递、电子邮件或双方同意的其他方式送达以下地址：

（甲方名称）

联系人： _____
联系电话： _____
传真号码： _____
通讯地址： _____
邮政编码： _____
电子邮件： _____

（乙方名称）

联系人： _____
联系电话： _____
传真号码： _____
通讯地址： _____
邮政编码： _____
电子邮件： _____

19.3 通知在下列日期视为送达被通知方：

- （1）由挂号信邮递，发出通知一方持有的挂号信回执所示日；
- （2）由传真传送，收到成功发送确认后的第一个工作日；
- （3）由特快专递发送，以收件人签收日为送达日，收件人未签收的，以寄出日后第四个工作日为



送达日；

（4）由电子邮件发送，以发出通知一方邮件系统显示已成功投递对方服务器（包括但不限于收到被通知一方阅后自动回执）的当日。

19.4 双方的通讯地址可作为法院、仲裁庭送达诉讼、仲裁文书的地址，一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知对方，因未及时通知而造成的不利法律后果由通讯地址或联系方式变动方自行承担。若因一方的通讯地址或联系方式发生变动导致通知被退回，则退回之日视为送达之日。

19.5 双方应及时签收对方送达至约定地点和指定接收人的来往信函；如确有充分证据证明一方无正当理由拒不签收的，视为拒绝签收一方已签收。



20. 适用法律及争议解决

20.1 本合同适用中华人民共和国法律并依照其进行解释。

20.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应通过协商解决，协商开始后_____天内仍无法达成一致的，按以下第_____种方式解决：

(7)向_____人民法院提起诉讼。



法律法规

《民事诉讼法》第三十四条：合同或者其他财产权益纠纷的当事人可以书面协议选择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但不得违反本法对级别管辖和专属管辖的规定。

(8)提交_____仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则在_____进行仲裁。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

(9)提交双方共同上级协调解决。



条款说明

若乙方和甲方均为集团公司内部企业，应当选择“（3）提交双方共同上级协调解决”。若乙方和甲方中有一方为集团公司系统外单位，应当在（1）和（2）之间选择，不得选择（3）。

20.3 在诉讼/仲裁期间，本合同不涉及争议部分的条款仍须履行，双方均不得以解决争议为由拒不履行其在本合同项下的任何义务。



条款说明

解决争议的法律程序只能在仲裁和诉讼之间选择一种。

如选择仲裁方式，要写明仲裁机构的准确名称，如“北京仲裁委员会”，应注意“北京”后并无“市”字。仲裁条款可以由当事人通过谈判确定，主要应当写明提交的仲裁机构名称、仲裁地点、采用的仲裁规则以及仲裁裁决的效力等内容。仲裁过程通常是私密的，通过仲裁方式解决争议的当事人可以不对外公开其身份，这样当事人之间的争议也就不容易为外界所知。此外，商事仲裁还有高效、灵活、易于执行等优势。目前，口碑良好的国内仲裁机构主要有北京仲裁委员会（BAC）、中国国际经济贸易仲裁委员会（CIETAC）等，国际仲裁机构主要有新加坡国际仲裁中心（SIAC）、香港国际仲裁中心（HKIAC）、伦敦国际仲裁院（LCIA）等。

如选择诉讼方式，则应当是原告或被告所在地或合同履行地、合同签订地、标的物所在地等与争议有实际联系地点的有管辖权的法院。同时，应注意级别管辖不得自行约定。目前，中级人民法院管辖第一审民事案件的诉讼标的额上限原则上为 50 亿元（人民币），高级人民法院管辖诉讼标的额 50 亿元（人民币）以上（包含本数）或者其他在本辖区有重大影响的第一审民事案件。



21. 合同生效及其他

21.1 本合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字（或签章）并加盖合同专用章或公章后生效，并持续有效直至交付期结束时终止或按本合同第 15.1 条规定的情形发生时终止(简称“合同期”)。

21.2 本合同未尽事宜，由双方另行协商。对于本合同项下的任何修改、补充及变更，均应由双方协商一致并以书面形式做出，经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖合同专用章或公章后方为有效。该等修改、补充及变更的书面协议将构成本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

21.3 本合同一式_____份，乙方执_____份，甲方执_____份，每份文本均具有同等法律效力。

【以下无正文】



【本页为编号为_____的《供用气合同》签署页，无正文】

甲方: _____

(公章或合同专用章)

法定代表人/负责人/授权代表签字: _____

乙方: _____

(公章或合同专用章)

法定代表人/负责人/授权代表签字: _____



附件 A 交付点示意图



附件 B 质量规格和检测标准

B.1 天然气质量规格

甲方按本合同交付给乙方的天然气质量，应符合国家标准 GB17820-2018《天然气》中所规定的二类天然气技术指标。

国家标准中二类气的技术指标:

项目	GB 17820-2018 二类气
高位发热量, MJ/SCM	≥31.4
总硫（以硫计）, mg/SCM	≤100
硫化氢, mg/m ³	≤20
二氧化碳, %(V/V)	≤4.0
水露点, °C	在天然气交接点的压力和温度条件下，天然气的水露点应比最低环境温度低 5°C
注： 1.上述标准中气体体积的标准参比条件是 101.325kPa, 20℃。 2.上述标准实施之前建设的天然气输送管线，在天然气交付点的压力和温度条件下，天然气中应无游离水。无游离水是指天然气经机械分离设备分不出游离水。	

B.2 检测和报告 B.2.1 甲方应在起始日的前[5]日之内以及随后 3、6、9、12 月的 30 日以前向乙方提供一份天然气质量定期检测结果副本，以作为甲方对天然气质量情况的通报。

B.2.2 在检测天然气质量时，将适用的标准包括但不限于下列各项:

- (a) 气质标准: GB17820-2018《天然气》
- (b) 取样标准: GB/T 13609-2017《天然气取样导则》
- (c) 组成分析标准: GB/T 13610-2020《天然气的组成分析 气相色谱法》
- (d) 组成分析计算: GB/T 11062-2020《天然气发热量、密度、相对密度和沃泊指数计算方法》



(e) 硫化氢的测定标准：GB/T 11060.3-2018《天然气含硫化合物的测定 第3部分：用乙酸铅反应速率双光路检测法测定硫化氢含量》

(f) 水露点测定：GB/T 17283-2014《天然气水露点的测定 冷却镜面凝析湿度计法》

(g) ISO 10723: GB / T 28766-2018《天然气 分析系统性能评价》。

上述各项标准应以检测当时的最新版本为准。



附件C 结算条款

天然气的结算

C.1 结算和付款

C.1.1 本合同第 10.6 款规定，对天然气气款实行按【 】结算制度。对于实际使用量低于照不议量的差额气量的天然气价款、超提气和欠提气导致甲方承担的费用按年结算。

 条款说明
此处结算制度需与合同正文保持一致。

C.1.2 在合同期内每周日 12: 00 时前为抄表时间，每周一甲方应向乙方提交一份用气报表，该报表内容为前一周的如下资料：

- C.1.2.1 乙方日、周指定用气量。
- C.1.2.2 甲方实际周交付气量。
- C.1.2.3 为计算不合格天然气或者递延供应的天然气量，依照本合同规定扣减的数量。
- C.1.2.4 任何补提天然气量。
- C.1.2.5 所适用的天然气价格。
- C.1.2.6 双方签署的其他内容。
- C.1.2.7 双方指定负责人签字盖章。
- C.1.2.8 乙方应当向甲方支付的前一周天然气价格总额。

C.1.3 乙方应审阅甲方开具的用气报表并在收到该等报表的【七（7）】个工作日内，向甲方指定的银行账户支付用气报表中所示乙方应当支付的总金额，不得有任何扣减。

 条款说明
此处付款与开票相关要求请集团公司及所属公司根据实际情况考虑。

C.1.4 甲方自收到依照上款支付的天然气价格后【七（7）】个工作日内向乙方开具全额增值税专用发票。



C.1.5 如果乙方对甲方出具的用气报表存有异议，乙方应在支付结算款项的同时，书面通知甲方，该通知应说明乙方异议的性质和有争议的款项，但在提出过程中不得停止结算。甲方在收到上述通知后，应立即将有争议款项单独列帐，在该争议解决后的下一个结算周内结清。

C.1.6 如果乙方在上述规定的时间内未付出款项，则甲方应按五年期贷款市场报价利率（LPR）收取滞纳金。如果乙方应付款逾期未付达【 】日时，甲方在提前【 】日通知乙方后还未支付气款，甲方停止供气。当乙方对逾期未付的款项及滞纳金足额支付后，甲方应对其恢复供气，但乙方在该停供气期间所产生的任何责任和损失应由其自身承担。

C.2 催款与停气

当乙方没有按合同支付气款时，由甲方下达催款通知单和停气通知单；

C.2.1 催款、停气时间

催款通知由甲方在付款期限截止日前【 】日时下达；停气通知由甲方在甲方付款期限截止日到期仍未付款时下达；

C.3 停气方式

停气分三种情况：乙方没有按时付款、日指定量和实际用量的偏差超出要求、计划检修或突发事故。

C.3.1 如果乙方在规定的时间内未付出款项，则甲方应按五年期贷款市场报价利率（LPR）收取滞纳金。如果乙方应付款逾期未付达【 】日时，甲方在提前【 】日通知乙方后还未支付气款，甲方停止供气。当乙方对逾期未付的款项及滞纳金足额支付后，甲方应对其恢复供气，但乙方在该停供气期间所产生的任何责任和损失应由其自身承担；

 条款说明
此处填写内容需与合同正文保持一致。

C.3.1 日指定量和实际用量的偏差超出要求：日指定量跟实际用量的偏差不得超过 $\pm$ 【 】%，如果当天用气量达到指定量（或甲方已经认可的变更量）的【 】倍，甲方将关阀停气，停气前通知乙方做好应急准备；

C.3.2 计划检修和突发事故

计划检修由甲方提前【 】小时通知乙方；因不可抗力原因中断供气时，甲方应及时抢修，并在【 】小时内通知乙方。



C.4 年度决算

在每个合同年结束后的【 】日内，甲方应编制一份决算报表（年度决算表）给乙方，该等年度决算表应显示该合同年中：

C.4.1 累计在交付点交付的天然气数量；

C.4.2 该合同年发生的补提气量、增量气、欠提气量、超提气量、短交付气量；

C.4.3 乙方所支付的款项及对应的项目；

C.4.4 乙方根据本合同规定所需支付的照付不议支付款；

C.4.5 该合同年的税款；和

C.4.6 根据本合同项下条款的规定，乙方向甲方或甲方向乙方所应支付的其它款项。

根据本年度决算表，合同任何一方应向另一方支付的款项均应由到期应付款收款方开具收款通知书并且应由到期应付款付款方在其收到该等收款通知书后____日内支付应付款并由甲方在收到款项后____日内开具发票。

C.5 税费

C.5.1 除本合同另有明确约定外，双方应各自负责支付自本合同生效之日或其后任何时间生效的所有适用的法律或条例中规定的税种和费用。



附件D 计量规程

D.1 天然气的计量

D.1.1 按本合同交付的天然气在交付点按体积（标准立方米）计量。

D.1.2 天然气的计量器具为甲方提供合格的燃气流量计，计量器具应按国家计量规范规定的检验周期进行检验，由甲方委托具备相应资质的机构进行检验，并应于检验结束后 30 个工作日内，将检验结果的复印件提交乙方一份。

D.1.3 天然气的计量以甲方提供的计量器具读数为依据进行结算。

D.1.4 天然气日常计量交接单由双方指定负责人共同签字盖章。如果乙方认为计量交接单有误，应在签署计量交接单的同时将该异议填注在计量交接单上，但这并不能免除乙方依据甲方开具的发票付款的义务。该异议将通过双方协商解决处理，并根据处理结果调整结算气量和气款，乙方如果拒绝在计量交接单上签字，将构成对本合同的违约。

D.1.5 当乙方对天然气计量装置的准确度有异议时，应及时通知甲方，双方委托法定计量检测机构检定。经检定，天然气计量装置符合标准的，检定费用由乙方承担；不符合标准的，检定费用由甲方承担。只对当天的用气量根据检验结果进行调整。

D.1.6 如果甲方的检验和计量设备出现故障（包括甲方检验和计量设备的不准确），双方应尽快商定解决该等故障的办法，以及在相应期间所适用的天然气检验和计量方法。如果双方未能就该方法达成一致意见，则应按照以上 D.1.5 款规定的方式进行处理。若仍有争议，双方可按本合同第 20 条规定处理。



附件E 计划与指定机制

E.1 乙方天然气需求计划

计 划	申报时间及内容
年度计划	每年 __月__日前报下一年计划，第一个合同年则不迟于起始日前。
季度计划	每年3、6、9、12月 __日__点前报下季度用气计划，合同年第一个季度则不迟于起始日前。
月度计划	每月__日__点前报下月计划，合同年第一个月则不迟于起始日前。
周计划	每周四__点前报下周计划
日指定	每日__点报第二天用量
日指定的变更	供气日上午__点前

E.2 天然气计划编制

E.2.1 年度计划、季度计划、月度计划、周计划、日指定的编制和申报按上表规定的时间申报，如遇节假日，提前进行；

E.2.2 月度计划和周计划的编制：同实际用量的偏差不超过 $\pm 5\%$ ；

E.2.3 年度计划应包括以下内容：

- (a) 该合同年的预计天然气用量，不应超过年合同量 $\pm$ __ %；
- (b) 该合同年的最大年合同量；
- (c) 该合同年的预计补提气量；
- (d) 该合同年的年合同量预计在各季度和月份间的分配；
- (e) 该合同年的检修期及对各季度和月份天然气用量的影响。

年度计划提交给甲方确认后生效执行。



E.3 天然气交付、提取指定程序

E.3.1 乙方应根据本附件第 1 条规定的时限提交季度、月度和周计划。如果该等季度、月度和周计划中的用气量不超过年计划中季度、月度和周用气量的预计分配用气量的 $\pm$ %，则甲方有义务同意该季度、月度计划和周计划中的指定供气量；

E.3.2 乙方应根据本附件第 1 条规定的时限在起始日前一日和其后的每一日以传真方式通知甲方下一日的日指定量；

E.3.3 乙方有权在合同期内任一供气日要求甲方交付不高于最大日合同量的任何天然气数量，若乙方通知的日指定量未超过周计划量除以该供气周的供气日天数所得数量的 %，甲方应接受该被指定的日指定量作为日提取量；但任一供气周内的日提取量的总和均应等于该供气周的周计划量；

E.3.4 甲方有义务在交付期内的任何一日按指定的气量向乙方交付天然气，但甲方无义务交付超过最大小时提取速率、最大日合同量、最大年合同量的天然气量；

E.3.5 如果乙方需要提取超过最大日合同量或最大年合同量的天然气量，除本合同已经规定的超提气外，均需经甲方同意，具体细节双方将另行协商解决；

E.3.6 如乙方希望更改任一供气日的日提取量，其可在该供气日上午【九点整（9: 00a.m.）】前通过书面方式向甲方提出请求。甲方应尽合理努力满足乙方的请求，并应在该供气日上午【十一点整（11: 00a.m.）】前通知乙方是否能够满足乙方的请求。

E.3.7 乙方应尽合理努力以数量波动最小的方式提取天然气，甲方应尽合理努力按本合同的约定接受和尽快按乙方要求改变天然气的交付量；

E.3.8 任何一方应就其已知或可预见的可能导致或引起天然气交付或提取中断、减少的任何情况于不少于 日前通知对方。如遇对有关设施进行计划外检修、临时检修等影响天然气交付和提取的情况时，双方应通力合作，共同确定彼此方便的关闭、停工和减气的时间。



附录七 施工联络单（居民集体客户）

居民集体客户工程施工联络单

下单时间：20XX 年 X 月 X 日

联系单编号：集-0X

工程名称	户数	集体客户单位名称	联系人	联系电话	施工地址	备注
合同签订开工时间	年 月 日			合同签订竣工时间	年 月 日	
市场开发管理部门负责人				经办人		
工程管理部门负责人				经办人		



附录八 施工联络单（居民零散客户）

居民零散客户工程施工联络单

下单时间：20XX年X月X日 联系单编号：散-0X

小区名称	楼号	单元	室号	联系人	联系电话	施工地址	是否使用壁挂炉/热水器
..							
开工时间	年 月 日			竣工时间		年 月 日	
客户服务管理部门负责人				经办人			
工程管理部门负责人				经办人			



附录九 施工联络单（非居民客户）

XXXXXXXX 公司

非居民客户工程施工联络单

日期： 年 月 日

编号：202X-00X

工程名称				客户联系人	姓名：	电话：
合同约定 用气设备名称、数量						
用气设备 额定压力	pa	产权交界点				
		合同通气时间	XXXX 年 X 月 X 日			
主要约定						
备注						
市场开发管理部门			工程管理部门			

注：该单一式两联，市场开发管理部门和工程管理部门各自留存。



附录十 项目交接单

工程项目交接单

工程名称：					
工程地址：					
工程编号		施工单位			
开工日期		竣工日期		交接日期	
工程内容：					
工程质量评定：					
接收意见：					
工程管理部门	市场开发管理部门	安全质量环保部	生产运行管理部门	客户服务管理部门	客户
代表：	代表：	代表：	代表：	代表：	代表：
年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日



附录十一 置换合格单（居民客户）

居民客户置换通气合格单

办理日期： 年 月 日 ☐热水器 ☐报警器 ☐壁挂炉

客户姓名				联系电话			
客户地址				派单人			
通气性质	☐ 首次通气 ☐ 复气		是否已告知检漏方法	☐ 是 ☐ 否			
通气条件	立管警示标志	☐ 有 ☐ 无	管卡情况	☐ 正 常 ☐ 不正常	表前阀	☐ 正 常 ☐ 不正常	
	管道及设备有无分包	☐ 有 ☐ 无	燃气管道、灶具与电器、其他管道间距是 否符合要求			☐ 符 合 ☐ 不符合	
	厨房有无 独立门窗	☐ 有 ☐ 无	管线有无私改 私接	☐ 有 ☐ 无	气密性检测	☐ 合 格 ☐ 不合格	
是否具备 通气条件	☐ 是 ☐ 否		不符合原因				
首次通气立管气密性实验是 否合格		☐ 合 格 ☐ 不合格		燃气设施是否调试正常		☐ 正 常 ☐ 不正常	
燃气表	类型	品牌	燃气表号	进气方向	表封号	表底数	
	☐ 机械表			☐ 左 ☐ 右			
	☐ IC 卡表						
	☐ 物联表						
燃气灶	品牌		有无合格证		☐ 有 ☐ 无		
			有无熄火保护		☐ 有 ☐ 无		
其他用具	燃气用具	品牌	型号	安装位置	是否安装烟道	☐ 是 ☐ 否	
	☐ 燃气壁挂炉				是否办理	☐ 是 ☐ 否	
	☐ 燃气热水器						
软管与单嘴、灶具连接处是 否使用管卡固定		☐ 是 ☐ 否		置换通气是否完成		☐ 是 ☐ 否	
				检查软管连接处是否合格无泄漏		☐ 是 ☐ 否	
安全告知							
客户确认							
备注							
客户签字			客服员签字		点火日期		

第一联 公司留存
第二联 客户留存
请妥善保管



附录十二 置换合格单（非居民客户）

非居民客户置换通气合格单

日期： 年 月 日

客户基本信息				
客户名称			联系电话	
用气性质	☐ 商业客户 ☐ 工业客户 ☐ 采暖客户 ☐ 福利客户 ☐ 特殊客户			
通气条件检查				
1.管道	☐ 包装 ☐ 腐蚀 ☐ 电线缠绕 ☐ 搭挂物品 ☐ 私接私改 ☐ 安全间距不足 ☐ 涂改管道漆色 ☐ 警示标志损坏或缺失 ☐ 正常			
2.支架和管卡	☐ 缺失 ☐ 损坏 ☐ 松动 ☐ 正常			
3.阀门	☐ 不灵活 ☐ 无手柄 ☐ 手柄损坏 ☐ 正常			
4.计 量 仪 表	表类型	品牌	型号	表号
	☐ 流量计			
	☐ 燃气表			
5.胶管	☐ 老化 ☐ 龟裂 ☐ 穿墙（门/窗） ☐ 软管超过2米 ☐ 软管上接有三通 ☐ 超期使用未更换 ☐ 不符合安全距离 ☐ 缺卡箍 ☐ 卡箍松动 ☐ 金属管 ☐ 正常			
6.燃气报警器	☐ 安装（ ☐ 有效 ☐ 定期检测 ☐ 未定期检测 ☐ 报警联动切断） ☐ 未安装			
7.燃气用具使用	☐ 超年限使用 ☐ 明令淘汰器具 ☐ 灶具未带自动熄火保护 ☐ 正常			
8.气 密 性 检测	检测方式		是否漏气	处置结果
	☐ 可燃气体检测仪 ☐ U 型压力计测试 ☐ 肥皂水		☐ 漏气 ☐ 正常	☐ 完成 ☐ 已采取措施
9.安 全 用 气 环境	☐ 室内混用其他气源 ☐ 燃气设施周围存放易燃易爆物品 ☐ 室内通风不良 ☐ 厨房改装或与其他房间连通不具备安全条件 ☐ 安装燃气设施房间住人 ☐ 烟道及排烟设施故障 ☐ 正常			
客户安全 知识掌握	☐ 掌握燃气设施正确操作方法 ☐ 清楚燃气公司报警电话 ☐ 掌握日常检漏方法 ☐ 掌握燃气泄漏处置方法和有关注意事项 ☐ 掌握应急逃生知识			
安全宣传	☐ 已进行安全宣传和有效告知 ☐ 管道天然气客户手册 ☐ 天然气安全使用常识 其他：_____			
燃气用具				
满意度调查	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 不满意原因_____			
软管与单嘴、灶具连接处是否使用管卡紧固	☐ 是 ☐ 否		置换通气是否完成	☐ 是 ☐ 否
客户服务改建建议（客户填写）				
安全告知： 1、操作人员应熟练掌握燃气灶具、设施使用方法； 2、使用方应定期对燃气管道及用气设施进行泄漏检测； 3、使用方应安装可燃气体报警装置，并定期检验，确保检测装置运行正常； 4、每天用气结束后，使用方应关闭燃气总阀门；				
客户签字			置换通气人员签字	



附录十三 居民户内燃气设施安检单

居民户内燃气设施安检单
客户基本信息

客户姓名		用气地址	小区 号楼 单元 室（或 村/路 号）			
联系电话 1		联系电话 2		本次安检时间	年 月 日	
客户类别	☐ 自有住房 ☐ 外来租户 ☐ 老 ☐ 弱 ☐ 病 ☐ 残 ☐ 其他：_____					
用气类型	☐ 居民炊事 ☐ 居民热水器 ☐ 居民采暖			进气方向	☐ 左进气 ☐ 右进气	
燃气表品牌		燃气表型号		出厂日期	年 月	燃气表编号：_____ 防盗表封编号：_____
燃气表类型	☐ 机械表		☐ IC 卡表		☐ 物联网表	
燃气表底数	m ³	燃气表进口	原卡扣：_____（变更：_____） 防盗接头：_____（变更：_____）			
燃气表剩余	m ³	燃气表出口	原卡扣：_____（变更：_____） 防盗接头：_____（变更：_____）			

安全检查及隐患整改告知

检查项目		检查结果(在“□”内打“√”)	
气密性专项检查	来气管道至灶前阀（不含私改管段）	☐ 1.漏气，具体情况：_____ 处置情况： ☐ 现场维修完毕 ☐ 已采取措施交维修队维修	☐ 正常
	软管及用气设备（含私改管段）	☐ 2.软管及连接处漏气 ☐ 3.炉具及连接处漏气 ☐ 4.客户私改管段处漏气 ☐ 5.热水器及连接处漏气 ☐ 6.其他 _____	☐ 正常
燃气表专项检查	表功能	☐ 7.表进出口方向反装 ☐ 8.点火用气时计量异常 ☐ 9.取出表内电池后电磁阀未关闭、过气不计数 ☐ 10.运行时有异响 ☐ 11.其他 _____	☐ 正常
	表完整性	☐ 12.表体损坏 ☐ 13.电池盒腐蚀 ☐ 14.表体被暗封 ☐ 15.铅封损坏 ☐ 16.螺丝松动 ☐ 17.防盗卡扣或防盗表接头损坏 ☐ 18.其他 _____	☐ 正常



其他燃气管道设施安全检查	来气管道至灶前阀	☐ 19.立管及支管固定不牢 ☐ 20.表后管固定不牢 ☐ 21.表前阀无手柄或无法启闭 ☐ 22.灶前阀无手柄或无法启闭 ☐ 23.灶前阀内漏 ☐ 24.灶前阀习惯性不关闭 ☐ 25.管道堆积重物 ☐ 26.用电设备与管道间距不足 ☐ 27.管道有电线缠绕 ☐ 28.将管道作为接地线 ☐ 29.管道防腐漆脱落、锈蚀 ☐ 30.燃气管道暗封或暗埋 ☐ 31.燃气表进口之前私改管道 ☐ 32.燃气表出口之后私改管道 ☐ 33.其他	☐ 正常
	软管及用气设备	☐ 34.软管超 2m ☐ 35.软管有接口 ☐ 36.软管破损或开裂 ☐ 37.软管穿墙或暗埋 ☐ 38.软管两端无管箍、管箍松动 ☐ 39.软管超期 ☐ 40.非天然气专用灶具 ☐ 41.炉具与管道安全间距不足 ☐ 42.炉具无熄火保护 ☐ 43.使用直排式热水器/壁挂炉 ☐ 44.用气设备无控制阀 ☐ 45.用气设备超期使用 ☐ 46.其他	☐ 正常
用气环境专项检查		☐ 47.室内混用其他气源 ☐ 48.厨房住人 ☐ 49.燃气设施周围存放易燃易爆物品 ☐ 50.室内通风不良 ☐ 51.其他	☐ 正常
安全宣传情况		☐ 发放安全宣传资料并进行安全宣传和有效告知 ☐ 张贴已安检标签 ☐ 张贴“隐患未整改禁止使用”标签	
隐患整改告知：依据《城镇燃气管理条例》《XX 省燃气管理条例》等有关规定，客户须及时对以上第__，__，__，__，__，__，__，__，__，__ 条隐患问题按照整改要求进行整改，限期__天内整改完成。存在泄漏隐患时应关闭燃气阀门，待整改完毕后再正常使用燃气，如客户提出申请需由燃气公司协助整改，相关费用由客户承担。			
整改处理方法：		安检员签字：	
☐ 由客户自行整改(第__，__，__，__，__，__条)		记录员签字：	
☐ 客户申请由燃气公司协助整改，客户承担费用(第__，__，__，__，__条)			

客户申明及服务满意度评价

本人确认上述服务内容已完成，并已在燃气公司工作人员的讲解下阅知《燃气安全须知》。承诺遵守国家相关管道燃气的法律法规及燃气行业条例，及时整改存在的安全隐患（逾期不整改则自行承担安全责任后果），并依照燃气公司相关安全指引，在未来使用燃气过程中不得擅自安装、改装、拆迁在本地址内任何管道燃气设施，保证安全使用管道燃气。当燃气表电子部分出现故障、与机械表不符或办理补气量时，以机械表数据和客户在燃气公司的历史充值记录为准。	
您对本次服务质量的评价： ☐ 非常满意 ☐ 基本满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
客户签字：	

隐患整改回访情况

对于上述问题的整改情况： ☐ 已整改完毕 ☐ 未按要求完成整改 ☐ 无法入户 ☐ 拒绝整改	
备注：未按要求整改完成，一切后果责任由客户自行承担。	
安检员签字：	客户签字： 年 月 日

温馨提示：正确使用燃气设施非常重要，若您不按规定执行，您家及整个单元的其他燃气客户都将无法正常使用天然气，且存在的安全隐患将有可能危及您和家人以及邻居的生命财产安全，请您务必严格遵守相关规定。



附录十四 非居民客户燃气设施安检单

非居民客户燃气设施安检单

客户基本信息						
单位法人		单位名称			固定电话	
固定电话		单位地址			移动电话	
气表底数		仪表编号		表厂家及型号		
燃气设备类型(可多选)		大灶__台、中灶__台、小灶__台、蒸饭车__台、热水器__台、壁挂炉__台、锅炉__台、其它				
安全检查内容 (存在问题时在相应选项的“□”内打“√”或在“其他”项前的“□”内打“√”并注明，否则视为正常)						
计量装置	☐ 1.流量计等设备及连接处泄漏； ☐ 2.存在不计量旁通； ☐ 3.存在强电信号、强磁或高频装置干扰； ☐ 4.流量计法定封印异常； ☐ 5.无铅封或铅封被破坏； ☐ 6.存在其他盗气行为； ☐ 7.流量计温度压力流量信号异常； ☐ 8.流量数据累计异常； ☐ 9.仪表油液位异常； ☐ 10.运行时声音异常； ☐ 11.仪表卡死等故障； ☐ 12.仪表有应力变形； ☐ 13.箱体、基础或护栏损坏、变形； ☐ 14.静电接地不合规； ☐ 15.电伴热不规范； ☐ 16.温控功能故障； ☐ 17.仪表处于超量程状态； ☐ 18.仪表超检定周期； ☐ 19.过滤器未定期清理保养； ☐ 20.过滤器前后压差异常					
调压装置	☐ 21.调压器等设备及连接处泄漏； ☐ 22.参数设定不符合要求； ☐ 23.压力显示值与设定值不符； ☐ 24.运行时异响； ☐ 25.切断装置功能失效； ☐ 26.放散装置功能失效； ☐ 27.箱体、基础或护栏损坏、变形； ☐ 28.静电接地不合规； ☐ 29.电伴热不规范； ☐ 30.RTU与伴热电源未分路控制； ☐ 31.温控功能故障； ☐ 32.过滤器未定期清理保养； ☐ 33.过滤器前后压差异常					
切断连锁装置	☐ 34.电磁阀与报警器切断连锁装置及连接处泄漏； ☐ 35.电磁阀与报警器切断连锁装置功能失效； ☐ 36.报警器超期； ☐ 37.报警器未保持通电状态； ☐ 38.报警器探头不清洁； ☐ 39.锅炉、灶间等无联动通风设备					
管道及阀门	☐ 40.燃气管道及附属设施应无泄漏； ☐ 41.管道锈蚀；防腐层破损； ☐ 42.管道固定支架缺失； ☐ 43.标志标识缺失； ☐ 44.埋地管道有占压、施工等隐患； ☐ 45.阀门启闭异常； ☐ 46.阀门裂纹或渗漏； ☐ 47.法兰螺栓或垫片缺失； ☐ 48.法兰静电跨接不符合要求；					



不安全 用气行为	☐ 49.擅自改动燃气管道； ☐ 50.客户私改管段漏气； ☐ 51.擅自拆除、改装、迁移、安装燃气设施和燃具； ☐ 52.暗埋、暗封燃气设施； ☐ 53.包裹密闭燃气设施； ☐ 54.燃气管道被做为其他电气设备的接地线使用； ☐ 55.燃气设施有重物搭挂； ☐ 56.燃气设施周围堆放杂物； ☐ 57.电气设备等与燃气设施之间的安全距离不符合要求； ☐ 58.安装燃气设施的房间有人居住； ☐ 59.同一场所使用两种以上燃气； ☐ 60.习惯性用气后不关阀； ☐ 61.无健全的安全生产管理制度； ☐ 62.无专（兼）职安全管理人员； ☐ 63.无定期自查的安检、设备维护保养记录； ☐ 64.过道边的阀门手柄无安全防护措施； ☐ 65.其他不安全用气行为
其他	☐ 66.未定期检查管理范围内的燃气设施和用气设备； ☐ 67.设备设施或附件缺失； ☐ 68.设备设施或附件与原设计不符； ☐ 69.存在未经复核变更管道的情况； ☐ 70.用气设备数量和负荷与原设计不符； ☐ 71.存在未经复核变更用气设备和负荷的情况； ☐ 72.用气环境与原设计不符； ☐ 73.存在影响燃气安全运行的环境因素； ☐ 74.使用国家明令淘汰或没有合格标志的用气设备； ☐ 75.燃具不合格； ☐ 76.软管连接不合格； ☐ 77.其他
是否对客户进行了详细的燃气管理条例及安全使用常识的宣讲： ☐ 宣讲 ☐ 未宣讲	



非居民客户燃气设施安检单(续)

隐患问题告知及整改要求
依据《城镇燃气管理条例》等有关规定，客户应及时对以上()处不合格项隐患问题按照整改要求进行整改，限期() 天内整改完成。如客户提出请求需由燃气公司协助整改，费用由客户自理。 整改处理方法： ☐由客户自行整改 (第 条) ☐由燃气公司协助客户整改 (第 条，客户自费) 安检员签字： 年 月 日
客户申明及服务满意度评价
本人确认上述服务已完成。承诺遵守国家相关管道燃气的法律法规及燃气行业条例，及时整改存在的安全隐患（逾期不整改则自行承担安全责任后果），并依照燃气公司相关安全指导，在未来使用燃气过程中不得擅自安装、改装、拆迁在本地址内任何管道燃气设施，保证安全使用管道燃气。 您对本次服务质量的评价：☐满意 ☐一般 ☐不满意 客户签字： 年 月 日
隐患整改回访情况
对于上述问题的整改情况：☐已整改完毕 ☐未按要求完成整改 ☐无法入户 ☐拒绝整改 备注：未按要求整改完成，一切后果责任由客户自行承担。 安检员签字： 客户签字： 年 月 日
XXXX 燃气公司客户服务热线：XXXXXXXX



附录十五 居民客户安全隐患整改通知单

居民客户安全隐患整改通知单

小区(宿舍)名称: _____地址(楼栋/门牌号): _____

□户主/□租赁人姓名: _____联系电话: _____

尊敬的客户:

根据燃气管理条例及相关标准、规范，我公司在对用气现场进行了安全检查时，发现现场存在用气安全隐患，具体情况见下表。为了维护用气现场及周边市民生命财产安全，营造安全规范的用气环境，特此通知您，请按期对下列隐患及时进行整改，否则由此引发的一切后果将由客户承担。

隐患内容:	
整改意见:	
检查时间: _____	
整改期限: _____	
检 查 人: _____	
客户签名: _____	
客户服务电话: _____	
客户联系电话: _____	
复查时间: _____	
复查人: _____	



附录十六 非居民客户安全隐患整改通知单

非居民客户安全隐患整改通知单

客户名称: _____

用气地址 _____

尊敬的客户:

根据燃气管理条例及相关标准、规范，我公司在对用气现场进行了安全检查时，发现现场存在用气安全隐患，具体情况见下表。为了维护用气现场及周边市民生命财产安全，营造安全规范的用气环境，特此通知您，请按期对下列隐患及时进行整改，否则由此引发的一切后果将由客户承担。

隐患内容:	
整改意见:	
检查时间: _____	整改期限: _____
检 查 人: _____	客户签名: _____
客户服务电话: _____	客户联系电话: _____
复查时间: _____	复查人: _____



附录十七 抄表数据确认单

XX 中石油昆仑燃气有限公司抄表单

客户名称：

客户地址:

年 月 日

客户编号	燃气表位置	燃气表号	本月表数	上月表数	本月燃气量	上月抄表时间	备注

注：1、请于抄表次日起七日内完成缴费。2、每日 15:00 以后不再收取现金，如需缴费请使用网银、电汇、银联卡、支票或网上营业厅等。

抄表员：

客户签字:



附录十八 客户分类分级档案管理台账

非居民客户分类分级管理台账

序号	客户名称	客户地址	公司简介	法人信息	注册资本金(万元)	企业规模	经营范围	生产工艺特点	客户类型	客户层级	客户层级标准	拜访周期	服务内容	客户联系人	客户联系方式	客户经理	客户经理联系方式	日均用气量(万方)	年用气量(万方)	价差(元)	通气时间	备注
								介绍企业生产工艺、用气特点及特殊要求 (例：工业窑炉、24小时用气、不允许停气等...)			根据客户分类分级划分标准简单说明划分依据											

单位责任人：

填表人：

联系方式：

联系方式：

附录十九 燃气设施报装确认书

非居民客户燃气设施报装确认书

用气单位（章）：

客户类型：☐公服 ☐商业 ☒工业

序号	用气设备名称	规格型号	数量	接口尺寸	连接形式	用气量 Nm³/h		用气额定压力 kPa	用气时间/周期	备注
						最大	最小			
1										

注：天然气低位热值以 8750kCal/m³ (36.626MJ/m³) 计算。

另需气单位提供以下资料：

- 1、室外综合管网图、强弱电图及其它埋地设施相关图纸；
- 2、用气房屋（或车间）建筑、电气、给排水图；
- 3、用气设备布置



附录二十 燃气安检到访不遇通知单

燃气安检到访不遇通知单

尊敬的_____小区____号楼____单元____室燃气客户：

您好!我公司安检工作人员于_____年_____月_____日上门到您家进行室内燃气设施安全检查，您家中无人，为保障您的用气安全和周围邻居的安全，见此通知后，请您与安检工作人员联系或拨打我公司客户服务热线，另行预约安全检查时间。

谢谢配合!

客户服务热线: XXXXX 安检员电话:_____

提示:此单电话号码若被涂改、覆盖，请您切勿联系，谨防受骗。

XXXXXXXXXX 公司



编 委 会

主 任：付 斌 钱治家

副 主 任：侯创业 李 伟 罗文柱 仲文旭 李海防 张 帆 高向众
钟伟荣 法玉晓 廖 亮 靳光辉

委 员：王 斌 文 科 张晓军 文 江 范广文 赵延芳 王中元
张再跃 谢 茂 李 伟 刘庆松 汤东琳 牛永青 庄小鹏
史宇峰 罗志伟 阿金库 田士章 毕逢东 韩文杰 龚大利
秦莲香 单新煜 孙 齐 徐海云 孙 玲 郑 斌 商博军
于 洋 崔立民 芦 刚 唐国敬 陈长军 戴云鹏

主 编：张炜健 刘 扬

编写人员：王 娜 孙小淇 毕杰军 李抒阳 卢在锋 沈 孟 朱瑞华
刘振伟 姜尚裔 郭文玉 王 超 关 平 刘 高 李志超
赵 鹏 刘 爽 宁丹丹 周亚军 李国强 李华朕

