

吕梁东义天然气有限公司

吕梁东义天然气有限公司服务承诺

为给广大用户提供安全、优质、高效的供气服务,特作出如下社会承诺:

一、承诺内容

- (一)天然气供应;
- (二)天然气报装;
- (三)供气设施抢修、维修;
- (四)天然气入户安全检查。

二、服务标准及时限

(一)天然气供应

- 1、天然气实行每日 24 小时供气。
- 2、天然气进户压力不低于 2000Pa。
- 3、正常上班时间,在广场营业厅、凤山底营业厅、市政务大厅、区政务大厅随时可以办理相关业务。午夜时间,客服可为用户充值购气。

(二)天然气非居民用户开户手续办理

用户办理天然气报装的,接到用户申请后,材料齐全的,2个工作日内勘查现场,3个工作日内完成供气。

(三)供气设施抢修、维修

吕梁东义天然气有限公司

管线(泄漏)抢修, 接报后白天 30 分钟, 夜间 40 分钟内到达事故现场, 一般故障 1 日内修复, 较大故障 2 日内修复。因供气设施计划性检修造成的停气提前 3 天通知用户, 故障性停气及时通知用户。

(四) 户内燃气故障维修

接报后, 一般故障 4 小时内修复, 较大故障 8 小时之内修复。

(五) 天然气入户安全检查

1、工作人员每年入户安全检查一次, 主要职责是检查用户室内供气设施安全情况, 重点实施 11 项安全检查措施, 对存在的安全隐患立即告知用户并进行整改。

2、入户安全检查时工作人员穿工作服, 佩带工作证, 使用文明用语。

三、违约责任

(一) 工作人员不按规定的时限和标准办理供气业务, 第一次违反的对当事人批评教育; 再次违反的, 视情节轻重酌情处理。

(二) 工作人员不按规定时限和标准实施抢修、维修, 第一次违反的给予当事人待岗处理, 再次违反的给予开除处理。

(三) 工作人员违反规定乱收费的, 一经查实, 对当事人给予开除处理。

(四) 工作人员对服务对象不热情、不耐心, 使用服务忌语, 或发现争吵、顶撞行为的, 一经发现, 责令当事人向服务对象赔礼道歉, 并

吕梁东义天然气有限公司

取消年终评优资格;情节严重的,调离其岗位。

(五) 工作人员违反职业道德和廉政建设制度,向服务对象吃、拿、卡、要,索贿受贿的,一经查实,对当事人给予开除处理。

(六) 工作人员因工作失误给服务对象造成经济损失的,将实行等额赔偿。

吕梁东义天然气有限公司

二〇二一年七月一日

