

优化营商环境 助力企业发展

——区域管委燃气“小微工程”服务情暖万家

为贯彻落实北京市关于优化电、水、气、热接入营商环境的相关要求，区域城市管理委协同市燃气集团不断对燃气用户发展管理制度及导则进行修编，最新发布的“9+N”2.0版，已将燃气接入业务环节压缩至2个；将报装资料简化为“小微工程”仅需用气申请1件，其他工程仅提供用气申请及产权证2件。如果用户采用网上报装或电话报装方式，服务专员会主动联系用户上门收取报装资料，可实现报装业务“零上门”，用户只需在申请验收时上门办理一次。主动服务模式大幅减少客户往返次数，缩短项目办理时限，力争“不让用户多操一分心 不让用户多跑一步路”，加快燃气经营企业向服务型转变，将优化营商环境工作落到实处。

零上门、零审批、零投资、广覆盖、超快速！
“小微工程”服务模式，快来围观~~

什么是微小工程：

不涉及外线的新发展商服用户，计量仪表规格仅为G25(含)以下，总用气量不大于32Nm³/h的工程

气源接入条件：接自现状建筑物内燃气管道(气源管道与用气单位应在同一防火分区，且流量、压力满足使用要求)

实施前提条件：用户采购合格燃气具并安装到位；用户按照《燃气室内工程施工验收技术规范》(DB11/T 301-2017)相关要求完成报警及通风系统建设

特点：零投资、零上门、超快速

北京燃气集团投资室内燃气系统，用户零投资

注：不含燃气具、报警及通风系统投资

业务流程：



工作人员主动联系用户踏勘现场，收集资料，资料包括用气申请、产权证和经办人员身份证

用户可通过官网<http://wsbz.bjgas.com>、电话等途径提出用气需求，无需往返业务网点，报装业务零上门

接气平均用时原则上不超过4个工作日

用户确认服务模式

除申报和签订供气合同外，所有手续均由北京燃气集团办理

服务标准：



- 工作人员统一穿蓝色工作服
- 佩戴北京燃气集团工作卡



现场工作时，工作人员使用礼貌用语，认真听取用户的服务咨询，友好沟通，给用户提供最专业的解答和建议

回访原则：

为了全面了解用户的实际需求、准确了解用户对服务的满意度评价、及时发现工作中的不足之处，小微工程通气一个月内，北京燃气集团将开展用户满意度回访工作，望配合。

问题反馈：

[HTTP://WWW.BJGAS.COM](http://www.bjgas.com) 北京燃气集团官网

010-63913030

96777 服务热线

廉政标准：



不准利用工作之便，向用户吃、拿、卡、要



不准以任何形式推诿扯皮、刁难用户



不准从事推销燃气灶具、燃气设备等有偿中介服务

关键字：“三零”服务、广覆盖、超快速

2018年12月17日，推出“小微工程”服务模式，针对用气设备总负荷不大于32立方米/小时，且气源接自建筑物内现状燃气管道的新发展商服用户，北京燃气集团负责投资燃气系统，接气平均用时不超过4个工作日，此项措施将惠及全市30%的商服用户。

客户可以通过北京燃气集团网上报装系统(网址为<http://wsbz.bjgas.com>)、

对外服务电话和燃气服务窗口三种渠道提出用气需求，北京燃气集团将委派服务专员主动上门，踏勘现场，收取报装资料，制定技术方案。符合接入条件的项目，待客户报警通风系统及用气设备安装到位后，服务专员负责办理通气前的所有手续，在4个工作日内完成燃气系统施工、通气。如果客户选择网络报装或电话报装的方式，则全程无需往返服务窗口，享受“小微工程”燃气接入——“零上门、零审批、零投资、广覆盖、超快速”

的优质服务。

为了确保“小微工程”的服务质量，燃气集团制定了专项服务准则，对现场工作人员的着装、用语等服务标准也进行了统一规定。此外，在每个工程通气后将聘请第三方专业机构进行回访，客观收集、了解用户对服务过程的整体感知和满意度评价，及时发现问题，制定措施，限期整改，持续推进服务品质提升。

在服务过程中，客户有任何问题和

建议，可以通过北京燃气集团官网、行风

热线及服务专线随时联系。

1. 北京燃气集团官网 <http://www.bjgas.com>

2. 010-63913030

3. 96777 服务热线

具体情况有需求的用户可咨询北京燃气集团各分公司服务电话：
第四分公司(阜石路以南)
电话：67868410
第五分公司(阜石路以北)
电话：62236655-6106

燃气接通、燃气“跟踪”服务燃气新发展用户服务模式

2019年1月1日起，北京燃气集团服务范围内新发展用户工程，燃气接入办理环节压缩为2个，在北京燃气集团的办理时长最长不超过15个工作日。

客户可以通过北京燃气集团网上报装系统(网址为<http://wsbz.bjgas.com>)、手机APP、对外服务电话和燃气服务窗口四种渠道提出用气需求，服务专员主动联系用户，上门进行现场勘查，制定供气方案。客户如果采用网上报装或电话

报装方式，可实现报装业务“零上门”。

设计和施工过程采用市场化模式，客户委托施工单位完成工程施工后可申请验收，北京燃气集团于验收合格后4个工作日内完成接线通气工作，其中大型综合体和500户以上的小区根据具体工程量与您预约通气时间。

在服务过程中，还提供工程进度“跟踪”服务。

1. 进度推送：为方便您及时了解工程

进度，北京燃气集团将通过用气申报时留存的手机号码主动为您推送工程进度信息，请您注意查收。

2. 查询服务：另外，您可通过北京燃气集团网上报装系统(<http://wsbz.bjgas.com>)来实时查询工程进度情况。

在服务过程中也向客户承诺：

1. 首问负责：第一个接待您的窗口工作人员为首问负责人。对于北京燃气集团窗口业务范围内的问题，窗口人

员现场解答问题；属于北京燃气集团业务，但非窗口业务，窗口人员应为您提供准确的联系方式或得到解答后另行联系您。

2. 一次性告知：窗口工作人员一次性告知您窗口业务范围内的手续、办理流程 and 所需资料。现场报装时，资料不齐全的，您无需再次来到窗口提交资料，北京燃气集团会一次性告知需补齐事项并安排服务专员现场踏勘时收取。

【服务资讯】近期巡检计划

石景山	五里坨	石门南路1号院3#
石景山	五里坨	石门南路1号院6#
石景山	五里坨	天翠阳光新城1#
石景山	五里坨	天翠阳光新城2#
石景山	五里坨	天翠阳光新城3#
石景山	五里坨	天翠阳光新城4#
石景山	五里坨	天翠阳光新城8#
石景山	五里坨	天翠阳光新城10#
石景山	五里坨	五里坨西街9号院B区14#
石景山	五里坨	五里坨西街9号院B区7#

请以上区域内的用户关注小区内张贴的巡检通知，家中留人。

同时请认准北京燃气的巡检通知单、查验巡检员胸卡，切勿相信虚假广告。

您也可使用北京燃气APP中的员工检验功能，或致电北京燃气客户服务热线96777，检验巡检员真伪。

区域管委优化营商环境9+N政策2.0版(水电气接入)政策宣讲培训会



道至简，实干为要
优化营商环境没有最好
只有更好
在这条没有止境的路上
我们将聚焦您的实际需求
从“心”出发，奋力前行！

截止到2019年5月3日，我区已实现10项小微工程的通气，用户满意度为100%。政务大厅及企业用户接受燃气接入优化营商环境9+N政策2.0版培训的人次已超过一百人。在未来我们将持续加大宣传力度，持续改进工作，提升服务品质，为优化营商环境做出进一步努力。

