

新县弘昌天然气有限公司文件

新弘然〔2021〕18号



业务限时办结制度

为了提升企业对外服务形象，提高员工工作效率，增强员工责任意识，特制定本制度，企业业务限时办结制度。

天然气用户与我公司发生的业务接洽，以及公司内部各部门之间的业务流转，具体包括初装、改造、报修、应急抢险等。

初装入网流程及时限

1、不需要填写用户报装申请表的用户（架空管或单元楼立管路过的零散用户，不需要敷设专线的用户），市场部业务人员审核无误后，用户在30分钟内办理。需要填写用户报装申请表的用户，市场部业务受理人员自收到申请表的当日内，将申请表传至勘察设计部，通知现场勘察。

2、现场勘察设计部自收到市场部用户报装申请表3个工作日内，进行现场勘察，并将工程量清单和预计工期等勘察结果报送合同造价部。

3、造价部在收到勘察设计部勘察结果后，在1个工作日内做出预算，并在相关领导签字后报回市场部。

4、市场部自接到造价部工程预算后，1个工作日内通知用户缴费。

5、通知安装、签订安装合同，用户缴纳相关款项后，签订安装合同，并在1个工作日内通知工程部组织施工。

6、安装、验收签订安装合同限制工期的用户，工程部要严格按照合同工期组织施工、验收；不要求限定工期的用户，除客观因素外，7-15个工作日安装、验收完毕，并通知调度指挥中心组织送气，附工程竣工图和相关资料。

7、置换送气具备置换、送气条件的，安全运行部3个工作日内完成埋地管线置换送气，商业用户及50户以下的居民用户，除特殊原因外，3个工作日内完成送气；集体用户200户以内（含）7个工作日完成，200户以上要求编制专项送气方案，并将送气结果报回调度指挥中心。

8、移交日常运行、巡检，调度指挥中心接到安全运行部完成置换送气反馈后1个工作日内，通知安全运行部、安全检查监督部将新建工程纳入日常运行、巡查范围。

用户天然气设施拆迁改造流程及时限

1、用户提出改造要求，市场部接到用户改造申请后，详细了解工程内容，做好用户信息记录并于当日内移交勘察设计部；不需要现场勘察的，直接通知用户到市场部交费。

2、现场勘察设计部接到通知后，2个工作日内对用户要求改造内容进行现场勘察并将勘察结果（主要包括所需材料及改造前后管线示意图）报回造价部，造价部在1日内将预算结果报市场部，由市场部当日通知用户交费；不需要进行

预算的，勘测部门直接通知用户到市场部交费（用户需要紧急拆除的，可先行拆除，在重新安装前缴费即可）。

3、市场部在办理完用户缴费手续之后，当日通知工程部进行改造施工。

4、工程部在接到施工通知单后，架空管道及户内工程 3 个工作日内完成，埋地管道 7 个工作日内完成改造，同时报验收部门进行验收，验收合格后，工程部 3 日内出图并发送到安全运行部，同时更新地理信息系统数据。