

玛纳斯县银海宏盛能源有限公司服务事项 公 示

为方便广大用户办理燃气相关业务，现将燃气缴费、故障维修等燃气业务、营业网点信息以及服务承诺与监督事项公示如下：

一、燃气缴费

办理渠道：用户前往北五岔镇银海能源加气站营业厅现场办理购气、卡片充值。

办理时限：用户携带卡片，到厅即可当场完成充值业务。

服务标准：燃气价格对外公开，居民用气 1.8 元/立方米，严格按照核定标准收取费用，可向用户提供纸质收费凭证。公司每年组织免费入户安全检查。

二、燃气维修

办理流程：用户发起报修申请 → 工作人员上门检修 → 完成检漏及验收。

办理渠道：24 小时抢险报修电话，全天候受理故障申报。

办理时限：发生燃气泄漏险情，接报即刻出动抢修；一般故障 24 小时上门处置；若配件短缺，会提前告知用户。

服务标准：维修人员持证上岗、统一工装；所有收费项目作业前提前告知用户；维修更换配件及材料费用由用户自行承担。维修完成后开展气密性检测，并向用户宣讲安全用气知识。

三、其他业务（开户、过户、销户、通气、改管）

办理流程：用户提交业务申请 → 工作人员核验资料 → 按需开展现场踏勘 → 组织施工或通气作业 → 验收办结。

办理渠道：线下营业厅窗口提交相关申请材料。

办理时限：过户、销户业务，资料齐全当日办结；

服务标准：一次性告知办理所需材料、业务条件与收费明细，做好用户信息保密，在承诺时限内办结业务。

四、营业网点

地址：北五岔镇银海能源加气站营业厅

营业时间：24 小时营业

业务范围：燃气购气充值、开户、过户、销户、业务咨询、投诉接待。

五、服务承诺与监督

- 1、坚持文明接待，作业操作规范；
- 2、各项业务收费公开透明；
- 3、投诉热线：19399873816

玛纳斯县银海宏盛能源有限公司

