

玛纳斯鑫友天然气公司服务事项公示

为方便用户办理燃气业务，现将燃气缴费、维修及相关服务流程、渠道、时限、网点、服务标准公示如下，欢迎监督。

一、燃气缴费

✓ 办理流程：预付费用户：查询气量→缴费→充值（线下充值）；
后付费用户（商户）：抄表出账→核对账单→缴费。

✓ 办理渠道 线上：暂无；

线下：营业厅窗口（用户到站点带卡充值）；无授权代收点。

✓ 办理时限 无线上缴费；窗口缴费资料齐全当场办结。

✓ 服务标准 燃气价格公开，按核定标准收取；可开具纸质版收据。

二、燃气维修

✓ 办理流程：用户报修→→上门检修→检漏验收。

✓ 办理渠道 线下：24 小时抢险报修电话：18999340419

✓ 办理时限 燃气泄漏险情：接报立即出警；一般故障：城区 1 小时内上门；配件短缺提前告知用户。

✓ 服务标准 维修人员持证、着装上岗；收费项目明码标价，事前告知；维修后气密性检测，宣讲用气安全。

三、其他业务（开户、过户、销户、通气、改管）

✓ 办理流程：提交申请→资料核验→现场踏勘（按需）→施工 / 通气→验收办结。

✓ 办理渠道：线下营业厅窗口提交资料。

✓ 办理时限：过户、销户资料齐全当日办结；新装、改管踏勘后约定工期，延期提前告知。

✓ 服务标准：一次性告知材料、条件及收费，信息保密，限时办理。

四、营业网点

玛纳斯县六户地镇加气站营业厅

地址：玛纳斯县六户地镇广汇能源加气站

营业时间：

夏季时间 上午 10: 00-14: 00；下午 15: 30-19: 00

冬季时间 上午 10: 00-14: 00；下午 15: 30-19: 30

业务范围：缴费、开户过户销户、业务咨询、投诉受理。

五、服务承诺与监督

- 1、文明服务，规范操作；
- 2、业务收费公开透明；
- 3、投诉热线：18999340419。

玛纳斯县鑫友天然气有限公司

加气专用章