

宿州皖能天然气有限公司

机构照片（办公楼）



机构照片（营业厅）



单位名称	宿州皖能天然气有限公司
办公地址	宿州市经开区金海大道东陈路2号
工作时间	办公楼：周一至周五：上午 8:30-11:50 下午 13:30-17:00 营业厅：周一至周五：8:30-17:30 周末：上午 8:30-12:00 下午 13:30-17:30
便民电话（信息咨询电话）	0557-3679668、0557-3155111（24小时维抢修）
交通情况	良好
机构类型	供气
监督电话	0557-3677995
服务职能简介	<p>许可项目：燃气经营；燃气燃烧器具安装、维修；发电业务、输电业务、供（配）电业务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）。</p> <p>一般项目：工程管理服务；石油天然气技术服务；工程技术服务（规划管理、勘察、设计、监理除外）；食品销售（仅销售预包装食品）；家用电器销售；厨具卫具及日用杂品批发；厨具卫具及日用杂品零售；智能家庭消费设备销售；日用电器修理；五金产品零售；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；在保险公司授权范围内开展专属保险代理业务（凭授权经营）；充电桩销售；机动车充电销售；电动汽车充电基础设施运营；住宅水电安装维护服务；租赁服务（不含许可类租赁服务）；制冷、空调设备销售；非电力家用器具销售（除许可业务外，可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目）。</p>

宿州皖能公司信息公开基本目录

序号	公开事项		公开内容	公开时限	公开渠道和载体
	一级目录	二级目录			
1	单位概况	单位简介	<p>(1) 单位性质: 国有控股</p> <p>(2) 企业规模: 小微</p> <p>(3) 经营范围: 许可项目: 燃气经营; 燃气燃烧器具安装、维修; 发电业务、输电业务、供(配)电业务(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准)。一般项目: 工程管理服务; 石油天然气技术服务; 工程技术服务(规划管理、勘察、设计、监理除外); 食品销售(仅销售预包装食品); 家用电器销售; 厨具卫具及日用杂品批发; 厨具卫具及日用杂品零售; 智能家庭消费设备销售; 家用电器修理; 五金产品零售; 信息咨询服务(不含许可类信息咨询服务); 在保险公司授权范围内开展专属保险代理业务(凭授权经营); 充电桩销售; 机动车充电销售; 电动汽车充电基础设施运营; 住宅水电安装维护服务; 租赁服务(不含许可类租赁服务); 制冷、空调设备销售; 非电力家用器具销售(除许可业务外, 可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目)。</p> <p>(4) 注册资本: 3200 万元</p> <p>(5) 办公地址: 宿州市经开区金海大道东陈路 2 号</p> <p>(6) 营业厅地址: 宿州市经开区金海大道与金河路交叉口向南 50 米路东宿州皖能客户服务中心</p> <p>(7) 联系方式: 办公室电话 0557-3677995、客服电话 0557-3679668、24 小时维抢修值班电话 0557-3155111</p>	<p>及时公开</p> <p>(信息形成或变更之日起 20 个工作日内, 并根据实际情况动态调整)</p>	<p>公司网站、微信公众号</p>
2		机构职能	<p>公司内设 5 个职能部门, 市场客服部、工程管理部、安全生产部、财务管理部、综合管理部。</p> <p>财务管理部: 内部控制、财务报表报送、价格管理、资金管理、财务决算、预算管理、税务管理、人员管理、工作协调、其他事项。</p> <p>综合管理部: 人力资源管理、党建管理、制度建设及总体协调、工商管理、行政后勤管理、工作总结及分析、其他。</p> <p>安全生产部: 计划协调、维抢修管理、工程验收、生产事故上报、设备管理。</p> <p>工程管理部: 工程施工、质量体系、计价规则、招标采购、工程验收、施工安全。</p> <p>市场客服部: 受理用户报装、点火通气、缴费充值、改管增容、安装维修、用户抄表、入户安检、过户销户、信息咨询等客户业务, 努力提高客户服务质量和满意度, 为客户提供安全、周到、细致的燃气服务。</p>	<p>及时公开</p> <p>(信息形成或变更之日起 20 个工作日内, 并根据实际情况动态调整)</p>	<p>微信公众号</p> <p>公司公示栏</p>

3		领导信息	公司总经理：向荣	及时公开	微信公众号、公司公示栏
4	服务信息	价格收费	<p>(1) 燃气销售价格及收费依据</p> <p>①居民售气价格： 按照宿发改价格[2019]117号文件要求收费标准执行： 第一阶梯价格：2.96元/立方米，年用气量0-360立方米（含360立方米）； 第二阶梯价格：3.49元/立方米，年用气量360-1200立方米（含1200立方米）； 第三阶梯价格：4.29元/立方米，年用气量1200立方米以上部分。 学校、养老服务机构等执行居民气价的非居民用户，气价水平按居民第一档、第二档气价平均水平执行，即3.22元/立方米。 经市（区）民政部门认定的城乡低保户、三无人员等困难群体，每月每户免费气量3m³。</p> <p>②非居民售气价格： 根据宿发改价格[2023]19号文件要求的收费标准执行： 自2022年11月1日至2023年3月31日，市城区非居民用管道天然气销售价格为4.59元/立方米。实行量价挂钩的天然气用气大户同比调整。2023年4月1日起，恢复原定价格（3.91元/立方米）。</p> <p>③居民城镇燃气工程安装费：2100元/户，按照宿发改价格[2019]222号文件要求的收费标准执行。城镇低保家庭安装收费实行优惠政策，为1000元/户。 新建商品住宅安装收费计入新建住宅房价，由城燃企业与开发商结算，不得再向购房者收取；新增非新建居民住宅安装收费由申请人直接向燃气企业支付。</p> <p>(2) 维修和相关服务价格标准及收费依据： 对设施产权分界点（计量表、阀门等）后至用户器具前，为满足用户个性化需求或用户非正常使用造成的损坏所提供的安装改造、更换维修等延伸服务（市场调节价），经向物价部门报备后予以公示并执行。</p>	及时公开 （信息形成或变更之日起20个工作日内，并根据实际情况动态调整）	皖事通、微信公众号、公司网站、营业厅公示栏
5		供气服务	<p>(1) 用气申请、过户、销户等服务项目办事指南</p> <p>①用气申请：营业厅柜台办理、微信公众号微厅、皖事通或公司网站“网上营业厅”线上申请；通过工改平台推送信息报装。</p> <p>②过户销户：携带已过户的房产证和身份证至营业厅办理，或通过微信公众号微厅、皖事通线上申请，不动产中心联动过户，即时办结。</p> <p>③点火通气：符合通气条件的，5个工作日内办结（含挂表）；营业厅柜台办理、微信公众号微厅或皖事通线上申请。</p> <p>④改管增容：营业厅柜台、微厅、皖事通或电话申请，5个工作日内办结。</p> <p>(2) 供气服务范围：宿州经济技术开发区。</p>	及时公开 （信息形成或变更之日起20个工作日内，并根据实际情况动态调整）	营业厅公示栏、微信公众号、皖事通、公司网站

		<p>(3) 燃气缴费方式:</p> <p>①户外普表:</p> <p>A. 关注“宿州皖能天然气”微信公众号,在“自助服务”模块绑定“10”开头的10位数用户号缴费或预存。</p> <p>B. 通过微信或者支付宝“生活缴费”模块,选择宿州皖能天然气有限公司,绑定“10”开头的10位数用户号缴费或预存。</p> <p>② 物联网表:</p> <p>A. 关注“宿州皖能天然气”微信公众号,在“物联网表”模块中绑定燃气表表号进行缴费或预存。</p> <p>B. 通过微信或者支付宝“生活缴费”模块,选择宿州皖能天然气有限公司,绑定“10”开头的10位数用户号缴费或预存。</p> <p>线上充值后,充值金额第二天凌晨自动上传至燃气表;如需立即到账,需按一下燃气表正面的软按键,实现手动到账。</p> <p>③IC卡表:</p> <p>A. 营业厅柜台缴费。</p> <p>B. 通过营业厅南侧的24小时自助缴费机充值。</p> <p>C. 使用蓝牙充值宝(自购)居家自助充值。</p> <p>(4) 维修及相关服务办理程序:</p> <p>皖事通(宿州皖能网上营业厅-燃气报修)、“宿州皖能天然气”微信公众号(微厅-居民业务-燃气报修)、公司网站、营业厅窗口、客服热线3679668预约、维抢修24小时服务热线3155111随叫随到</p> <p>(5) 线上线下办理渠道、时限:</p> <p>①渠道: 皖事通(宿州皖能网上营业厅-工商业报装)、“宿州皖能天然气”微信公众号(微厅-工商业务-工商业报装)、工改平台、安徽政务服务网、公司网站、营业厅窗口、客服热线3679668预约</p> <p>②时限: 无外线工程接气3个自然日内办结。</p> <p>(6) 网点设置: 营业厅1处,即金海大道与金河路交叉口宿州皖能天然气客户服务中心。</p> <p>(7) 服务标准、服务承诺和便民措施:</p> <p>①管道天然气设施的设计、安装与验收,符合现行国家标准、行业标准、地方标准及有关规范和规定要求。</p> <p>②民用天然气灶前压力不低于2000Pa(施工、抢险原因除外)。</p> <p>③管道天然气事故抢险、抢修一次处结率为100%。</p> <p>④天然气收费误差率小于1%;天然气抄表员佩证入户抄表,抄表误差率小于1‰;每年度两次免费入户安全检查。</p> <p>⑤管道天然气表具更换合格率为100%。</p>		
--	--	---	--	--

		<p>⑥管道天然气设施的拆、迁、移、改，按现行国家标准、行业标准、地方标准和有关规范和规定进行设计、施工。</p> <p>⑦如因管网原因造成停气，保证在 24 小时内修复，并恢复正常供气。</p> <p>⑧严禁强行推销任何天然气产品。</p> <p>⑨成立客户服务中心，受理咨询、开户、报装、点火、维修等业务，服务电话 0557-3679668；设立投诉电话 0557-3677995，并负责落实解决、回复；</p> <p>建立 24 小时应急维抢修值班制度，第一时间解决客户用气问题值班电话 0557-3155111。</p>		
6	停气信息	<p>(1) 停气信息：如遇施工停气提前 48 小时短信通知用户。</p> <p>(2) 恢复供气：恢复供气前，短信推送提前通知用户，告知用户注意事项。</p> <p>(3) 安检计划：居民用户一年两次入户安检，工商业一年两次入户安检。</p> <p>(4) 抄表计划：户外普表用户按照月度计划每月底进行抄表。</p>	及时公开 (信息形成或变更之日起 20 个工作日内,并根据实际情况动态调整)	短信平台、微信公众号
7	供气安全	<p>(1) 燃气质量：甲烷占比 96.27%。</p> <p>(2) 燃气及燃气设施使用常识和安全风险、隐患信息：</p> <p>①定期检查燃气设施，注意“一开三关”：开窗户、关灶具开关、关表后阀门、关厨房门；</p> <p>②发现燃气泄漏，关燃气总阀、开窗通风、禁止使用明火或打开任何电器开关（包括灯、门铃、烟机等）、到室外空旷处拨打燃气公司抢修电话 0557-3155111</p> <p>③安全风险和隐患：开放式厨房、密闭式厨房（无窗）、灶具无熄火保护、胶管等。</p>	及时公开 (信息形成或变更之日起 20 个工作日内,并根据实际情况动态调整)	皖事通、微信公众号、公司网站、营业厅展板、短信发送
8	咨询投诉	<p>(1) 咨询服务电话：0557-3679668</p> <p>(2) 24 小时维抢修电话：0557-3155111</p> <p>(3) 监督投诉电话：0557-3677995</p>	及时公开 (信息形成或变更之日起 20 个工作日内,并根据实际情况动态调整)	皖事通、微信公众号、公司网站、营业厅公示栏

非居民用户获得用气流程图（无外线）

