華潤燃氣 CR GAS　95777 客户服务热线　有华润多美好 What A Wonderful Life

华润燃气供气服务“十项承诺”

第一条：燃气供应 安全可靠

承诺供气稳定性超过99.9%，保障连续供气。燃气质量符合国家标准，向社会公布所供应燃气的组分、热值和供气压力等信息。严格遵循政府燃气安检规定，定期委派燃气管家上门，向用户提供燃气设施设备安全检查服务。

第二条：停气计划 提前告知

计划性停气至少提前48小时通知用户或进行公告（除紧急事故外）。突发事件造成的停气，采取紧急措施，及时发布信息通知用户。当出现不可控因素和紧急事故事件造成燃气供应不足，不能保证连续供气时,严格按照政府批准的方案实施停限气。

第三条：快速抢险 及时复供

95777 紧急抢险电话24小时专人值守，确保随时响应；紧急抢险服务主城区40分钟内到达现场，偏远地区不超过60分钟；燃气供应中断后，24小时内恢复供气（不可控因素和紧急事故除外）。

第四条：价费政策 公开透明

严格执行政府部门制定的气价和收费政策，及时在营业场所、微信小程序等渠道公开收费项目、收费标准、优惠政策和服务程序，为用户提供便捷的费用查询和缴费渠道。

第五条：计费异议 快速响应

用户对燃气计量提出异议，承诺受理后24小时内联系用户，进行核实处理。对于已达到法定使用年限的燃气表，免费为用户更换为检定合格的燃气表。

第六条：用户投诉 快速处理

热线电话、微信小程序等渠道受理用户投诉后，承诺受理投诉12小时内联系用户，受理后48小时内反馈用户处理方案。处理期限内不能解决的投诉，向用户说明原因，确定解决时间。

第七条：服务渠道 丰富便捷

通过营业场所、客服热线、微信小程序等渠道，提供咨询、缴费、报修、燃气开通等服务，提供线上线下集中受理的一站式服务。

第八条：服务预约 承诺时效

接到非计划性工单申请后，工作人员在60分钟内（限工作时间）完成与用户的首次联系，并同步预约具体服务时间。预约燃气开通服务：对具备通气点火条件的用户，接到用户通气申请后，5个自然日内完成通气；预约安装服务：用户预约后，5个自然日内提供上门踏勘、安装服务（须具备安装条件）；预约维修服务：用户预约后，24小时内（含节假日）提供上门服务；预约抄表、安检服务：用户预约后，48小时内（含节假日）提供上门服务。（以上时效承诺，除与用户另有约定外，均适用）。

第九条：产品交付 承诺时效

燃气具安装服务：用户预约后，24小时内提供上门安装（须具备安装条件）；燃气具维修服务：用户预约后，24小时内提供上门维修服务；燃气具检漏服务：燃气管家入户安检时，免费提供1次检漏服务；燃气具保修服务：自购买之日起，提供3年免费保修，需凭有效凭证。（从我司购买的产品，提供以上服务）

第十条：暖心服务 燃气无忧

营业场所提供“一对一”全程帮办服务；常态化开展社区安全宣传、发放安全用气手册，普及燃气使用常识；微信公众号定期推送安全用气提醒；向特殊群体（老、弱、病、残等）提供便民服务。

华润燃气服务小程序