深圳燃氣
Shenzhen Gas

深圳燃气官方
微信服务号

深圳燃气官方
支付宝生活号

常见非居民业务服务指南

开户

1 办理条件

工程移交并下发供气通知单

2 资料准备

1.供、用气双方需签订的文件（营业厅提供空白版本）《管道燃气供用气合同》、《委托银行代收费合同书》（非居民户适用）

2.个人经营证明材料

3.单位经营证明材料

过户

1 办理条件

过户双方到场并确认过户表底，结清相关费用

2 资料准备

原用气方：个人经营证明材料

原用气方：单位经营证明材料

新用气方：按开户要求提供相关资料

销户

1 办理条件

已申请停气

2 资料准备

原用气方：个人经营证明材料

原用气方：单位经营证明材料

新用气方：按开户要求提供相关资料

3 涉及退费另需提供资料

1.填写《退款申请表》，加盖单位公章（自然人按手印）

2.账号要求：提供单位对公银行账号并加盖单位公章（自然人按手印）

1、房产证明文件指：

业主开户：房产证/购房合同/房款发票/银行抵押合同/契税发票/其他合法有效的房产证明（复印件由业主盖章或签字并注明用途）
非业主开户：非业主身份证明文件（原件）

2、单位经营证明材料指：

营业执照/组织机构代码证书/事业单位法人证书/其他证明文件。
单位法定代表人/负责人合法有效的身份证明复印件（居民身份证/居住证/户口本/军人证/护照/港澳通行证）
非单位法定代表人/负责人亲自办理的：授权委托书（原件，单位法定代表人/负责人签字及单位加盖公章）及被委托人身份证明

3、个人经营证明材料指：

身份证明。如委托他人办理，则被委托人另需提供身份证明

以上资料各一份，需签名并加盖公章（个人按手印）；若无特殊说明，均验明原件后留存复印件；“/”表示选择其中一项内

深圳燃氣
Shenzhen Gas

深圳燃气官方
微信服务号

深圳燃气官方
支付宝生活号

常见居民业务服务指南

开户

资料准备：身份证明文件（业主、代办人），房产证明文件。

过户

身份证明文件（新旧业主、代办人），新业主房产证明文件，确认当前流量表读数并结清气费。

销户

致电服务热线预约上门停气，一个工作日后携带：身份证明文件（业主、代办人）、房产证明文件到营业厅办理。

预约点火流程图

开户 → 客户做好通气前准备工作（如安装好燃气具等）

客户做好通气前准备工作（如安装好燃气具等） → 预约(通过95797/4000095797热线、微信公众号、网厅、实体营业厅等方式)

预约(通过95797/4000095797热线、微信公众号、网厅、实体营业厅等方式) → 上门点火

预约改管流程图

开户 → 预约(通过95797/4000095797热线、微信公众号、网厅、实体运营厅等方式)

预约(通过95797/4000095797热线、微信公众号、网厅、实体运营厅等方式) → 上门确认改管方案

上门确认改管方案 → 缴费

缴费 → 装管

1.网上营业厅(http://service.szgas. com.cn)

2.深圳燃气微信公众服务号

3.深圳燃气24小时服务热线95797/4000095797

4.营业厅现场查询



深圳燃氣
Shenzhen Gas

深圳燃气官方
微信服务号

深圳燃气官方
支付宝生活号

社会服务承诺

景德镇公司承诺为客户提供专业、亲切、高效的服务，并致力于持续提高服务质量，成就绿色品质生活。

■ 稳定供气

燃气暂停供应	提前**48小时**通知(紧急情况除外)

■ 安全服务

紧急抢修服务	收到报警信息后**1**小时内到达现场
安全检查	为管道气客户提供每年免费入户安检服务一次
非紧急事故维修服务	**24小时**内上门处理

■ 服务效率

（一）居民客户服务

通气点火服务	已开户并具备通气条件的，**1**个工作日内上门点火
一般改管服务(室内管安装)	**3**个工作日内上门，缴费后**6**个工作日内改管完毕
特殊改管服务(涉及室外引入管安装)	**3**个工作日内上门，缴费后**10**个工作日内改管完毕
管道安装服务	**3**个工作日内上门，缴费后**12**个工作日内安装完毕
量装一站式服务	在客户预约且缴纳费用后**15**个工作日安装完毕

（二）工商客户服务

报装申请(咨询)服务	**1**个工作日内联系客户办理
工程代建服务	根据项目情况告知用户承诺工期
接驳通气服务	**3-5**个工作日内完成接驳碰口及点火通气

■ 服务方便性

客户服务热线(抢修)	**95797,24**小时值守
线上服务渠道	微信、支付宝、网上营业厅
线下服务渠道	营业厅、上门服务、现场集中办公
费用查询缴费渠道	线上平台自助缴费、营业网点

■ 客户意见处理

联系客户、进行调查	**2**个工作日内
提出解决方案	**6**个工作日内(因客户延迟的情况除外)

- 我们承诺必要时为符合供气条件、大部分客户完成装修的新建小区开设便捷通道，现场办理燃气安全宣传、开户、改管、通气点火等业务。
- 我们承诺自觉遵守《中华人民共和国计量法》及其他相关法律法规要求，诚信计量、明码标价、保护消费者权益。
- 我们承诺加强老区改造客户的调研排查工作，协助政府相关部门、物业管理单位和客户办理各项相关手续。
- 我们承诺对市政工程、民生重点、难点工程给予高度重视，主动积极帮助客户解决在燃气方面的各种问题和实际困难。

网上营业厅网址:http://service.szgas.com.cn/