

云南云投新奥燃气有限公司信息公开通告

根据《住房和城乡建设部关于印发〈供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法〉的通知》（建城规〔2021〕4号）、《昆明市住房和城乡建设局关于印发〈昆明市燃气行业信息公开工作指南〉的通知》（昆建通〔2022〕255号）等有关要求，现将云南云投新奥燃气有限公司供气信息公开通告如下：

一、单位概况

云南云投新奥燃气有限公司是云南石化燃气有限公司与新奥（中国）燃气投资有限公司共同组建的合资公司，注册资本4.8亿元。法定代表人杨红梅，办公地址：云南省昆明高新区昌源北路1389号航空航天及IT科技园大楼6楼，24小时服务热线0871-67443636。

经营范围：城市管道燃气供应及相关设施的建设、维护服务；燃气具、普通机械设备及配件、金属材料、仪器仪表、燃气设备与节能环保设备的销售、安装、维修；能源技术咨询；企业管理；蒸汽的生产与销售；锅炉销售与安装；环保科学技术的研究、推广及技术服务；合同能源管理；新能源科学技术的研究及推广；环保工程专业承包；燃气设备、节能环保设备及汽车的租赁；日用百货、预包装食品、电子产品、林业剩余物的销售；家政服务（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）。

二、服务信息

（一）燃气价格及收费标准

居民用户及非居民用户天然气销售价格：按照昆明市发展和改革委员会文件相关规定执行。

维修及相关服务价格：按照公司对外公示的价格标准执行，公司对外公示的价格依据为：《云南省建设工程造价计价标准(2020)版》。

(二) 用气申请、过户、销户等服务项目办事指南

1. 开通、改管、过户、销户申请

1) 窗口受理：云南云投新奥燃气营业厅（呈贡区马金铺融创微风十里一期 S6-01）。

2) 公众号受理：扫码关注“云南云投新奥燃气有限公司”微信公众号，在公众号的“一网通办”点击“新奥 95158 网厅”进行申请。



3) 电话受理：拨打 24 小时服务热线 0871-67443636。

2. 受理

受理人员通过现场、电话、微信等形式与用户预约上门开通燃气的具体时间。对于不符合开通、改管、过户、销户等条件的，现场、电话、微信告知用户不予受理的原因、需要补充的材料等事项。

3. 办结

1) 开通、改管完成后，用户验收并在现场工单上签字确认，勾选是否满意的选项。

2) 上门服务完成后, 用户扫描员工出示的二维码跳出的界面进行评价。

(三) 供气范围、 办理程序、服务渠道及便民措施

1. 供气范围: 昆明高新区马金铺片区。

2. 燃气缴费、维修及相关服务的办理程序: 为方便厂大群众, 现在已实现多渠道办理, 用户可通过线下营业厅、线上微网厅、客服热线、企业微信号等线上形式办理。

1) 窗口受理: 云南云投新奥燃气营业厅 (呈贡区马金铺融创微风十里一期 S6-01) 。

2) 公众号受理: 扫码关注“云南云投新奥燃气有限公司”微信公众号, 在公众号的“一网通办”点击“新奥 95158 网厅”进行申请。



3) 电话受理: 拨打 24 小时服务热线 0871-67443636, 进行服务。

3. 服务承诺

类别	项目	目标
稳定供气	保证连续供气	超过99%(安全隐患整改导致的停气除外)
	燃气暂停供应	提前48小时通知客户 (紧急事故除外)
	恢复燃气供应	24小时内 (紧急事故除外)
安全保陪	入户安全检查	每1年提供1次服务
	紧急抢险电话	24小时专人值守

	紧急抢险服务	20分钟内到达现场
管道燃气预约服务	预约安装服务	5个工作日内提供上门安装服务（具备安装条件）
	预约维修服务	1个工作日内提供上门维修服务
	预约安检服务	1个工作日内提供上门安检服务
服务电话	客户服务电话	响铃3声内接听
服务质量	服务态度	亲切、真诚
	专业能力	专业、高效
客户意见	处理客户意见	2个工作日内答复客户意见处理情况

（四）计划类施工停气及恢复供气信息、安全检查计划及抄表计划信息

在开展管道碰口、隐患治理等计划类施工停气作业时将提前 48 小时告知用户，并避开用气高峰期进行相关停气作业，工商业用户每月开展一次抄表工作，同时每月进行一次入户安全检查。

（五）燃气质量、加臭

1. 气源主要来源于中缅管道气，甲烷含量在 99% 以上，天然气本身无色无味，为确保发生泄漏时能及时发现，在天然气中人工添加了相对刺鼻的臭剂（四氢噻吩）。我司定期在管网最末端开展加臭剂的检测工作，确保加臭量达标 (8-15mg/m³)。

三、供气服务有关的规定、标准

在开展供气服务时主要遵循《燃气工程项目规范》GB 55009-2021、《城镇燃气技术规范》GB 50494-2009、《城镇燃气设计规范》GB 50028-2006、《城镇燃气输配工程施工及验收标准》GB/T51455-2023、《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ51-2016、《云

南省燃气管理条例》等有关规范和技术标准；主要内容如下：

1. 执行 24 小时抢险值班制度有警必接、有灾必救、有求必应、有难必帮的原则，做到出警率 100%和报警处理率 100%。

2. 发生投诉事件时，第一时间转交给相关责任部门及客户投诉联络人，由责任部门跟进调查，客户投诉联络人则监督处理的过程。

3. 因施工、检修等原因需要临时调整供气量或者暂停供气的，将作业时间和影响区域提前 48 小时予以公告或者书面通知燃气用户；因突发事件影响供气的，采取紧急措施并及时通知燃气用户。在施工、检修完工或者突发事件处置完成时间应当事先通知燃气用户，确保用气安全。

4. 对于新开发客户，应该确保用户的通气时间要求，不影响用户正常营业，同时保证工程质量。

