

昆明煤气（集团）控股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，现将昆明煤气（集团）控股有限公司供气信息公开通告如下：

一、单位概况

昆明煤气（集团）控股有限公司是港澳台投资、非独资的有限公司，许可项目：燃气经营；燃气汽车加气经营；建设工程施工（除核电站建设经营、民用机场建设）；燃气燃烧器具安装、维修；发电业务、输电业务、供（配）电业务；特种设备安装改造修理；特种设备检验检测；保险代理业务（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：非电力家用器具销售；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）；特种作业人员安全技术培训；热力生产和供应；国内贸易代理；太阳能热利用装备销售；供应用

仪器仪表销售；五金产品零售；技术进出口；阀门和旋塞销售；非居住房地产租赁；住房租赁；租赁服务（不含许可类租赁服务）；机械设备租赁；食品销售（仅销售预包装食品）；专用设备修理；机动车充电销售；充电桩销售；集中式快速充电站；停车场服务；洗车服务；酒店管理；劳务服务（不含劳务派遣）；普通货物仓储服务（不含危险化学品等需许可审批的项目）；物业管理（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动。（涉及国家规定实施准入特别管理措施的除外），注册资本 48832.75 万元，法定代表人陈世宝，办公地址：云南省昆明市官渡区春城路 109 号，24 小时服务热线 96558。

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：燃气窗口办理（长水航城春风里对面昆明煤气（集团）控股有限公司客户服务中心）。

（2）公众号受理：扫码关注“昆明华润燃气”微信公众号，

在微网厅界面的“我要留言”进行申请。



(3) 电话受理：拨打 24 小时服务热线 96558，按数字 0 转人工服务。

(4) 企业微信号受理：使用微信扫码添加“昆明华润”企业微信号，在微信上向“燃气管家”提出申请。



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) 过户、销户完成后，用户在“昆明华润燃气”微信公众号上跳出的“待评价工单”中勾选是否满意的选项。

4. 业务需要资料、办理时限等详见《附件 1-1、燃气业务办理指南》

(三) 供气范围、办理程序、服务渠道及便民措施

1. 供气范围：滇中新区（东区）。

2. 燃气缴费、维修及相关服务的办理程序：为方便广大群众，现已实现多渠道办理，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：燃气窗口办理（长水航城春风里对面昆明煤气（集团）控股有限公司客户服务中心）。

(2) 公众号受理：扫码关注“昆明华润燃气”微信公众号，在微网厅界面的“我要留言”进行申请。



(3) 电话受理：拨打 24 小时服务热线 96558，按数字 0 转人

工服务。

(4) 企业微信号受理：使用微信扫码添加“昆明华润”企业微信号，在微信上向“燃气管家”提出申请。



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）
安全保障	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	40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
百尊燃气具售后服务	百尊安装服务	24小时内提供上门安装服务（具备安装条件）
	百尊维修服务	24小时内提供上门维修服务
	百尊安检服务	每1年提供1次服务
	百尊安装维修回访	100%电话回访
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

4. 业务需要资料、办理时限、网点位置等详见《附件 1-1、燃气业务办理指南》

(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，普表用户每月 20 日前至现场完成一次抄表工作，智能表用户每月 25 日前在系统内进行抄取对应的用气量，工商业用户每半年进行一次入户安全检查。

(五) 燃气质量、加臭、燃气及燃气设施使用常识和安全风险、隐患信息

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）。我司每月在管网最末端开展加臭剂的检测工作，确保加臭量达标（20 mg/m³），管网供气压力由高压管网（3MPa）经调节降压后向城市管网输送，（运行压力为 0.08MPa-0.37MPa）用户端供气压力则根据用户的用气性质和用气设备决定，小区居民通常为 2.5KPa，工商业用户根据用户用气设备确定调节供应。

2. 工商业用户安全用气常识:

(1) 爱护燃气设施,做到“七不要”:不要敲击、碰撞管道燃气设施:不要在管道上搭挂物品:不要在管道燃气设备周围堆放易燃、易爆、腐蚀性、放射性物品;不要在管道燃气设备上搭建建筑物和构筑物:不要将燃气管道设施作为电气设备接地线使用:不要弄松或损坏燃气管道的支撑物,以导致管道失去支撑而变形、断裂而发生燃气泄漏:不要私自拆除、改装燃气设施如需改装,请到燃气公司申请办理。

(2) 应定期对户内管道的各个接口、胶管的两端接口处、阀门处经常进行检漏(检方法,用肥皂水涂刷检漏,切忌用明火检漏):,若发现室内燃气液漏等异常情况,严禁使用明火检查,应首先打开门窗,关闭燃气总开关,疏散室内人员,切忌在现场启闭任何电器设备,及时至户外安全地带与我公司联系:

(3) 有燃气管道经过或安装有燃气用具、设施的房间不能堆放易燃、易爆、腐蚀性、放射性物品及使用多种燃料:

(4) 用气操作间保持通畅的通风和排烟条件。燃气完全燃烧时,需消耗的空气量是该气体的 5-10 倍以上,应保持厨房、燃具周围良好的通风状态;

(5) 严禁使用未经燃气管理部门认定和已属报废年限的燃气设施及燃气用具。

(6) 点火前应先检查烟囱抽力是否正常,安全设备是否有效,阀门是否关闭、是否有燃气泄漏,若有泄漏应先排除故障,再进

行通风或开鼓风机吹扫，确认室内、炉膛内无燃气时再行点火。

(7) 点火时应先点火后开阀门。先点燃点火棒，用已燃的点火棒对准燃烧器的燃烧孔再开阀门。带鼓风的燃烧器先开风门后再开燃气间门，并且由小逐步缓缓加大，防止流量过大吹灭点火棒，若点火棒被吹灭，应立即关闭燃气阀，并对炉體进行吹扫，待将燃气吹净后再进行第二次点火。

(8) 在燃烧过程中应随时注意调节燃气与空气的比例，发现回火、脱火等不正常现象应及时停气并设法消除故障。

(9) 停火时，应先关闭燃气阀门。长时间停气还应关闭燃气总阀门，并打开放散阀放散。

(10) 严禁在燃气调压站(柜)箱及管道附近燃用明火、吸烟，燃气管路上不允许放置异物占压、不准用硬物敲打燃气管道及管件，发现漏气或其它不正常现象应立即向燃气经营单位报修。

(11) 操作人员要严守工作岗位，严格执行安全操作规程，严格遵守劳动纪律，禁止使用点火器烧水、做饭，严禁在装有燃气管道及设备的地方睡觉。室内无人时，严禁用气，做到“人走、火灭、阀关严”，操作间内严禁使用其它火源。

3. 发生危险处理方法

(1) 发现燃气泄漏

当闻到有燃气泄漏的味道时，不要开启或关闭任何电器，不要穿带铁钉的鞋子行走，要迅速打开门窗通风换气，关闭燃气总开关，及时至户外联系燃气公司进行维修处理。

（2）发现燃气泄漏并已着火

在确保人身安全的前提下，应立即设法关闭燃气阀门切断气源，用灭火器、湿布覆盖等方法灭掉明火，泄漏点泄漏量较大的用湿土或软肥皂等临时堵漏，及时通知燃气公司进行维修处理，并根据现场情况及时拨打 119 火警电话。

（3）发生燃气爆炸

发生燃气爆炸时，在确保人身安全的前提下，应立即设法关闭燃气阀门切断气源，及时至室外联系燃气公司进行维修处理。

（4）发生人员中毒

当有人发生燃气(一氧化碳)中毒时，应迅速打开门窗，迅速将中毒者移至空气新鲜处，使中毒者逐渐排出体内的一氧化碳。遇到中毒严重者，应立即拨打 120 急救电话，及时将其衣领解开，平稳躺好，头向后垂下以便于呼吸，必要时进行人工呼吸，并及时送医院抢救。

（六）咨询服务电话、报修和监督投诉电话

咨询服务电话：0871-96558（24 小时）

抢险电话：0871-67330977（24 小时）

监督电话：0871-67373167（周一至周五，上午 8：30-16：30）

公司公众号二维码：



公司“燃气管家”企业微信号二维码：



（七）其他需要公开的信息

无

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. 每半年定期对工业、商业客户燃气设备设施进行安全检查，并对客户进行安全用气宣传，指导客户安全用气，同时建立健全客户安检档案；

2. 执行 24 小时 1 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%。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

昆明煤气（集团）控股有限公司

2023 年 10 月 26 日