

云南中石油燃气有限公司昆明分公司 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,现将云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司供气信息公开通告如下:

一、单位概况

云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司(以下简称昆明公司)成立于2013年12月,隶属于云南中石油昆仑燃气有限公司,主要负责昆明市主城区范围内燃气管网的建设和燃气供应。办公地点位于人民东路396号,负责人:马新雨,客服电话:96107。

昆明公司设有7个机关部室和6个直属单位,分别为办公室、人力资源部、企管法规部、党群工作部、计划财务部、安全环保部、生产运行部;营销中心、工程管理中心、技术质量中心、管网分公司、急修分公司、销售分公司。按照网格化管理模式,管网分公司下设7个管网责任片,负责地下燃气管网的日常巡检和维检修工作;销售分公司下设14个客服营业厅,负责用户端燃气设施的安检、抄表及用户服务工作;急修分公司下设11支应急维抢修队队组,负责燃气泄漏突发情况的维抢修工作。

二、服务信息

(一) 燃气价格及收费标准

1. 终端销售价格

执行昆发改价格[2020]557号《昆明市发展和改革委员会关于制定昆明市管道天然气价格有关事项的通知》文件

2. 新建住宅燃气工程安装费标准

执行昆发改价格[2019]637号《昆明市发展和改革委员会关于昆明市新建住宅燃气工程安装费标准的通知》文件

3. 老旧小区燃气工程安装收费标准

执行昆发改价格[2020]625号《昆明市发展和改革委员会 昆明市住房和城乡建设局 昆明市市场监督管理局关于进一步规范老旧小区燃气工程安装收费有关问题的通知》文件

(二) 用气申请、过户、销户等服务项目办事指南

1. 建筑区划内燃气配套工程安装办理

1.1 办件类型：承诺件

方式：网上办、电话办、现场办、一次办

1.2 办件条件

予以办理的情形：具备安全供气条件，周边具备燃气管网覆盖和接气条件。

不予受理的情形：不具备安全供气条件，周边不具备燃气管网覆盖和接气条件。

1.3 申请材料

| 序号 | 材料名称 | 材料形式 | 数量要求 | 材料来源 | 其他要求 |
|----|-------------|------|------|-------|------------------------|
| 1 | 用气申请人主体证明材料 | 复印件 | 1份 | 申请人自备 | 租赁房产需提供租赁合同及产权人同意安装的证明 |
| 2 | 设计资料 | 原件 | 1份 | 申请人自备 | |

容缺受理机制：申请时，用户营业执照、物业产权证明通过信息共享进行获取；暂时不能提供营业执照的，提供法人身份证办理。

1.4 办结时限

合同约定时限

1.5 收费标准

依据云建科〔2021〕15号执行，按2020版计价依据《云南省建设工程造价计价规则及机械仪器仪表台班费用定额》（DBJ53/T-58-2020）《云南省房屋建筑与装饰工程消耗量定额》（DBJ53/T-61-2020）《云南省通用安装工程消耗量定额》（DBJ53/T-63-2020）等相关文件收费。

1.6 办理流程及时限

1.6.1 申请（办理时限：0-1个工作日）

用户提交用气申请，燃气企业接件人员应当判别用气地点是否在本企业经营区域范围，资料是否齐全，是否在燃气管网覆盖范围，符合受理件的，出具受理回执；不符合受理条件的，出具不予受理回执，并注明原因。电话预约的，做好台账登记，先行

口头答复，根据用户需要书面答复。现场申请的，应当立即完成受理；电话预约及网络申请的，应当 1 个工作日内完成受理。

1.6.2 方案确认（办理时限：0-1 个工作日）

受理申请后，于 0-1 个工作日内与用户预约并完成现场勘查。现场踏勘后，设计人员制作方案图，于 1 个工作日内与用户完成方案确认。

1.6.3 合同签订（办理时限：按照实际合同谈判进度完成）

按照用户确认的方案，对工程做预算造价，与用户约定一直后签订合同。

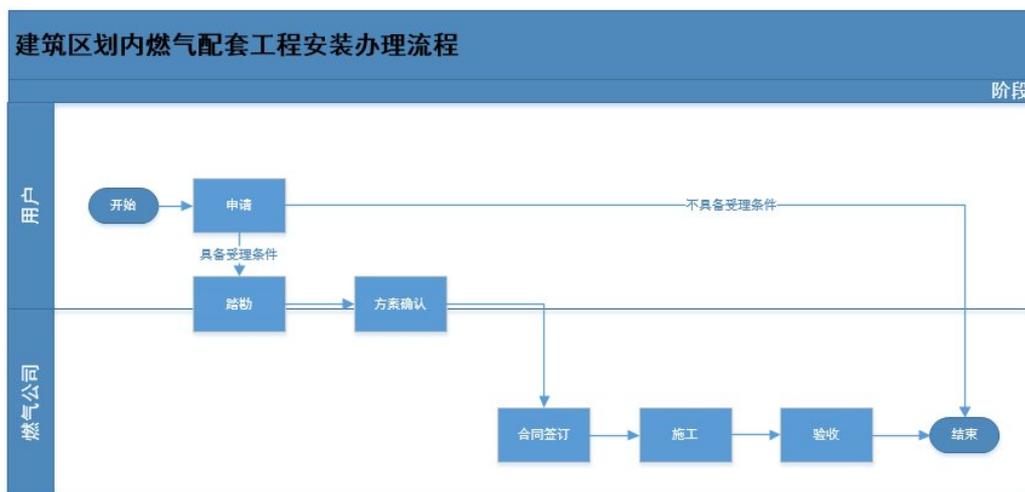
1.6.4 施工（办理时限：按照合同约定时间完成）

按照合同约定进行施工。

1.6.5 验收（办理时限：按照合同约定时间完成）

按照《城镇燃气室内工程施工质量验收规范》(CJJ94-2009)、《燃气工程项目规范》(GB55009-2021) 标准进行工程验收，将合格燃气工程交付用户。

1.7 办事流程示意图



.8

相关文书、表单及下载

用气设备参数联系函

云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司，本次我方申装的用气设备参数如下：

| 设备额定用气力或用气范围 (kPa)：最大压力_____ kPa，最小压力_____ kPa | | | | | |
|---|----------------------------|----------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 设备燃气介质 | | | | <input type="checkbox"/> 天然气 | 其它：_____ |
| 设备燃气燃烧是否需要带压空气或氧气 | | | | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 设备名称 | 设备型号 | 设备进气 口径 (DN) | 单台用气 量 (Nm ³ /h) | 数量(台) | 合计用气量 (Nm ³ /h) |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 是否预留气量： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | 预留气量： _____ (Nm ³ /h) | | |
| 总计气量 | _____ (Nm ³ /h) | | | | |
| 备注：天然气管道管径及计量表按照此参数设计，若出现管径及气量偏小，造成的后果与燃气公司及设计无关。 | | | | | |

单位名称：_____

联系人：_____

(盖章)

年 月 日

4. 获得用气服务

2.1 办件类型：承诺件

方式：网上办、电话办、现场办、一次办

2.2 办理条件

予以办理的情形：红线内燃气工程建设完成，具备安全用气条件，周边具备燃气管网覆盖和接气条件。

不予受理的情形：红线内燃气工程未建设，不具备安全用气条件，周边不具备燃气管网覆盖和接气条件。

2.3 申请材料

昆明公司获得用气申请材料目录

| 序号 | 材料名称 | 材料形式 | 数量要求 | 材料来源 | 其他要求 |
|----|-------------|------|------|-------|------------------------|
| 1 | 用气申请人主体证明材料 | 复印件 | 1份 | 申请人自备 | 租赁房产需提供租赁合同及产权人同意安装的证明 |
| 2 | 设计资料 | 原件 | 1份 | 申请人自备 | |

申请时，用户营业执照、物业产权证明通过信息共享进行获取；暂时不能提供营业执照的，提供法人身份证办理。

2.4 办理流程及时限

管道燃气企业用气报装流程优化为用气申请、确定方案、碰口通气3个环节。（办理时限：2-4个工作日）

2.4.1 用气申请（办理时限：0-1 个工作日）

窗口申请

| 办事大厅名称 | 办事大厅详细地址 | 时间 |
|----------------------|----------------------------|---|
| 云南中石油昆仑燃气 吴井营业厅 | 吴井路 55 号 | 周一 - 周五：8:30 - 17:30 周末及节假日：9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 体育城营业厅 | 新亚洲体育城星泽园小区 5 幢 103 号商铺 | 周一至周五：8:30 - 17:30 周末及节假日：9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 客户服务大厅 | 春城路 109 号 1 楼 | 周一至周五：8:30 - 17:30 周末及节假日：9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 经开区营业厅 | 昌宏路 125 号星河宾馆旁 | 周一至周五：8:30 - 17:30 周末及节假日：9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 世纪半岛营业厅 | 前卫西路中段世纪半岛苹果 谷 90 号商铺 | 周一至周五：8:30 - 17:30 周末及节假日：9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 永昌营业厅 | 永昌小区华昌路 167 号 | 周一至周五：8:30 - 17:30 周末及节假日：9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 春苑营业厅 | 春苑小区春芳里 24 栋 | 周一至周五：8:30 - 17:30 周末及节假日：9:00 - 17:00 |

| | | |
|----------------------|--------------------------------|--|
| 云南中石油昆仑燃气 高新区营业厅 | 滇景名筑小区 8 号 S-1-32 号（金泰国际一期） | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 苏家塘营业厅 | 苏家塘小区 2 栋 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 江岸营业厅 | 江岸小区农贸市场旁秀江路 56 栋 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 北市区营业厅 | 丽水雅苑 3-7 商铺 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 金实营业厅 | 金实小区金庄路 9 号 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 金盛苑营业厅 | 人民东路 396 号 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 体育城营业厅 | 官渡区新亚洲体育城星泽园 小区 5 幢 103 号商铺 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节 假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 世纪半岛营业厅 | 前卫西路中段世纪半岛苹果 谷 90 号商铺 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |

用户提交用气申请，燃气企业接件人员应当判别用气地点是否在本企业经营区域范围，资料是否齐全，是否在燃气管网覆盖

范围，符合受理条件的，出具受理回执；不符合受理条件的，出具不予受理回执，并注明原因。

2.4.2 电话申请

拨打 24 小时客户服务电话 96107，项目经理上门服务。做好台账登记，先行口头答复，根据用户需要书面答复。

2.4.3 我司工作人员主动上门办理

我司项目经理主动上门对接，用户提出需求即可。

2.4.4 网上申请

用户通过云南政务服务网（<https://zwfw.yn.gov.cn/>）网上报装,首页——便民服务专区——水、电、气服务——获得用气。

公众号报装：云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司暖万家 APP——我要报装，进行线上报装。

2.4.5 确定方案（办理时限：1 个工作日）

燃气企业在收到用气申请后，根据用户预约时间，应当 1 个工作日内安排工作人员上门踏勘。

有外线工程的，由燃气企业约请设计单位与用户，共同确定外线燃气管道与建筑区划红线内燃气管道的碰口位置及相关技术要求（管径及埋深等）。无外线工程的，由燃气企业与用户共同确定已建燃气管道与新燃气管道的碰口位置及相关安全要求。

2.4.6 碰口通气（办理时限：1-2 个工作日）

用户新建燃气安装工程竣工验收合格后，由用户和燃气企业共同确定管道碰口和通气时间。通气作业前由燃气企业负责对建

筑区划内新建燃气供气管道及供气设施设备进行气密性检测，检测合格后实施通气和气体置换作业。具备用气条件的，由用户和用气设备供应商负责实施设备点火；暂时不具备用气条件的，由用户事后组织设备点火调试工作，燃气企业给予配合。

小型标准化接入项目，即用气设备总负荷 16 立方米/小时以下(含)，气源接自用户建筑区划红线范围内预留燃气管道的项目，原则上 0.5 个工作日内完成建筑区划内燃气管道及设施设备的气密性复查检测，0.5 个工作日内完成燃气工程碰口、通气和置换作业。

一般接入项目，原则上 1 个工作日内完成建筑区划内燃气管道及设施设备的气密性复查检测，1 个工作日内完成燃气工程碰口、通气和置换作业。

对于用气设备或用气环境复杂，采用新工艺、新设备、新材料，安全技术要求高的的接入项目，根据安全条件合理确定完成时间。

2.5 办结

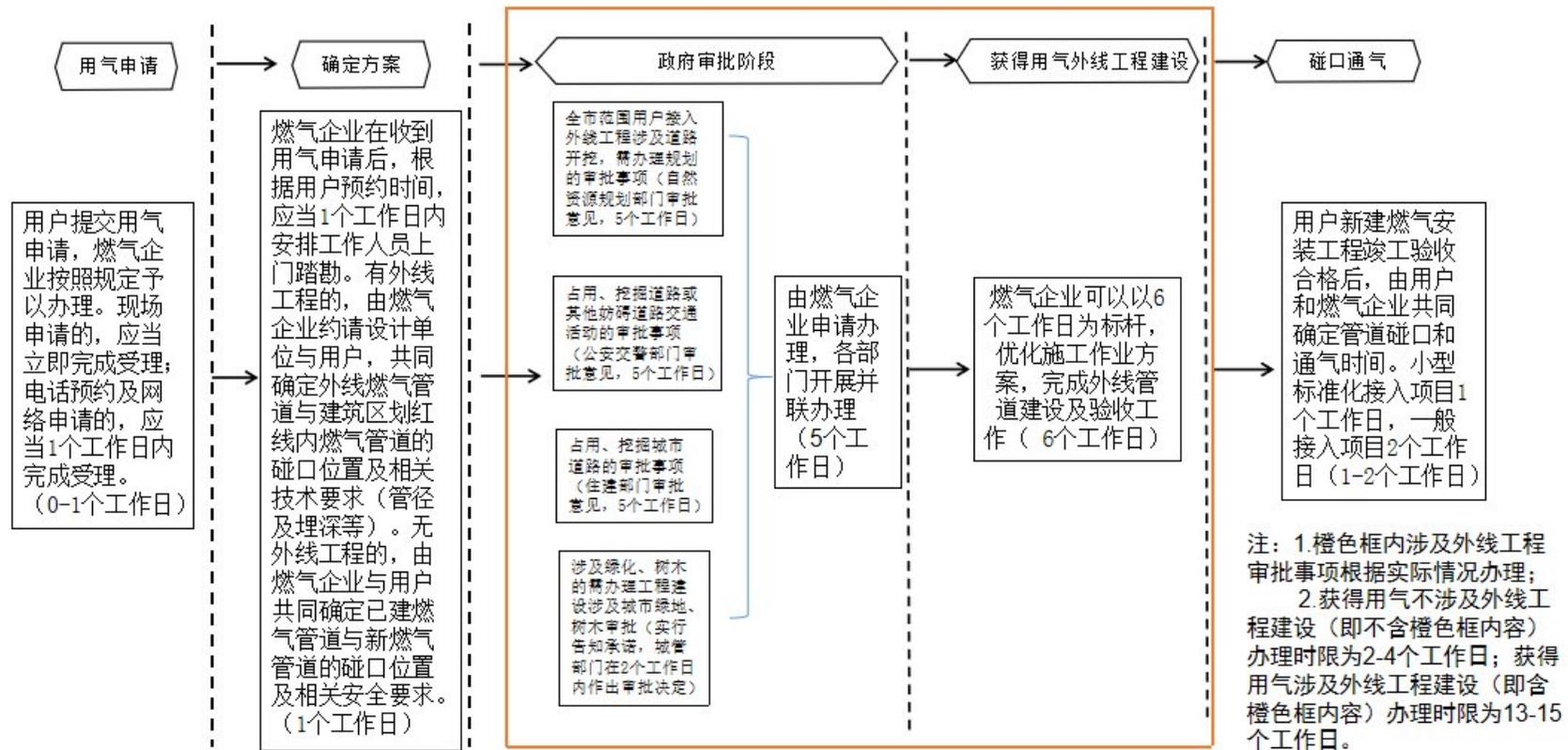
用户填写满意度评价后办结。

2.6 收费标准

用户进行用气申请、确定方案、碰口通气所有环节均不向用户收取费用。

2.7 办事流程示意图

昆明市获得用气营商环境流程图



2.8 相关文书、表单及下载

用气设备参数联系函

云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司，本次我方申装的用气设备参数如下：

| 设备额定用气力或用气范围 (kPa)：最大压力_____ kPa，最小压力_____ kPa | | | | | |
|---|----------------------------|----------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 设备燃气介质 | | | | <input type="checkbox"/> 天然气 | 其它：_____ |
| 设备燃气燃烧是否需要带压空气或氧气 | | | | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 设备名称 | 设备型号 | 设备进气 口径 (DN) | 单台用气 量 (Nm ³ /h) | 数量(台) | 合计用气量 (Nm ³ /h) |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 是否预留气量： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | 预留气量： _____ (Nm ³ /h) | | |
| 总计气量 | _____ (Nm ³ /h) | | | | |
| 备注：天然气管道管径及计量表按照此参数设计，若出现管径及气量偏小，造成的后果与燃气公司及设计无关。 | | | | | |

单位名称：_____

联系人：_____

(盖章)

年 月 日

5. 燃气过户

3.1 办件类型：即办件。

3.2 办件条件：房屋买卖，燃气使用所属权发生人员更换时候，申请燃气过户。

3.3 申请材料

居民/非居燃气过户申请材料目录

| 序号 | 材料名称 | 材料形式 | 数量要求 | 材料来源 | 其他要求 |
|----|--------------------|------|------|--------|------------------|
| 1 | 房屋产权证明 (房本/备案表) | 复印件 | 1份 | 服务对象自备 | 两项材料均为房屋过户之后的资料。 |
| 2 | 房主身份证/营业执照 | 复印件 | 1份 | 服务对象自备 | |

3.4 办结时限

3.4.1 申请时限：随时可提交申请。

3.4.2 受理时限：用户提出申请后，立即受理。

3.4.3 承诺办结时限:资料核验无误，前房主已缴清燃气欠费后，可立即完成办结。

3.5 收费标准：本事项不收费。

3.6 办理流程：

3.6.1 申请

(a) 窗口受理：选择就近燃气窗口办理（云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司营业网点）。

(b) 用户归属地政务大厅不动产窗口受理：用户在不动产窗口完成过户办理后，不动产中心系统自动将用户的过户信息推送至云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司的客户管理系统。

3.6.2 受理

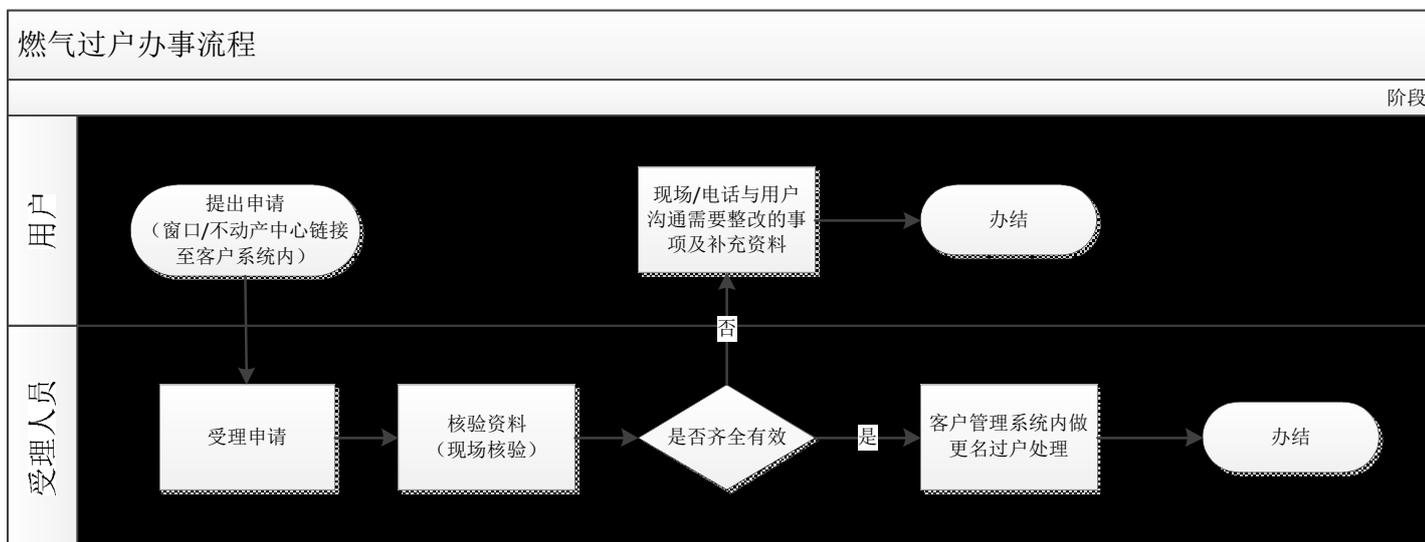
对符合燃气过户条件的，准予受理。

对于不符合燃气过户条件的，现场、电话告知用户需要整改的事项和需要补充的材料。

3.6.3. 办结

办结事项无。

3.7 办事流程示意图



3.8 相关文书、表单及下载：无

6. 燃气销户

4.1 办件类型：即办件。

4.2 办件条件：燃气停止使用后燃气所属权人提出注销账户。

4.3 申请材料

居民/非居燃气销户申请材料目录

| 序号 | 材料名称 | 材料形式 | 数量要求 | 材料来源 | 其他要求 |
|----|------------|------|------|--------|--------------|
| 1 | 燃气销户申请表 | 原件 | 1份 | 燃气公司提供 | 3项资料均为燃气企业存档 |
| 2 | 燃气供用气合同 | 原件 | 1份 | 服务对象自备 | |
| 3 | 房主身份证/营业执照 | 复印件 | 1份 | 服务对象自备 | |

4.4 办结时限

4.4.1 申请时限：随时可提交申请。

4.4.2 受理时限：用户提出申请后，立即受理。

4.4.3 承诺办结时限：资料核验无误，房主已缴清燃气欠费后，可立即完成办结。

4.5 收费标准：本事项不收费。

4.6 办理流程：

4.6.1 申请

窗口受理：选择就近燃气窗口办理（云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司营业网点）。

4.6.2 受理

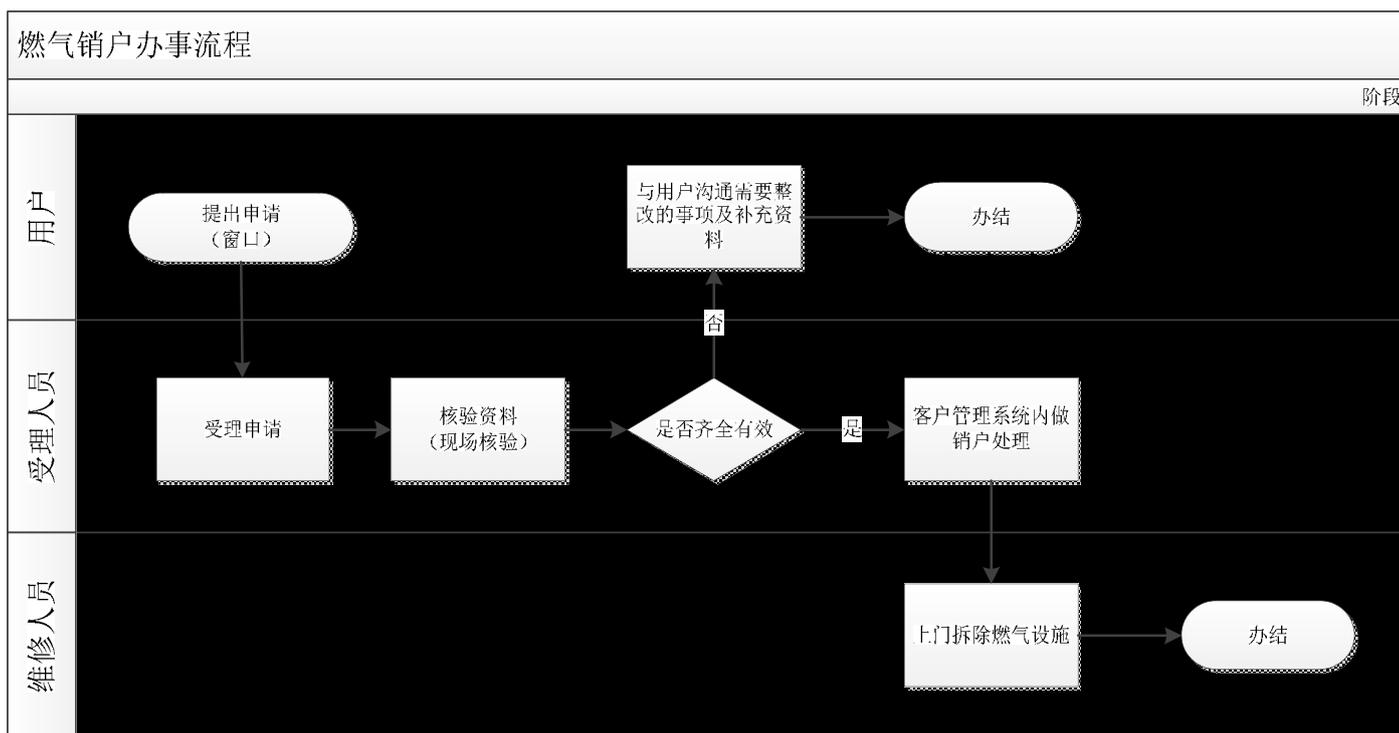
对符合燃气销户条件的，准予受理。

对于不符合燃气销户条件的，现场、电话告知用户需要整改的事项和需要补充的材料。

4.6.3 办结

办结事项无。

4.7 办事流程示意图



4.8 相关文书、表单及下载：无

三、供气范围、办理程序、服务渠道及便民措施

（一）供气范围

昆明公司为用户提供获得用气服务、提供综合能源等延伸服务，致力于打造高效的燃气+能源平台，为昆明市呈贡与主城区，由西向东，从马料河（大回龙村如滇池口处）开始，沿马料河向东到新昆石公路，沿新昆石公路到与昆河米轨铁路交叉点沿昆河米轨以北的全部区域，有用气需求的商店、学校、酒店、饭店、企事业单位、工业、居民用户的获得用气服务申请，综合能源服务申请等。

（二）燃气缴费

2.1 办件类型：即办件。

2.2 办件条件：燃气使用后发生燃气欠费，需要缴费。

2.3 申请材料：无

2.4 办结时限

2.4.1 申请时限：随时可提交缴费申请。

2.4.2 受理时限：用户提出缴费申请后，立即受理。

2.4.3 承诺办结时限:立即办结。

2.5 收费标准：按照政府物价管理部门文件相关规定执行。

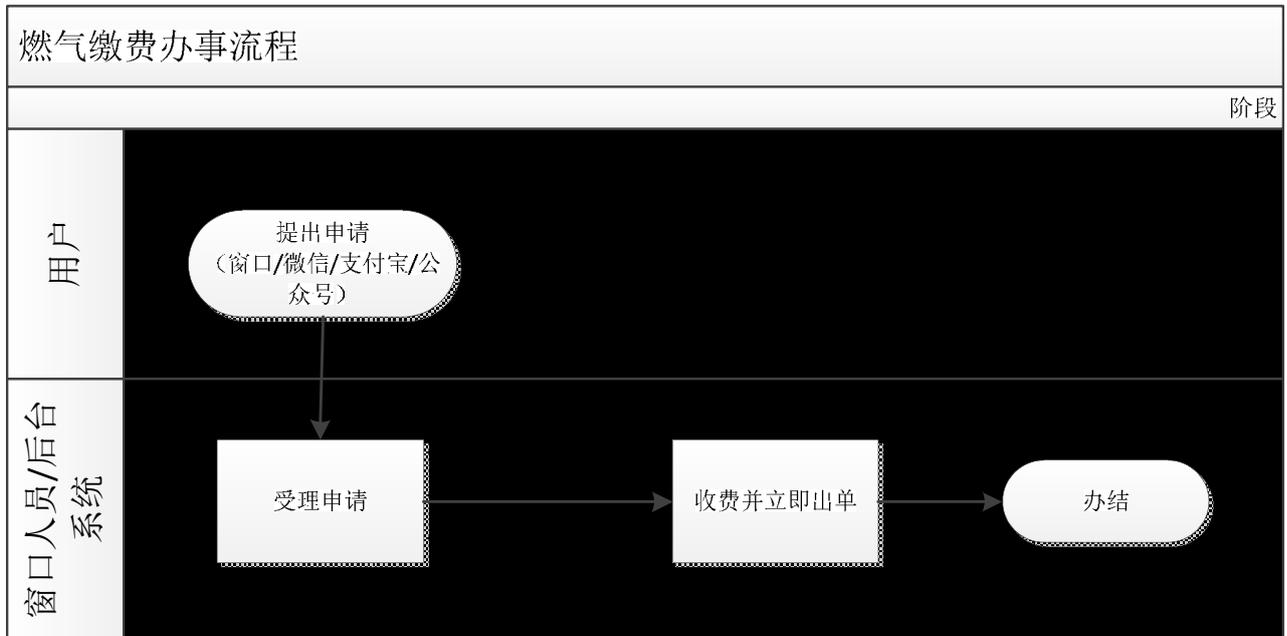
2.6 办理流程：

2.6.2 申请及受理

2.6.2 窗口受理：选择就近燃气窗口办理（云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司营业网点）。

2.6.3 暖万家 APP :“ 缴费 ”, 选择燃气费 - - 输入用户编号—查询欠费 - - - 缴费。

2.7 办事流程示意图



2.8 相关文书、表单及下载：无

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

施工首先采用不停输作业方式，在现场条件及环境不满足实施不停输作业时采用降压不停气作业方式。

根据《昆明市燃气管理条例》的相关规定，我公司每年对用户进行不少于一次的安全检查，提前排定安检计划，依据计划提前通知物业。

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. 燃气质量：甲烷含量 98.50%以上，高位发热量 36.63MJ/m³，低位发热量 33.00MJ/m³。

2. 加臭：天然气四氢噻吩含量至少为 8mg/m³。

3. 供气压力：中压 0.075Mpa，低压 2500Pa。

燃气及设施使用常识：

3.1 使用管道燃气的用户，应积极配合燃气企业进行户内燃气设施定期安全检查，不得擅自改装户内燃气设施、不得在同一房间内使用两种及以上气源、违规安装使用燃气具。

3.2 燃气用户应购买和安装符合产品安全标准的可燃气体探测器及燃气紧急切断阀、自闭阀、调压器、连接软管、灶具等燃气具及配件。对发现企业违规销售不符合安全标准、强制性认证要求、假冒伪劣的“问题阀”“问题软管”“问题灶”等燃气具及配件的，可向市场监管部门举报。

3.3 全民应自觉保护燃气设施，杜绝燃气管道被违规占压、包封，对燃气管道周边建设项目，施工单位在施工前要与燃气公司联系，建立燃气设施保护方案。

3.4 餐饮企业应严格落实《中华人民共和国安全生产法》《云南省燃气管理条例》《昆明市燃气管理条例》等合规用气。餐饮企业连接软管长度不得超过 2 米且中间不能有接头，不得私接“三通”或穿越墙体、门窗、顶棚和地面，必须规范安装、使用可燃气体探测器及燃气紧急切断阀。餐饮企业不得使用不符合国家标准或假冒伪劣的可燃气体探测器及燃气紧急切断阀、自闭阀、连

接软管、灶具等燃气具及配件。同时餐饮企业等人员密集场所，要规范设置疏散通道、安全出口，疏散通道或安全出口保持畅通。

4. 安全风险、隐患信息：

4.1 安全风险

管道天然气因其易燃的物理特性，不按规范使用管道天然气及不按规范保护燃气管道设施时存在火灾、爆炸、人员窒息的安全风险。针对以上风险，我公司持续加强燃气安全宣传，通过用气安全协议、用户手册、张贴完善安全告知警示标识、开展燃气安全宣传“五进”活动、送宣传到工地到现场等方式积极营造良好社会安全用气和燃气管道设施保护氛围。

4.2 隐患信息

针对用户端不按规范使用燃气，如：私拆乱改、使用“问题灶”“问题软管”及存在“问题环境”等安全隐患，我公司在日常入户安检过程中及时向用户下发“安全隐患告知书”，并督促用户整改，拒不整改的我公司按相关规定向政府有关部门报告，并采取暂停供气等措施。针对管网端违规占压、包裹燃气管道设施隐患，我公司在日常巡检中采取立即下发“安全隐患告知书”及上报政府有关部门的方式督促用户整改。针对老旧管道等隐患，我公司通过定期开展安六、咨询服务电话、报修和监督投诉电话

6.1 二十四小时客户服务热线：96107、

营业厅地址及营业时间

| 办事大厅名称 | 办事大厅详细地址 | 时间 |
|----------------------|---------------------------------|---|
| 云南中石油昆仑燃气 吴井营业厅 | 吴井路 55 号 | 周一 - 周五 : 8:30 - 17:30 周末及节假日 : 9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 体育城营业厅 | 新亚洲体育城星泽园小区 5 幢 103 号商铺 | 周一至周五 : 8:30 - 17:30 周末及节假日 : 9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 客户服务大厅 | 春城路 109 号 1 楼 | 周一至周五 : 8:30 - 17:30 周末及节假日 : 9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 经开区营业厅 | 昌宏路 125 号星河宾馆旁 | 周一至周五 : 8:30 - 17:30 周末及节假日 : 9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 世纪半岛营业厅 | 前卫西路中段世纪半岛苹果 谷 90 号商铺 | 周一至周五 : 8:30 - 17:30 周末及节假日 : 9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 永昌营业厅 | 永昌小区华昌路 167 号 | 周一至周五 : 8:30 - 17:30 周末及节假日 : 9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 春苑营业厅 | 春苑小区春芳里 24 栋 | 周一至周五 : 8:30 - 17:30 周末及节假日 : 9:00 - 17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 高新区营业厅 | 滇景名筑小区 8 号 S-1-32 号 (金泰国际一期) | 周一至周五 : 8:30 - 17:30 周末及节假日 : 9:00 - 17:00 |

| | | |
|----------------------|--------------------------------|--|
| 云南中石油昆仑燃气 苏家塘营业厅 | 苏家塘小区 2 栋 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 江岸营业厅 | 江岸小区农贸市场旁秀江路 56 栋 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 北市区营业厅 | 丽水雅苑 3-7 商铺 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 金实营业厅 | 金实小区金庄路 9 号 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 金盛苑营业厅 | 人民东路 396 号 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 体育城营业厅 | 官渡区新亚洲体育城星泽园 小区 5 幢 103 号商铺 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节 假日：9:00-17:00 |
| 云南中石油昆仑燃气 世纪半岛营业厅 | 前卫西路中段世纪半岛苹果 谷 90 号商铺 | 周一至周五：8:30-17:30 周末及节假日：9:00-17:00 |

6.2 查询监督

6.2.1 咨询

a.窗口咨询：咨询地址：云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司各营业网点。

b.电话咨询：拨打 24 小时服务热线 96107。

C.APP 咨询：下载云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司燃气暖万家 APP，在 APP 上进行进行申请。

6.2.2 办理进程查询

a.服务对象可通过窗口查询、热线电话（96107）查询燃气开通的事项办理进程。

b.致电项目客户经理查询。

6.2.3 监督投诉

a.窗口投诉。投诉地址：云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司各营业网点

b.电话投诉：服务监督电话为 96107

C.信函投诉：投诉受理部门名称：总经理办公室；通讯地址：昆明市盘龙区人民东路 396 号云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司办公室；邮政编码：650000。

七、其他需要公开的信息

燃气延伸服务

7.1 办件类型：即办件。

7.2 服务内容：提供燃气灶、燃气热水器、抽油烟机、金属软管、报警器、商用热水炉、壁挂炉、地暖、燃气管道暗埋等定制化安装。

7.3 办件条件：燃气使用过程中，用户产生了安装报警器、更换软管、灶具等需求。

7.4 申请材料：无

7.5 办结时限

7.5.1.申请时限：随时可提交综合服务申请。

7.5.2 受理时限：用户提出综合服务申请后，立即受理。

7.5.3 承诺办结时限:立即办结。

7.6 收费标准：按照对外公示的零配件价格标准执行。

7.7 办理流程：

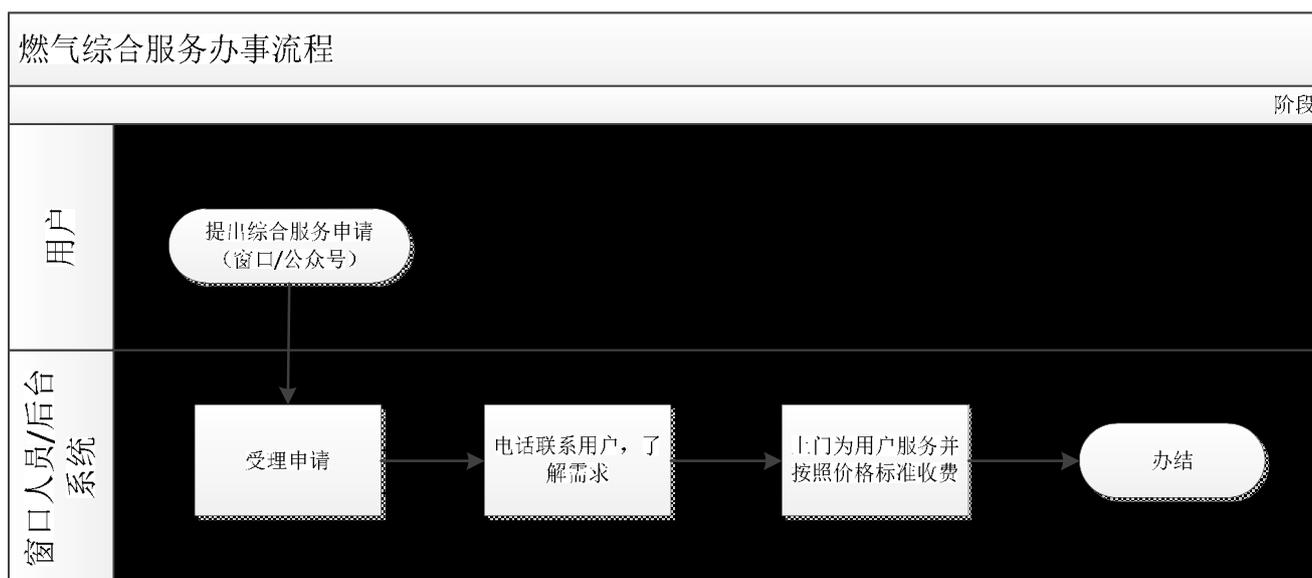
7.7.1 申请及受理

(a)窗口受理：选择就近燃气窗口办理（云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司营业网点）。

(b)APP 受理：下载云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司燃气暖万家 APP，在 APP 上进行进行申请。

7.7.2 办结事项：无。

7.8 办事流程示意图



7.9 相关文书、表单及下载：无

八、供气服务有关的规定、标准

云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司供气服务按国家及政府部门相关规定执行。

法律法规：执行《中华人民共和国安全生产法》《云南省燃气管理条例》《昆明市燃气管理条例》等。

标准规范：《燃气工程项目规范》(GB55009—2021)、《城镇燃气设计规范》(GB50028—2006)《城镇燃气施工及验收标准》(GB/T51455—2003)《城镇燃气室内工程施工与质量验收规范》(CJJ94—2009)等。

云南中石油昆仑燃气有限公司昆明分公司

