

已安装燃气圈存机的小区

- 武昌片区: 军械士官学校, 万科城花璟苑, 长城坐标城, 当代国际花园, 珞珈雅苑, 万科金域华府, 万科魅力之城, 万科红郡, 万科城市花园, 万科锦程, 万科嘉园, 万科润园, 华中农业大学, 红旗欣居, 金地格林东郡, 光谷8号, 天成美雅, 金地褐石庄园, 当代卡梅尔小镇, 尚都公寓, 米兰映像, 锦绣龙城, 曙光村还建楼, 恒大华府, 徐东馨苑, 兴华嘉天下, 金港苑, 九州阳光, 玉龙岛, 阳光一百大湖第, 南湖玫瑰湾, 南湖山庄半岛花园, 春树里, 湖大琴园, 华大家园, 复地东湖国际, 芷岸龙庭, 学府林居, 名都花园, 加州香山美树, 路东干休所, 东湖天下, 美林青城, 茅店七期, 光谷理想城, 三和光谷道, 瑞湖天地, 蓝晶绿洲, 保利清能西海岸, 福星惠誉国际城, 华润橡树湾, 凯乐桂园, 保利蓝海郡, 金地格林小城, 汉街壹号公馆, 万达御湖世家, 清江山水, 绿地名邸公馆, 水岸国际峯岚天下, 积玉桥万达公馆, 龙苑澜岸, 天祥尚府, 万豪水岸枫林, 葛洲坝世纪花园, 金地华公馆, 金地雄楚1号, 谷尚居, 星海红城, 泓悦府, 金地中心城, 当代曙光嘉园, 丽岛美生, 光谷丽都, 保利公园九里, 光谷新世界嘉业, 凤凰城, 凯乐花园, 大华南湖公园世家, 湖北省国税局, 蓝晶国际, 气象局宿舍, 保利华都, 东湖楚天府, 安顺星苑, 洪山宾馆宿舍, 佛奥俊贤, 中建康城, 江南家园, 汀兰苑, 旭辉御府, 保利茉莉公馆, 藏龙星天地, 中冶创业苑, 燃气同庆, 国际城K5, 藏龙岛凤凰花园, 藏龙岛花园, 沙湖明珠, 金都汉官, 融侨城, 新世界恒大华府, 蓝光COCO时代, 葛洲坝世纪花园, 东湖尚郡, 鑫龙湾, 现代森林小镇, 清江山水, 保利公园九里, 幸福佳苑, 山河龙洲城, 吴家湾御院, 万科花山紫悦湾, 碧桂园, 保利心语, 城市公园, 陆总花园, 汇东南湖新村, 明泽丰华苑, 银海山庄, 欧洲花园, 东亭小区, 楚材社区, 保利时代, 瑞和华府, 团结名居竹园, 团结名居兰园, 团结名居桂园, 团结名居枫园, 鹏程花园, 恒大首府, 保利拉菲, 柳林雅居, 金地天悦, 世茂林屿岸, 武昌区水果湖政务中心, 鹏程苑, 兴业银行华科社区支行, 兴业银行南湖玫瑰湾社区支行, 兴业银行中南财大社区支行, 兴业银行八一花园社区支行, 兴业银行光谷支行, 兴业银行华腾社区支行, 兴业银行科技支行, 兴业银行玉兰苑社区支行, 兴业银行华腾社区支行, 兴业银行水果湖支行, 兴业银行营业部, 兴业银行锦绣江南社区支行, 兴业银行融侨华府社区支行, 兴业银行中南支行, 兴业银行友谊国际社区支行, 兴业银行武昌支行, 兴业银行青山支行, 兴业银行武大社区支行, 兴业银行洪山支行, 兴业银行中北支行, 中国电信幸福湾营业厅, 融侨锦江, 平安苑, 天兴花园, 长江明珠, 中森华国际城, 新荣苑, 石桥花园, 黄浦雅苑, 晋合世家, 滨江苑, 江花苑, 保利公园家, 汉口花园逸松庭, 荷花苑还建楼社区, 连城家园, 万锦公馆, 海赋江城天韵, 海赋江城, 雷苑小区, 金利屋, 武胜路公务员大厦, 武胜路集贤书香苑, 尚都一品, 泰合花园, 金利明珠花园, 美联奥林匹克花园, 花城社区居委会, 银湖御园, 恒大嘉园, 公路管理局社区, 紫湖明园, 华鼎都国际, 汇豪邸, 福星华府, 泰顺和商业中心, 花祥年花祥城, 常青五小区可多超市, 万科四季花城西半岛, 九坤五环华城, 丰竹园, 景明花园, 罗家墩新寓, 天勤花园, 荣华社区, 天顺园, 东方海棠花园, 南国大武汉R1座, 汉正街支行, 都市花园社区支行, 常青金潭社区支行, 景泰湾社区支行, 赛洛城社区支行, 长江支行, 航天双城社区支行, 百步亭悦秀苑社区支行, 百步亭花园社区支行, 东西湖支行, 舵落口大市场社区支行, 汉西支行, 广电江湾社区支行, 融科天城社区支行, 汉阳片区: 江景园, 玫瑰东园, 惠民苑, 万科汉阳国际, 鲤鱼洲红卫村, 国博新城翘楚居, 米粮社区居委会, 华润中央公园, 招商公园1872, 和昌森林湖, 和昌都荟, 汉阳人信汇, 琴台国际, 观澜国际, 汉水琴台, 九龙仓一月玺, 绿地中央广场, 鑫瑞-小城故事, 月湖景苑, 水天一色, 五里汉城, 爱尚里, 三里民居, 碧园居, 大江鑫港龙城, 月湖琴声, 广电兰亭时代, 瑞地自由度, 世纪龙城, 朗诗绿色街区, 中大十里新城, 恒大御景湾, 黄金口岸, 万科汉江传奇, 越秀金融汇, 越秀星汇云锦, 远洋世界, 环湖路恒大城, 祥生君城, 祥生柏景湾, 同馨花园雅豪府, 工农兵路二地, 海安公寓, 中建三局社会服务部, 黄浦人家, 南国中心物业, 金盾花园, 江汉路科技王大厦, 宝丰交通小区, 银湖翡翠, 海山友谊城, 尚湖熙园, 越秀星汇君泊, 丰源大厦, 中山花园小区, 策划:夏翔 撰文:苏守明



全市350多个小区装上了天然气自助圈存机,天然气相关业务在手机上就能办理 苏守明 摄

马上办 网上办 一次办 武汉天然气办出新“气”象

响应市委市政府“马上办、网上办、一次办”号召,在武汉城投集团公司统一部署下,市燃气集团天然气公司大力推进互联网建设,优化服务流程,创新服务举措,方便210多万用户快捷办理业务。现在,申请安装、开户(过户)、改管、安检、缴费、发票开具等多个用气服务环节,都可以通过网络便捷办理。申请安装天然气,手机实时推送流程进度;“智能舒适家”创立一体化服务,从源头治理户内燃气隐患。燃气缴费新模式,“阳光”报装新作风,户内改管新体验,电子发票新服务。安全为本,聚力创新,市天然气公司办出燃气行业新“气”象。

办出新模式

“线上缴费+社区圈存”自助圈存机走进350多个小区

今年以来,武汉天然气公司加快自助圈存机布点工作,目前已在武汉市350多个小区物业、居委会、社区银行、超市以及自有营业网点安装了逾400台圈存机。百万天然气用户通过该公司微信平台或支付宝缴费后,在家门口自助圈存,不到一分钟就完成充值缴费。天然气IC卡网上缴费过程包括“线上缴费、线下圈存”两个步骤,即居民通过网络平台缴费后,还需要通过专用的IC卡读卡设备读取,也就是经过“圈存”才能将所购燃气写入IC卡中。在居民家门口安装圈存机,成为打通天然气网上缴费的关键一步。2016年9月18日,天然气公司首次在社区安装圈存设备,首台自助圈存机安装在汉阳惠民苑小区,近4000户居民可以在家门口办理燃气充值。在通过微信、支付宝第三方支付平台缴费后,居民在圈存机上“写卡”,只需不到一分钟即可完成充值。在开通了“网上缴费+社区圈存”模式后,该公司陆续在三镇较偏远、交通不便的小区安装圈存机,目前已在350多个小区安装了400多台自助圈存机。除了社区物业、居委会,天然气圈存机还安装在社区便民超市和兴业银行社区银行等处,方便周边小区居民办理圈存。在已安装的社区,居民总数在1千—1万户,按1台圈存机辐射5000户居民计算,400台圈存机将为约200万天然气用户带来便利。此外,天然气公司携手工商银行、建设银行,在全市400多个银行网点均可办理充值和网上缴费。机械表用户可以直接通过支付宝、天然气公司微信公众号等网络缴费,无需办理圈存。相较以前,市民只能到20多个营业网点办理充值,现在800多个网点可办理网上缴费圈存和充值。天然气公司还将继续推进自助圈存机布点工作,让更多市民享受在家门口缴费的便利。天然气公司数据显示,官方微信“武汉天然气”关注度已突破40万,现在通过网上缴费的业务量已占总数近一半,意味着越来越多的用户已养成网上缴燃气费的习惯。市民可通过该公司微信公众号查询所有圈存点和营业网点,导航到最近的圈存点办理。

办出新作风

申请安装更“阳光”微信实时查进度

查询天然气安装流程进度不用跑营业厅、打电话,天然气公司网上申请安装综合平台,市民通过该公司微信平台或官方网站提交申请,可通过手机微信和该公司官网实时查看流程进度。市民在填写基本信息并提交安装申请后,便会收到写有一个带有编号的确认短信,凭借该编号可查询天然气安装进度。天然气公司通过简化流程,从申请安装到通气,共设置五个阶段,供用户查询处理流程。当安装流程进行到某一个节点时,用户均会在第一时间收到平台发送的告知短信。五个阶段对应处理时间分别为2.5、5、3、10个工作日,如有延期或未收到提醒信息,市民可随时拨打天然气公司服务监督电话85863370,进行监督。

办出高效率

拍照上传办开户 营业厅签合同

天然气公司开通了微信办理开户、过户功能,用户不用再提前询问,担心遗漏资料。所需证件、资料只需拍照,通过微信上传即可。用户登陆天然气公司微信平台,点击“开户过户申请”,选择进入开户(或过户)流程,按照提示填写相关信息,将燃气开户通知单、燃气表、房屋产权人身份证、房产证或合同的照片上传,即可提交申请。线上申请提交成功后,用户会收到服务申请成功通知。经后台工作人员审核,如果上传的资料符合要求,用户会收到服务受理通知,按照通知上的要求去线下营业厅签订供气合同、开卡完成首次充值。如果上传的资料不符合要求,也会收到工作人员的提醒信息,告知用户哪些地方需要修改,再次提交即可。

办出新体验

微信预约改管 安全实惠高效

210多万用户可通过天然气公司官方微信平台随时随地提交改

管申请,实时查看业务进展情况,通过微信完成支付。

凡武汉市天然气有限公司经营范围内的客户,需将表移位及对尾管改造均可通过该公司官方微信预约服务。具体操作是点击“业务办理”,选择“我要改管”后,直接进入预约申请页面,按照要求填写好客户信息。然后选择需要预约的服务类别,现在在“移表”和“改管”两个选项。用户可以写下对自己家里的情况简单的描述,拍摄不多于9张的现场照片发送,方便工作人员了解情况。

提交申请后,用户会收到确认通知,天然气公司工作人员会根据预约时间上门服务。入户时会详细核对用户姓名、住址和联系方式等信息,市民可通过“武汉天然气”官方微信查询和核对安检员工号,对用户家里信息不清的可以拒绝进户,如遇到强制行为,用户可自行报警。

改管完成后,用户可通过微信直接支付费用,所有收费标准严格按照物价局标准执行,实惠又安全。

办出新服务

全国燃气行业第一张微信电子发票诞生

7月初,天然气公司开出全国燃气行业第一张微信电子发票,成为武汉地区和燃气行业第一家微信电子发票落地的公司。微信电子发票的实现,打通微信业务办理的最后一环,让市民可以在网上一次办结业务,省去再跑营业厅开具发票的麻烦。电子发票的法律效力、基本用途、基本使用规定等与税务机关监制的增值税普通发票相同。消费者可用于维权或报销,受票企业可作为正式的会计凭证入账。市民可将发票放进微信卡包,或是发送到个人电子邮箱里,还可以选择即时下载。下载的电子发票文件为PDF格式,市民如需纸质版可自行打印。

办出新产品

“智能舒适家”源头治理户内隐患

在天然气公司推行的例行免费入户安检中,该公司发现很多用气安全隐患在新房装修时就已经留下。不规范的施工,甚至是擅自改动燃气设施造成了隐患的产生。

为从源头消除户内燃气隐患,该公司在今年5月推出“智能舒适家”,以安全、技术为导向,在燃气设施安装和房屋装修之初,进行设计、施工、挂表,和开发商一起推动规范的户内燃气设计和设施改造,满足业主使用和美观需求的同时,不留安全隐患。

目前,全市数十家地产龙头企业已与天然气公司签订合作协议,共同营造武汉燃气应用安全舒适家概念。天然气公司引入了近20家燃气具及居家舒适产品,除了安全、规范的燃气设施安装和改造,通过“智能舒适家”服务体系,市民还能享受燃气延伸服务产品配套、充值缴费、管道产品维护的“一体化服务”。

从传统的燃气灶具、热水器、连接管“老三件”到现在的一体化厨房、智能家居等方面深入挖掘,该公司致力于成为更安全、更便捷、更全面的城市燃气综合服务商。

办出短流程

优化服务流程缩短办理时限

- 1、对双方认可无疑义的退费由以前的一星期解决缩短为当天解决。
- 2、小表换大表受理时限由以前的3个工作日优化为1个工作日联系客户预约换表时间,并在5个工作日内完成换表。
- 3、IC卡表具维修在24小时内完成,优化为在18:30前报修的工单在当天维修完毕。
- 4、开展便民流动服务网点。一是将具有开户、充值缴费、安全服务、产品销售等“一体化”服务功能的流动服务车进社区;二是将营业厅工作人员派往新通气小区进行现场办公,在家门口集中解决户办卡通气问题。
- 5、安检现场开展一站式补贴、优质服务新举措,力争在家门口一次性解决安全整改问题。
- 6、阶梯气量调增由15个工作日缩短为5个工作日。