

燃气供热便民服务 事项一本通

（模板）

青岛市城市管理局

2020年5月

目录

燃气便民服务事项.....	- 1 -
一、新建住宅管道燃气开通服务.....	- 1 -
(一) 办理依据.....	- 1 -
(二) 办理条件.....	- 1 -
(三) 申请材料.....	- 1 -
(四) 环节和流程.....	- 1 -
(五) 承诺完成时限.....	- 1 -
(六) 办理成本.....	- 1 -
(七) 收费依据.....	- 2 -
(八) 申请方式.....	- 2 -
(九) 咨询电话.....	- 2 -
(十) 流程图.....	- 2 -
(十一) 有关说明.....	- 2 -
二、居民用户室内燃气管道设施改造服务.....	- 3 -
(一) 办理依据.....	- 3 -
(二) 办理条件.....	- 3 -
(三) 申请材料.....	- 3 -
(四) 环节和流程.....	- 3 -
(五) 承诺完成时限.....	- 3 -
(六) 办理成本.....	- 3 -
(七) 收费依据.....	- 3 -
(八) 申请方式.....	- 4 -
(九) 咨询电话.....	- 4 -
(十) 流程图.....	- 4 -
(十一) 有关说明.....	- 4 -
三、燃气燃烧器具安装气密性检测服务.....	- 4 -
(一) 办理依据.....	- 4 -
(二) 办理条件.....	- 4 -
(三) 申请材料.....	- 5 -
(四) 环节和流程.....	- 5 -
(五) 承诺完成时限.....	- 5 -
(六) 办理成本.....	- 5 -

(七) 收费依据.....	- 5 -
(八) 申请方式.....	- 5 -
(九) 咨询电话.....	- 5 -
(十) 流程图.....	- 5 -
(十一) 有关说明.....	- 6 -
四、居民用户一户多人口阶梯气量基数增加服务.....	- 6 -
(一) 办理依据.....	- 6 -
(二) 办理条件.....	- 6 -
(三) 申请材料.....	- 6 -
(四) 环节和流程.....	- 6 -
(五) 承诺完成时限.....	- 6 -
(六) 办理成本.....	- 7 -
(七) 收费依据.....	- 7 -
(八) 申请方式.....	- 7 -
(九) 咨询电话.....	- 7 -
(十) 流程图.....	- 7 -
(十一) 有关说明.....	- 7 -
五、居民用户燃气独立采暖阶梯气量基数增加服务.....	- 7 -
(一) 办理依据.....	- 7 -
(二) 办理条件.....	- 8 -
(三) 申请材料.....	- 8 -
(四) 环节和流程.....	- 8 -
(五) 承诺完成时限.....	- 8 -
(六) 办理成本.....	- 8 -
(七) 收费依据.....	- 8 -
(八) 申请方式.....	- 8 -
(九) 咨询电话.....	- 8 -
(十) 流程图.....	- 9 -
(十一) 有关说明.....	- 9 -
六、管道燃气用户室内燃气设施维修服务.....	- 9 -
(一) 办理依据.....	- 9 -
(二) 办理条件.....	- 9 -
(三) 申请材料.....	- 9 -
(四) 环节和流程.....	- 9 -
(五) 承诺完成时限.....	- 9 -
(六) 办理成本.....	- 10 -
(七) 收费依据.....	- 10 -

(八) 申请方式.....	- 10 -
(九) 咨询电话.....	- 10 -
(十) 流程图.....	- 10 -
(十一) 有关说明.....	- 11 -
七、管道燃气用户更名过户服务.....	- 11 -
(一) 办理依据.....	- 11 -
(二) 办理条件.....	- 11 -
(三) 申请材料.....	- 11 -
(四) 环节和流程.....	- 11 -
(五) 承诺完成时限.....	- 11 -
(六) 办理成本.....	- 11 -
(七) 收费依据.....	- 11 -
(八) 申请方式.....	- 12 -
(九) 咨询电话.....	- 12 -
(十) 流程图.....	- 12 -
(十一) 有关说明.....	- 12 -
供热便民服务事项.....	- 14 -
一、供热用户信息变更服务.....	- 14 -
(一) 办理依据.....	- 14 -
(二) 环节和流程.....	- 14 -
(三) 申请材料及数量.....	- 14 -
(四) 承诺完成时限.....	- 14 -
(五) 办理条件.....	- 14 -
(六) 办理成本.....	- 14 -
(七) 收费依据.....	- 14 -
(八) 申请方式.....	- 15 -
(九) 咨询电话.....	- 15 -
(十) 流程图.....	- 15 -
(十一) 有关说明.....	- 15 -
二、停止用热或恢复用热服务.....	- 15 -
(一) 办理依据.....	- 15 -
(二) 环节和流程.....	- 15 -
(三) 申请材料及数量.....	- 16 -
(四) 承诺完成时限.....	- 16 -
(五) 办理条件.....	- 16 -

(六) 办理成本.....	- 16 -
(七) 收费依据.....	- 16 -
(八) 申请方式.....	- 16 -
(九) 咨询电话.....	- 16 -
(十) 流程图.....	- 17 -
(十一) 有关说明.....	- 17 -
三、供热测温服务.....	- 17 -
(一) 办理依据.....	- 17 -
(二) 环节和流程.....	- 17 -
(三) 申请材料及数量.....	- 17 -
(四) 承诺完成时限.....	- 17 -
(五) 办理条件.....	- 18 -
(六) 办理成本.....	- 18 -
(七) 收费依据.....	- 18 -
(八) 申请方式.....	- 18 -
(九) 咨询电话.....	- 18 -
(十) 流程图.....	- 18 -
(十一) 有关说明.....	- 19 -
四、充水试压服务.....	- 19 -
(一) 办理依据.....	- 19 -
(二) 环节和流程.....	- 19 -
(三) 申请材料及数量.....	- 19 -
(四) 承诺完成时限.....	- 19 -
(五) 办理条件.....	- 19 -
(六) 办理成本.....	- 19 -
(七) 收费依据.....	- 19 -
(八) 申请方式.....	- 20 -
(九) 咨询电话.....	- 20 -
(十) 流程图.....	- 20 -
(十一) 有关说明.....	- 20 -
五、室外、室内供热设施维修服务.....	- 20 -
(一) 办理依据.....	- 20 -
(二) 环节和流程.....	- 20 -
(三) 申请材料及数量.....	- 21 -
(四) 承诺完成时限.....	- 21 -
(五) 办理条件.....	- 21 -
(六) 办理成本.....	- 21 -

(七) 收费依据.....	- 21 -
(八) 申请方式.....	- 21 -
(九) 咨询电话.....	- 22 -
(十) 流程图.....	- 22 -
(十一) 有关说明.....	- 22 -
六、收费申请.....	- 22 -
(一) 办理依据.....	- 22 -
(二) 环节和流程.....	- 22 -
(三) 申请材料及数量.....	- 22 -
(四) 承诺完成时限.....	- 22 -
(五) 办理条件.....	- 23 -
(六) 办理成本.....	- 23 -
(七) 收费依据.....	- 23 -
(八) 申请方式.....	- 23 -
(九) 咨询电话.....	- 23 -
(十) 流程图.....	- 23 -
(十一) 有关说明.....	- 23 -
七、退费申请.....	- 24 -
(一) 办理依据.....	- 24 -
(二) 环节和流程.....	- 24 -
(三) 申请材料及数量.....	- 24 -
(四) 承诺完成时限.....	- 24 -
(五) 办理条件.....	- 24 -
(六) 办理成本.....	- 24 -
(七) 收费依据.....	- 24 -
(八) 申请方式.....	- 25 -
(九) 咨询电话.....	- 25 -
(十) 流程图.....	- 25 -
(十一) 有关说明.....	- 25 -

燃气便民服务事项

一、新建住宅管道燃气开通服务

（一）办理依据

《青岛市燃气管理条例》及相关规定。

（二）办理条件

无违反燃气法规、标准及相关规范性文件规定的安全用气行为。

（三）申请材料

- 1.房产证明材料原件；
- 2.房产所有人身份证原件。

（四）环节和流程

- 1.受理；
- 2.勘查；
- 3.预约时间挂表；
- 4.开通。

（五）承诺完成时限

- 1.受理（即时）；
- 2.勘查（1个工作日）；
- 3.预约时间挂表（2个工作日）；
- 4.开通（1个工作日）。

（六）办理成本

加装燃气热水器、采暖炉需要气密性检测的，收费标准为每

户 50 元。

（七）收费依据

青价房[2007]10 号文件、区（市）价格主管部门制定的相关文件。

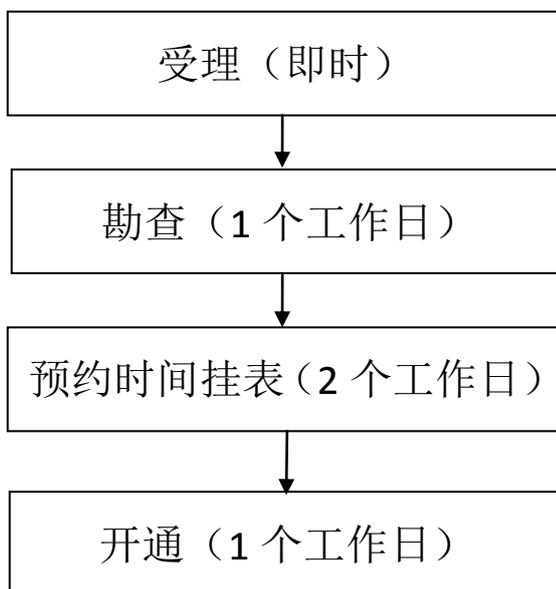
（八）申请方式

- 1.燃气企业服务窗口申请；
- 2.通过燃气企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
- 3.通过燃气企业服务电话申请。

（九）咨询电话

燃气企业服务热线。

（十）流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改

变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

二、居民用户室内燃气管道设施改造服务

（一）办理依据

《青岛市燃气管理条例》及相关规定。

（二）办理条件

燃气管道设施改造方案符合《城镇燃气设计规范》的规定。

（三）申请材料

无。

（四）环节和流程

- 1.受理;
- 2.勘查;
- 3.预约时间改造。

（五）承诺完成时限

- 1.受理（即时）;
- 2.勘查（1个工作日）;
- 3.预约时间改造（1个工作日）。

（六）办理成本

根据现场改造方案确定费用。

（七）收费依据

市、区（市）价格主管部门规定的收费标准和青价房[2007]10号文件；价格主管部门未规定收费标准的，按照燃气企业向社会公开的收费标准收取相关服务费。

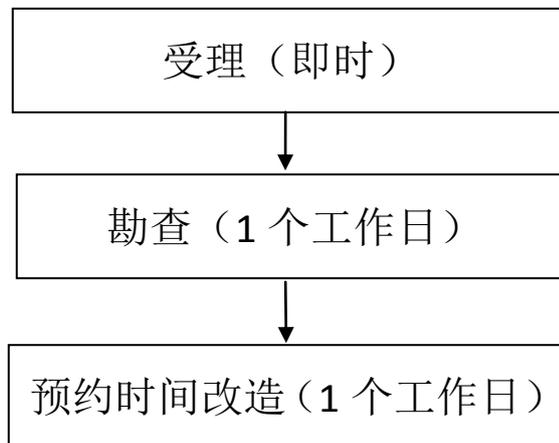
（八）申请方式

- 1.燃气企业服务窗口申请；
- 2.通过燃气企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
- 3.通过燃气企业服务电话申请。

（九）咨询电话

燃气企业服务热线。

（十）流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

三、燃气燃烧器具安装气密性检测服务

（一）办理依据

《青岛市燃气管理条例》及相关规定。

（二）办理条件

燃气燃烧器具安装符合《家用燃气燃烧器具安装及验收规

程》的规定。

（三）申请材料

无。

（四）环节和流程

1.受理;

2.气密性检测。

（五）承诺完成时限

1.受理(即时);

2.气密性检测（1个工作日）。

（六）办理成本

收费标准为每户 50 元。

（七）收费依据

青价房[2007]10号文件、区（市）价格主管部门规定的收费标准。

（八）申请方式

1.燃气企业服务窗口申请;

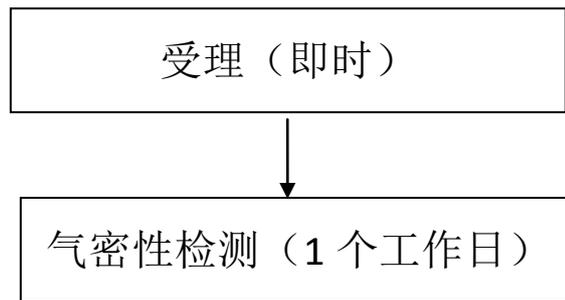
2.通过燃气企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请;

3.通过燃气企业服务电话申请。

（九）咨询电话

燃气企业服务热线。

（十）流程图



(十一) 有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

四、居民用户一户多人口阶梯气量基数增加服务

(一) 办理依据

青发改价格〔2019〕226号文、区（市）价格主管部门制定的价格文件。

(二) 办理条件

居住人口超过4人。

(三) 申请材料

居民户口簿原件、临时居住人员的居住证原件或者提供实际居住人员的相关信息材料。

(四) 环节和流程

1.受理；

2.办理。

(五) 承诺完成时限

受理、办理(0.5个工作日)。

(六) 办理成本

无。

(七) 收费依据

无。

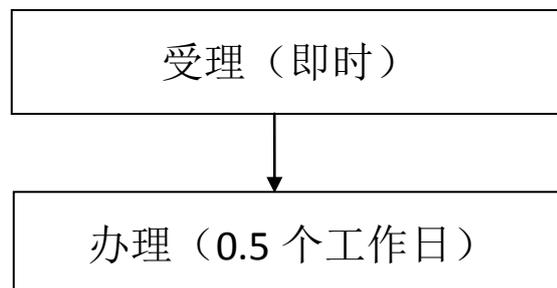
(八) 申请方式

- 1.燃气企业服务窗口申请；
- 2.通过燃气企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；

(九) 咨询电话

燃气企业服务热线。

(十) 流程图



(十一) 有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

五、居民用户燃气独立采暖阶梯气量基数增加服务

(一) 办理依据

青发改价格〔2019〕226号文、区（市）价格主管部门制定的价格文件。

（二）办理条件

居民用户采用天然气独立采暖。

（三）申请材料

房产证明材料原件，房产所有人身份证原件。

（四）环节和流程

- 1.受理；
- 2.勘查；
- 3.办理。

（五）承诺完成时限

- 1.受理(即时)；
- 2.勘查、办理(1个工作日)。

（六）办理成本

无。

（七）收费依据

无。

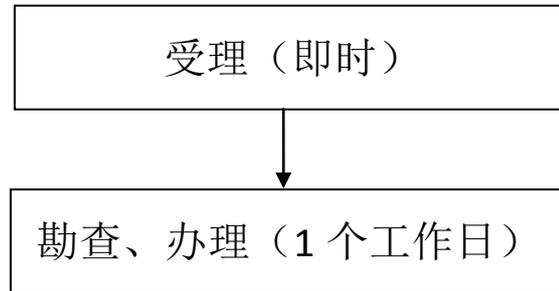
（八）申请方式

- 1.燃气企业服务窗口申请；
- 2.通过燃气企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
- 3.通过燃气企业服务电话申请。

（九）咨询电话

燃气企业服务热线。

(十) 流程图



(十一) 有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

六、管道燃气用户室内燃气设施维修服务

(一) 办理依据

《青岛市燃气管理条例》及相关规定。

(二) 办理条件

无。

(三) 申请材料

无。

(四) 环节和流程

- 1.受理;
- 2.勘查;
- 3.维修。

(五) 承诺完成时限

- 1.受理(即时);

2.勘查(0.5 个工作日);

3.维修(1 个工作日)。

(六) 办理成本

维修、更换燃气设施，需收取材料费和人工费，具体标准根据实际情况确定。

(七) 收费依据

市、区（市）价格主管部门规定的收费标准；价格主管部门未规定收费标准的，按照燃气企业向社会公开的收费标准收取相关服务费。

(八) 申请方式

1.燃气企业服务窗口申请；

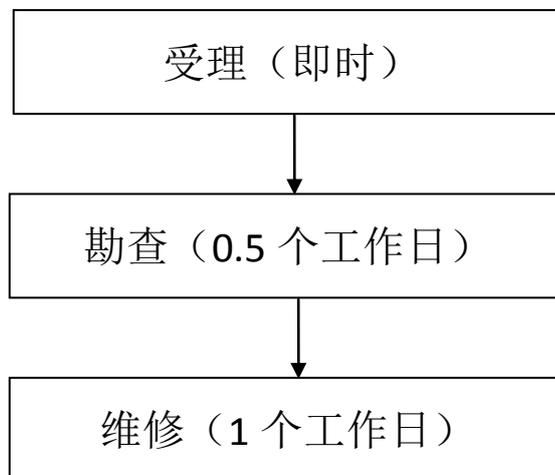
2.通过燃气企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；

3.通过燃气企业服务电话申请。

(九) 咨询电话

燃气企业服务热线。

(十) 流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

七、管道燃气用户更名过户服务

（一）办理依据

《青岛市燃气管理条例》及相关规定。

（二）办理条件

燃气设施使用者发生合法变更。

（三）申请材料

- 1.居民用户：房产证明材料原件、房产所有人身份证原件；
- 2.非居民用户：营业执照原件、房产证明原件（租赁房屋的，还需提供房屋租赁合同原件）。

（四）环节和流程

- 1.受理；
- 2.办理。

（五）承诺完成时限

受理、办理(0.5个工作日)。

（六）办理成本

无。

（七）收费依据

无。

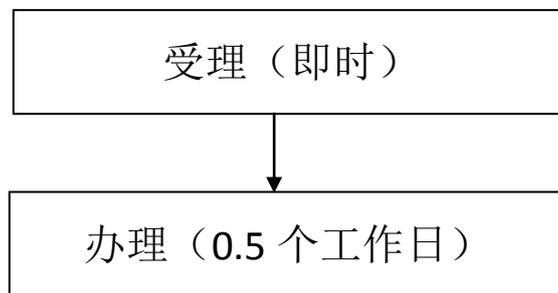
(八) 申请方式

- 1.燃气企业服务窗口申请；
- 2.通过燃气企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；

(九) 咨询电话

燃气企业服务热线。

(十) 流程图



(十一) 有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

注：1.各区（市）管理部门要积极引导和鼓励支持辖区内燃气企业建立完善便民服务事项；全市燃气企业应根据本模板，结合实际工作开展情况，制定或完善本单位现有便民服务事项，形成燃气便民服务事项《一本通》。

2.燃气企业应依托网络技术积极搭建综合信息服务平台，推进热线系统、官方网站、微信公众号、支付宝等多项服务渠道的信息交互、功能互补，满足用户电话或网络业务

需求，提升业务办理效率。

3.燃气企业在以上规定的申请材料、办理时限、收费标准范围内，可以采取更加便民的措施，进一步压减申请材料、压缩办理时限、降低收费标准。

供热便民服务事项

一、供热用户信息变更服务

（一）办理依据

《青岛市供热条例》及相关规定。

（二）环节和流程

1.受理;

2.办理。

（三）申请材料及数量

1.用户变更用热面积，需提交房产证原件及复印件、测绘证明原件。

2.用户变更房屋信息，需提交房产证原件及复印件、身份证原件及复印件。

（四）承诺完成时限

受理、办理（1个工作日内）。

（五）办理条件

1.房屋产权人或房屋实际居住人。

2.供热企业其他规定。

（六）办理成本

无。

（七）收费依据

无。

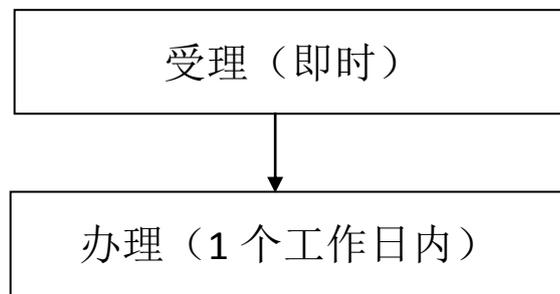
（八）申请方式

- 1.供热企业服务窗口申请；
- 2.通过供热企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
- 3.通过供热企业服务电话申请。

（九）咨询电话

供热单位服务热线。

（十）流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

二、停止用热或恢复用热服务

（一）办理依据

《青岛市供热条例》及相关规定。

（二）环节和流程

- 1.受理；
- 2.办理。

备注：根据《青岛市供热条例》规定，居民用户停止用

热或者恢复用热，应当在每年的采暖期开始三十日前，向供热单位提出申请并办理手续。

（三）申请材料及数量

- 1.房产证原件及复印件；
- 2.身份证原件及复印件；

（四）承诺完成时限

- 1.受理（即时）；
- 2.办理（7个工作日内）。

备注：受理和办理并行。

（五）办理条件

- 1.房屋产权人或房屋实际居住人。
- 2.供热企业其他规定。

（六）办理成本

无。

（七）收费依据

无。

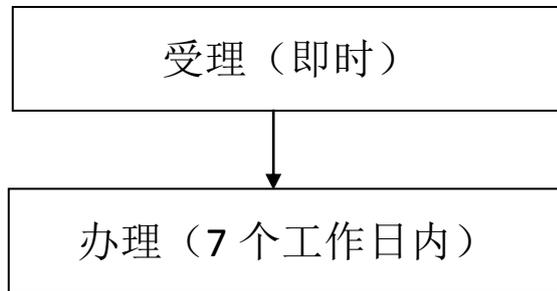
（八）申请方式

- 1.供热企业服务窗口申请；
- 2.通过供热企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
- 3.通过供热企业服务电话申请。

（九）咨询电话

供热单位服务热线。

（十）流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

三、供热测温服务

（一）办理依据

《青岛市供热条例》及相关规定。

（二）环节和流程

- 1.受理;
- 2.测温。

（三）申请材料及数量
无。

（四）承诺完成时限

- 1.受理（即时）
- 2.测温（1个工作日内）。

备注：按照《青岛市供热条例》第四十九条规定，供热单位接到对供热温度等有关供热质量的投诉，在采暖期开始

后的十日内，必须在接到投诉后的五小时内到达现场处理；
在采暖期的其他时间，必须在接到投诉后的二小时内到达现场处理。

（五）办理条件

- 1.房屋产权人或房屋实际居住人。
- 2.供热企业其他规定。

（六）办理成本

无。

（七）收费依据

无。

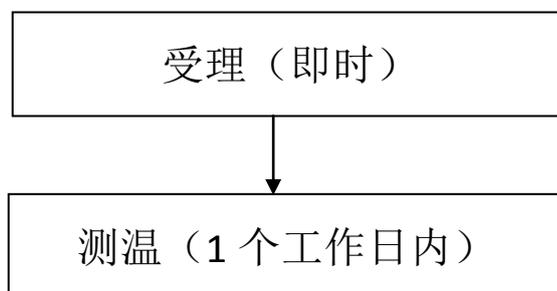
（八）申请方式

- 1.供热企业服务窗口申请；
- 2.通过供热企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
- 3.通过供热企业服务电话申请。

（九）咨询电话

供热单位服务热线。

（十）流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

四、充水试压服务

（一）办理依据

《青岛市供热条例》及相关规定。

（二）环节和流程

- 1.受理;
- 2.充水试压。

（三）申请材料及数量

无。

（四）承诺完成时限

- 1.受理（即时）;
- 2.充水试压（5个工作日内）。

（五）办理条件

- 1.房屋产权人或房屋实际居住人。
- 2.供热企业其他规定。

（六）办理成本

无。

（七）收费依据

无。

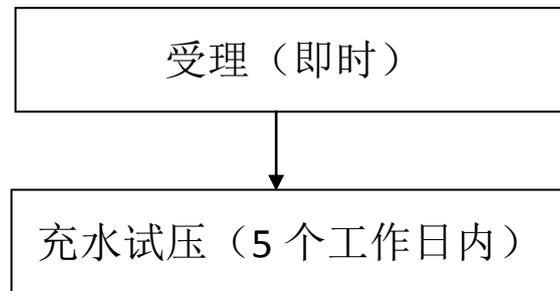
（八）申请方式

- 1.供热企业服务窗口申请；
- 2.通过供热企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
- 3.通过供热企业服务电话申请。

（九）咨询电话

供热单位服务热线。

（十）流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

五、室外、室内供热设施维修服务

（一）办理依据

《青岛市供热条例》及相关规定。

（二）环节和流程

- 1.勘查；
- 2.维修。

（三）申请材料及数量

无。

（四）承诺完成时限

1. 勘查（1个工作日内）；
2. 维修（2个工作日内）。

备注：按照《青岛市供热条例》第四十九条规定，供热单位接到对供热设施漏水的投诉，必须在接到投诉后的一小时内到达现场抢修。

（五）办理条件

1. 房屋产权人或房屋实际居住人。
2. 供热企业其他规定。

（六）办理成本

维修、更换供热设施，需收取材料费和人工费，具体标准根据实际情况确定。

（七）收费依据

市、区（市）价格主管部门规定的收费标准；价格主管部门未规定收费标准的，按照供热企业向社会公开的收费标准收取相关服务费。

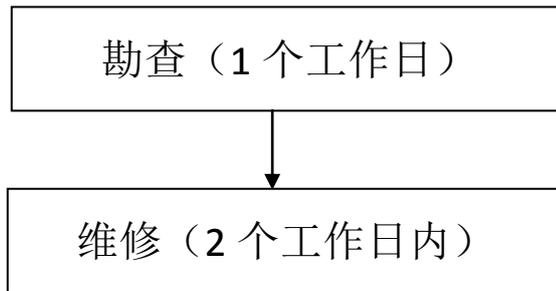
（八）申请方式

1. 供热企业服务窗口申请；
2. 通过供热企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
3. 通过供热企业服务电话申请。

（九）咨询电话

供热单位服务热线。

（十）流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

六、收费申请

（一）办理依据

《青岛市供热条例》及相关规定。

（二）环节和流程

- 1.受理;
- 2.办理。

（三）申请材料及数量

无。

（四）承诺完成时限

- 1.受理（即时）;
- 2.办理（2个工作日内）。

(五) 办理条件

- 1.房屋产权人或房屋实际居住人。
- 2.供热企业其他规定。

(六) 办理成本

无。

(七) 收费依据

无。

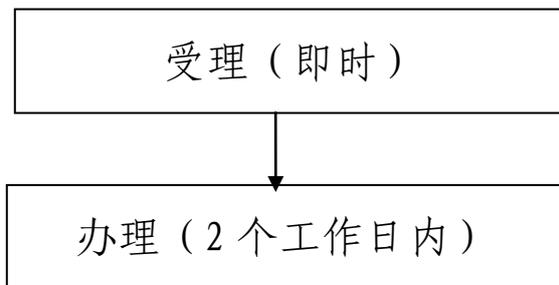
(八) 申请方式

- 1.供热企业服务窗口申请；
- 2.通过燃气企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请。

(九) 咨询电话

供热单位服务热线。

(十) 流程图



(十一) 有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

七、退费申请

（一）办理依据

《青岛市供热条例》及相关规定。

（二）环节和流程

1.受理;

2.办理。

（三）申请材料及数量

无。

（四）承诺完成时限

1.受理（即时）;

2.办理（2个工作日内）。

备注：按照《青岛市供热条例》第五十三条规定，供热单位向用户退还热费的，应当在每年采暖期结束后至六月三十日前通知用户并办理退费。双方另有约定的除外。

（五）办理条件

1.房屋产权人或房屋实际居住人。

2.供热企业其他规定。

（六）办理成本

无。

（七）收费依据

无。

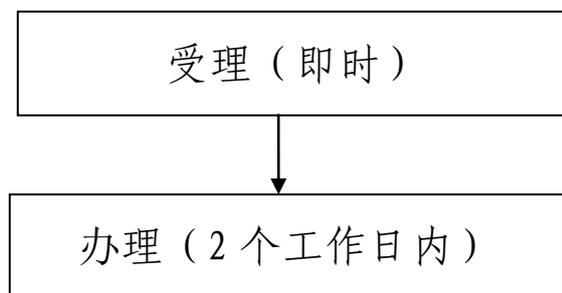
（八）申请方式

- 1.供热企业服务窗口申请；
- 2.通过供热企业网站、微信公众号或手机 APP 等线上申请；
- 3.通过供热企业服务电话申请。

（九）咨询电话

供热单位服务热线。

（十）流程图



（十一）有关说明

本服务事项将根据法律法规、政策文件相关内容的修改变动情况和工作实际要求，予以实时更新。

注：1.各区（市）管理部门要积极引导和鼓励支持辖区内供热企业建立完善便民服务事项；全市供热企业应根据本模板，结合实际工作开展情况，制定或完善本单位现有便民服务事项，形成供热便民服务事项《一本通》。

2.供热企业应依托网络技术积极搭建综合信息服务平台，推进热线系统、官方网站、微信公众号、支付宝等多项服务渠道的信息交互、功能互补，满足用户电话或网络业务

需求，提升业务办理效率。

3.供热企业在以上规定的申请材料、办理时限、收费标准范围内，可以采取更加便民的措施，进一步压减申请材料、压缩办理时限、降低收费标准。