

岳阳华润燃气有限公司文件

华燃岳字〔2017〕115号

关于规范客户延伸服务收费标准的通知

公司各部室：

根据《岳阳市发改委关于制定岳阳华润燃气延伸服务收费标准的通知》（岳发改价商[2017]115号）文件内容要求，为规范公司客户服务收费内容，统一收费标准，有效维护公司形象。现就燃气延伸服务收费要求通知如下：

一、所有客户服务作业人员在向用户收费过程中，应出示《延伸服务收费标准表》做好服务解释工作，服务项目中不含材料费的，材料费均按《通气、维修材料收费价格》标准收取。

二、所有客户服务作业人员不得自行采购通气、维修材料用于客户服务，未在《通气、维修材料收费价格》范围内的材料收费项目，使用需求部门须提报客户服务部综合所，由客户服务部联合相关部室统一采购、制定收费价格标准。

三、所有人员（包括外包单位）均需严格按照标准收费，如

发现标准外收费，不论金额大小均视为违规收费，公司将视情节严重予以严肃处理。

四、收费款项均需随同业务工单统一交至业务发生归属部门，由业务归属部门统一缴存至公司指定账户，私自无票据收取现金行为均视同违规行为，公司将视情节严重予以严肃处理。

五、客户服务部应在各营业收费厅窗口，向社会公布业务办理程序、服务标准、收费标准和收费依据，做好收费标准的解释宣传工作。

六、收费项目及收费标准于文件下发之日起执行，请各文件执行及监督部室做好宣贯工作，提升服务水平。

附件: 1. 岳阳市发改委关于制定岳阳华润燃气延伸服务收费标准的通知》【岳发改价商[2017]115号】

2. 岳阳华润燃气有限公司延伸服务收费标准表

3. 岳阳华润燃气有限公司通气、维修材料收费价格表

