

许昌市住房和城乡建设局

签发人：郑永辉

办理结果：B

对市政协八届三次会议第 08030296 号提案的 答 复

张帅委员：

您提出的关于“加快推进燃气便民缴费服务”的提案收悉。

现答复如下：

非常感谢您对我市供气服务工作的关注及建议。为进一步做好我市天然气计费工作，我局对你们建议的内容进行了认真研究，具体相关工作措施如下：

一、燃气表具类型及缴费方式

市区当前有三种燃气表具，分别是膜式燃气表（普表）、IC卡燃气表、物联网燃气表。普表是先用气后付费，通过人工抄表，每个月或两个月抄表一次，缴费方式灵活，线上线下都可办理；IC卡表是先付费后用气，用户需持IC卡到营业厅进行购气，为方便用户少跑趟，燃气企业调整IC卡表用户可一次性购买600立方米的一档气供用户使用，一年内超出600立方米的部分再按

二档气计费；物联网表是先付费后用气，用户随时可通过线上或线下方式缴费购气。

二、工作开展情况

（一）企业“一键办”平台升级。通过数字化赋能，今年天伦燃气公司对“一键办”平台进行升级，深度集成于微信公众号，界面采用“极简交互”设计理念，功能分区清晰直观，即使老年用户也能轻松操作，用户可在线完成开户申请、燃气保修、信息变更、燃气缴费等 20 余项基础业务。

（二）推行招商银行联名燃气卡。针对 IC 卡表用户无法线上缴费问题，天伦燃气公司联合招商银行特别开发研制了 NFC 联名燃气卡，通过招商银行小程序完成燃气充值方面的小额支付，代替燃气 IC 卡进行表具充值，实现此类用户线上充值的功能，IC 卡表用户可根据意愿办理。

（三）优化线下充值服务网点。除春秋广场营业大厅外，天伦燃气公司在科技广场市民之家、前进路市民之家、魏都区市民之家、经开区市民之家、建安区市民之家设置燃气公共服务窗口，附近居民可就近办理缴费业务。前进路市民之家和春秋广场营业大厅室外均已放置自助缴费机，无需排队。

（四）定期开展集中便民充值。针对地理位置偏远、IC 卡用户集中的小区，天伦燃气公司定期联系物业负责人通知在小区内便民充值的时间，提高地理位置偏僻、IC 卡用户集中的小区用户缴费的便捷性。

（五）调整购气量政策。为了便于用户充值，燃气公司调整了 IC 卡表居民用户一次可购用气量，从原来一次最多可购季度第一阶梯气量 150 立方，调整为一次最多可购年度第一阶梯气量 600 立方。

（六）推动表具升级实现线上缴费。2022 年后交房的新建房地产配备的是室内物联网表，用户已实现线上缴费。对于目前使用 IC 卡表用户，若用户表具超报废期限，燃气公司会免费统一更换成物联网表具，IC 卡表具未到期用户，可选择付费进行新型物联网表具升级，实现线上缴费功能。

三、下一步工作

我局将督促燃气企业在现有服务模式，积极学习先进地市经验，打造更加智能、便捷的服务系统，针对老年人群体的特殊需求，完善适老化服务水平，不断提升我市燃气服务品质，提升群众满意度。



联系单位及电话：许昌市住房和城乡建设局，2161334

联系人：刘净净

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局（各 1 份）。