

办理材料 / 办理方式

办事

服务标准 / 收费标准

指南

— 2020 —





杭州燃气 
HANGZHOU GAS
19TH ONLINE CUSTOMER CENTER

“杭州燃气19厅” APP / 微信“杭州燃气” 公众号 / 支付宝生活号“杭州天然气”

“杭州办事服务” APP / 浙里办APP都可进入19服务厅办理业务



目录

Contents

1	气费缴纳	1
2	气表过户	4
3	气表销户	9
4	气费发票换票	13
5	气费清单打印	16
6	气表验表申请	18
7	气表暂停	28
8	气表复接	34
9	客户信息变更	39
10	个人客户接气申请	46
11	燃气开户申请	50
12	燃气管道安装	56
13	一户多人口申请	63
14	燃气设备连接管更换	68
15	个人开户撤销业务	73
16	燃气管拆装	76
17	改换燃气具业务	82
18	杭燃优家燃气具维修	87
19	燃气供暖工程预约踏勘	92
20	燃气供暖工程维保业务	97
21	气费账单查询	101
22	燃气地下管施工监护受理业务	105
23	燃气地下管施工拆装受理业务	112
24	非居民用户燃气管道安装业务	115
25	非居民用户燃气费缴纳业务	124
26	非居民用户信息变更业务	127
27	非居民用户燃气管道拆装业务	131
28	非居民用户管道燃气报装（通气）业务	135
29	服务地址和营业时间	139

受理事项：管道燃气居民用户缴纳燃气费。

办件类型：即办件。

申请材料名称：缴费地址或用户编号。

申请接收：服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：即时办结。

承诺办结时限：即时办结。

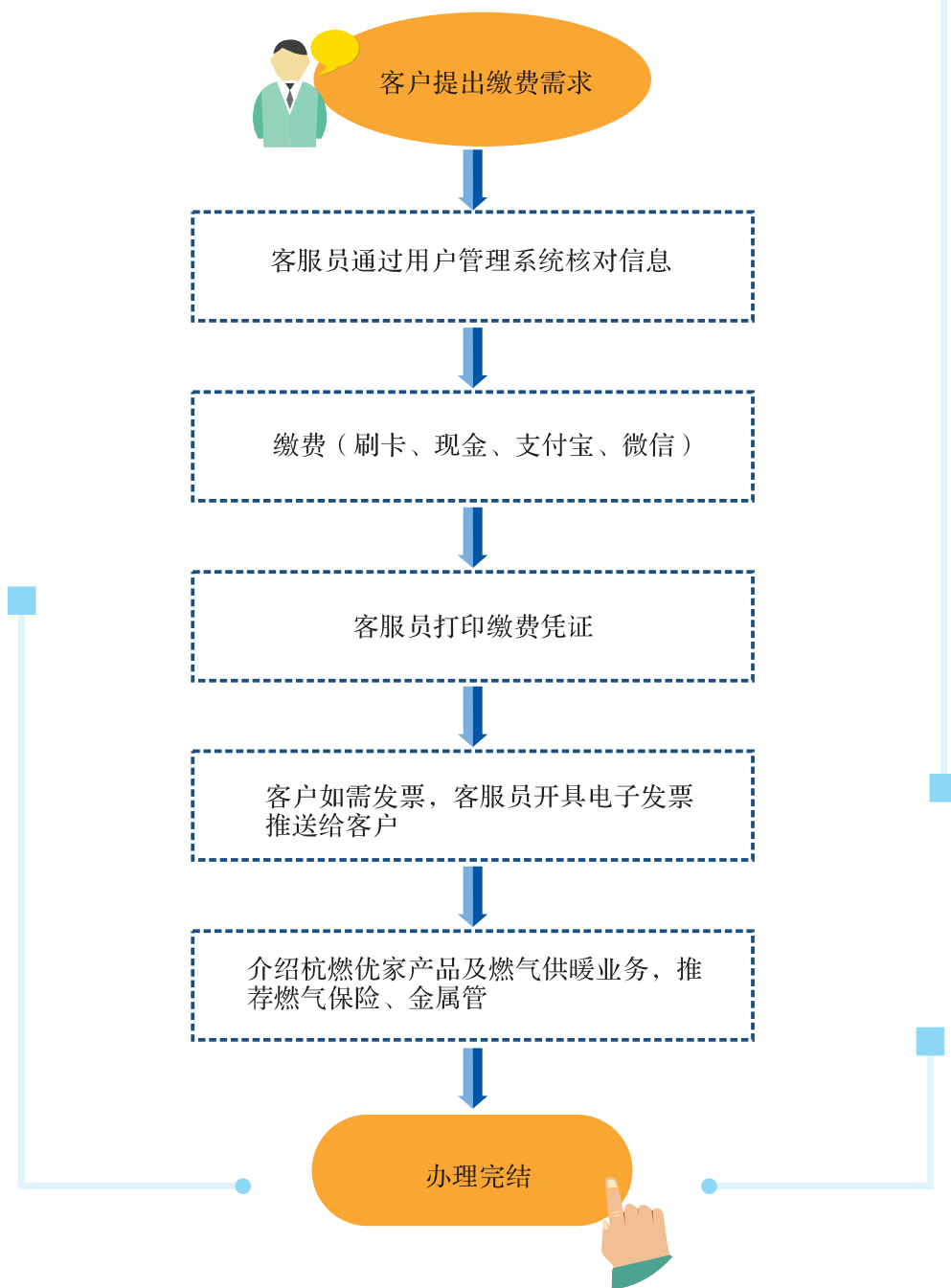
收费依据及标准：杭天【2020】2号《关于下发<公司2020年燃气服务收费标准>的通知》，杭价资〔2015〕145号

用气性质	阶梯分档	户年用气量	单价（元/立方米）	依据文件
居民生活用气	第一档	0-276（含）	3.10	杭价资〔2015〕145
	第二档	276-480（含）	3.72	
	第三档	480以上	4.65	

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面

选择“气费缴纳”

客户点击“燃气费”，选择“杭州市燃气费”

输入“用户编号”

进行缴费（微信、支付宝）

客户如需发票，可在网上19服务厅开具电子发票

办理完结





气表过户

受理事项：房屋所有权人发生变更需要办理管道燃气过户。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、**必要材料：**新产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以新产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件或照片先办理，原件后续提供。
- 2、**补充材料：**有效房产证明、燃气表具度数照片或双方约定表读数、未安装或已安装未点火涉及燃气退户退差价的过户需提供燃气产权转让有效证明(例如转让合同明确标注的)，房产信息通过杭州市公共数据共享平台查询；如查询未果走容缺程序，先办理，后续用户提供。

申请接收：服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

承诺办结时限：

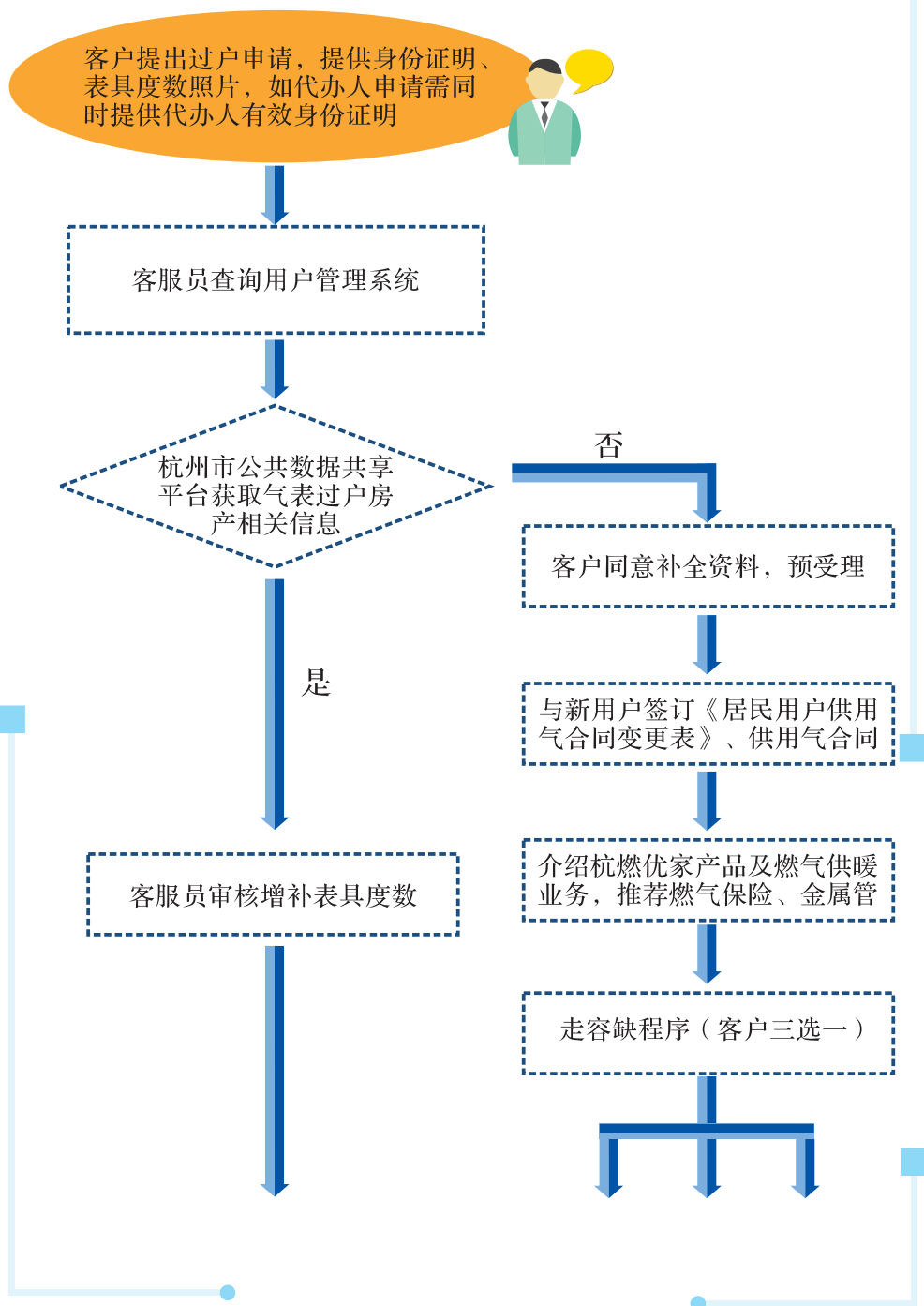
- 1、服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

收费依据及标准：无费用。

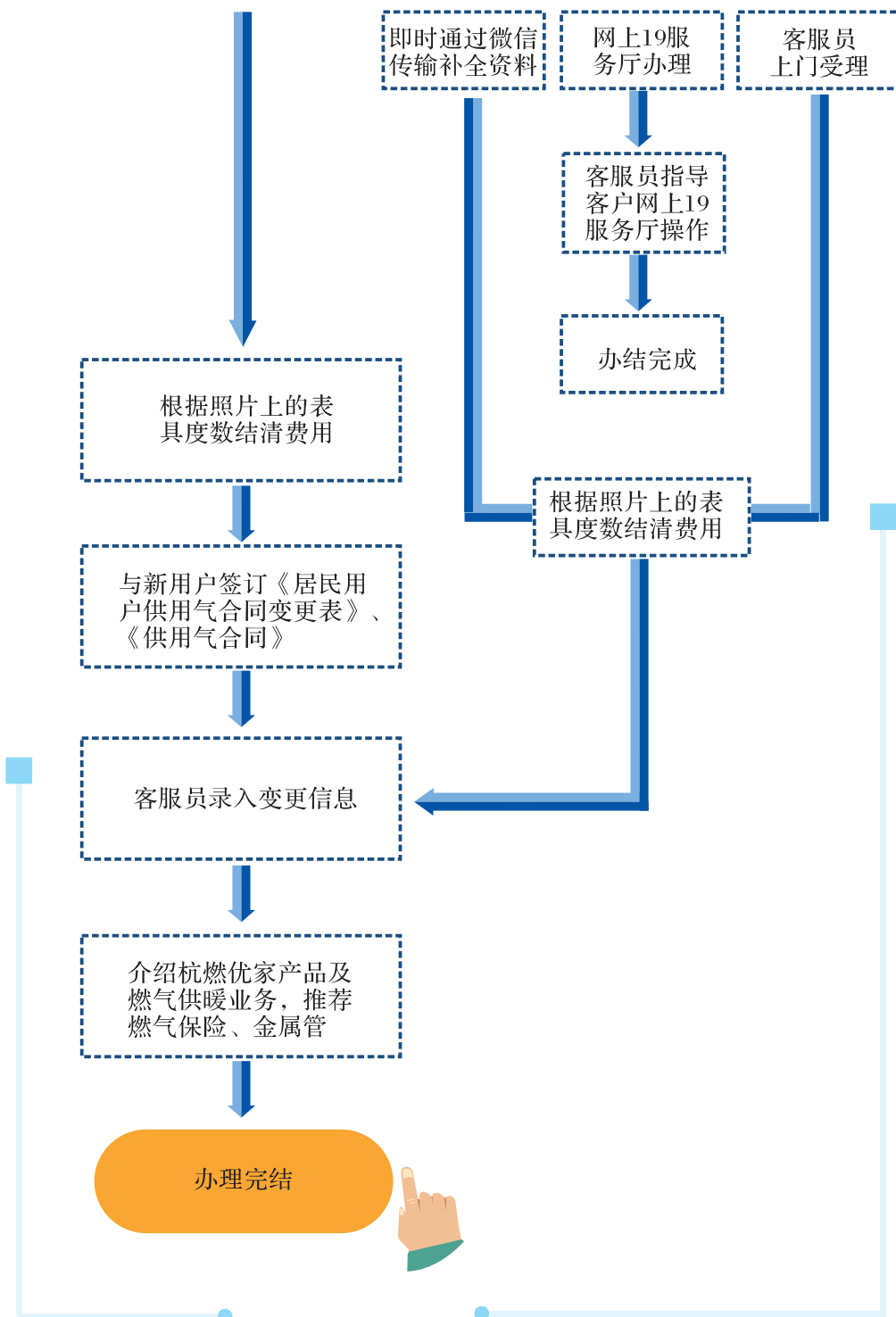
24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



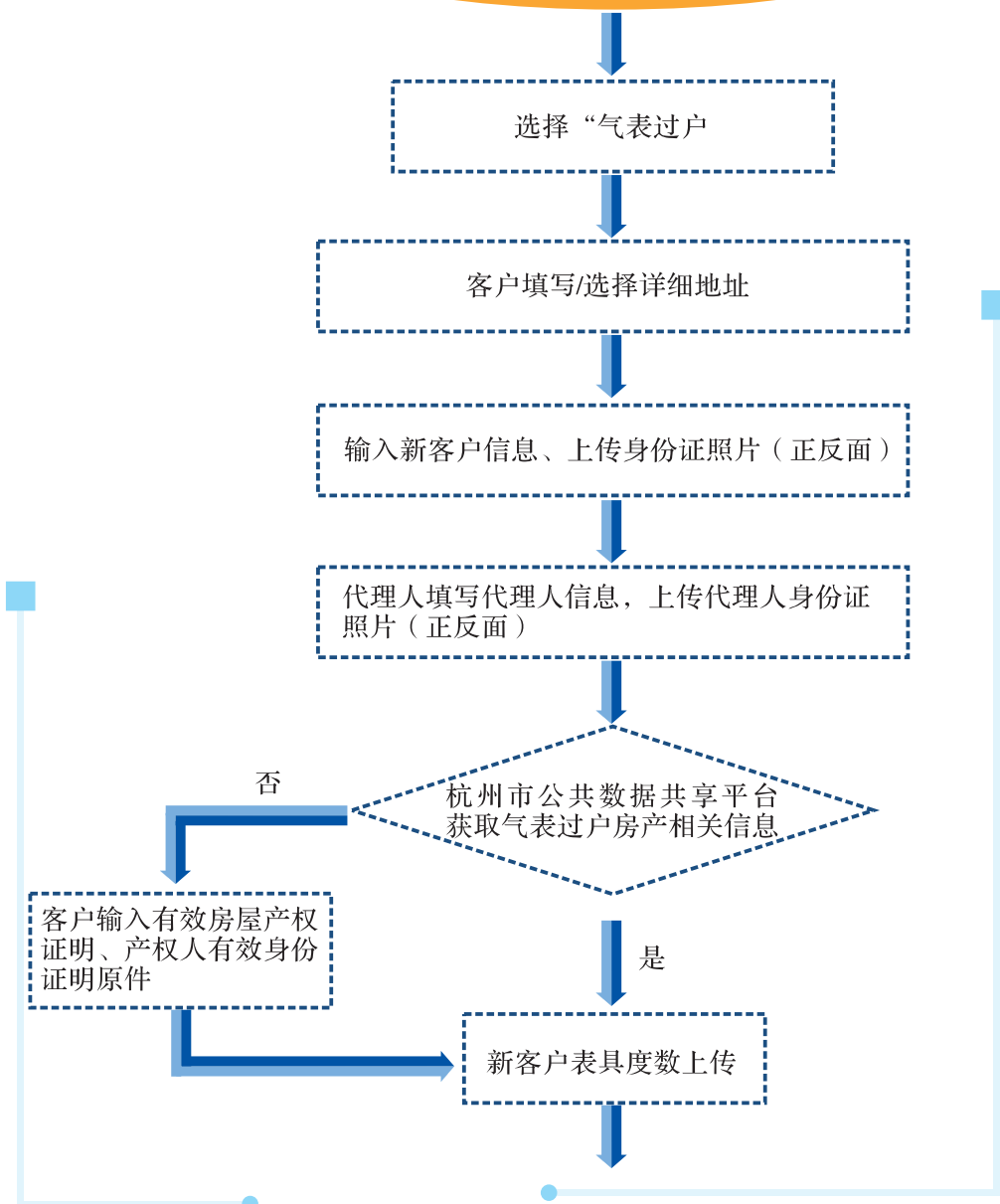
续



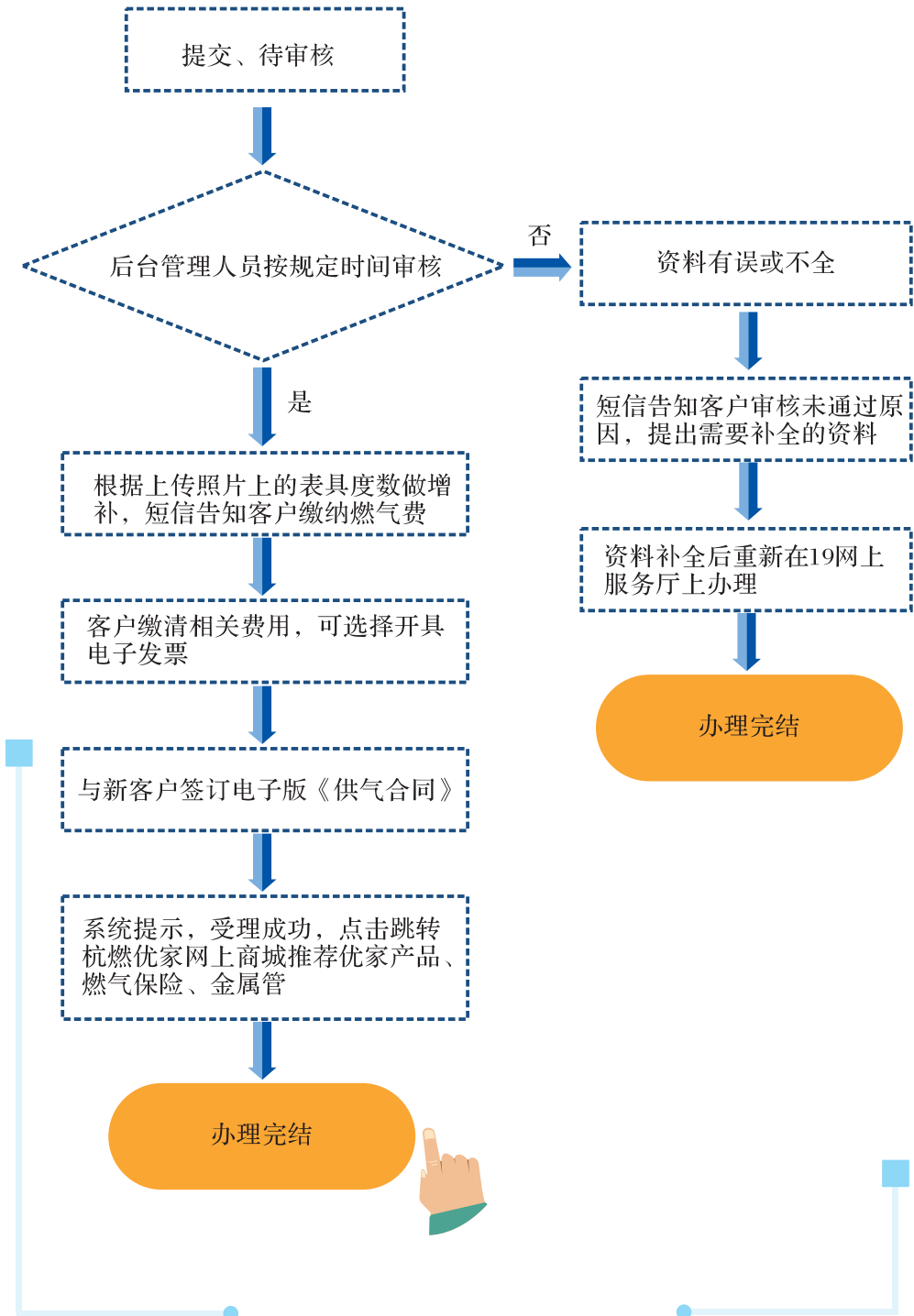
二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面



续





气表销户

受理事项：管道燃气居民用户拆气表、拆表后管、用户名注销。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、**必要材料：**燃气产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件或照片先办理，原件后续提供。
- 2、**补充材料：**燃气表具度数照片。

申请接收：服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8：00-16：00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10：00前审核反馈用户。

承诺办结时限：

- 1、服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8：00-16：00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10：00前审核反馈用户。

收费依据及标准：杭天【2020】2号《关于下发<公司2020年燃气服务收费标准>的通知》收取表后燃气管拆除费用125元/户，热水器、干衣机、烤箱燃气管拆除100元/户；气表拆除费用30元/户（其余各市、县按照当地燃气公司服务收费标准执行）。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



客户提出销户申请，并提供相关证件及燃气表具度数照片，如代办人申请需同时提供代办人有效身份证明

客服员查询用户管理系统

客服员依据客户提供的燃气表具度数照片做燃气费用增补，进入销户

客户结清燃气费用并缴纳表后燃气管拆除费用125元/户，热水器、干衣机、烤箱燃气管拆除100元/户；气表拆除费用30元/户

系统生成拆表工单，客服员与客户约定上门服务时间

客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务

安装人员上门完成拆表，核对燃气度数，用户结清气费后，实时将相关信息录入用户管理系统

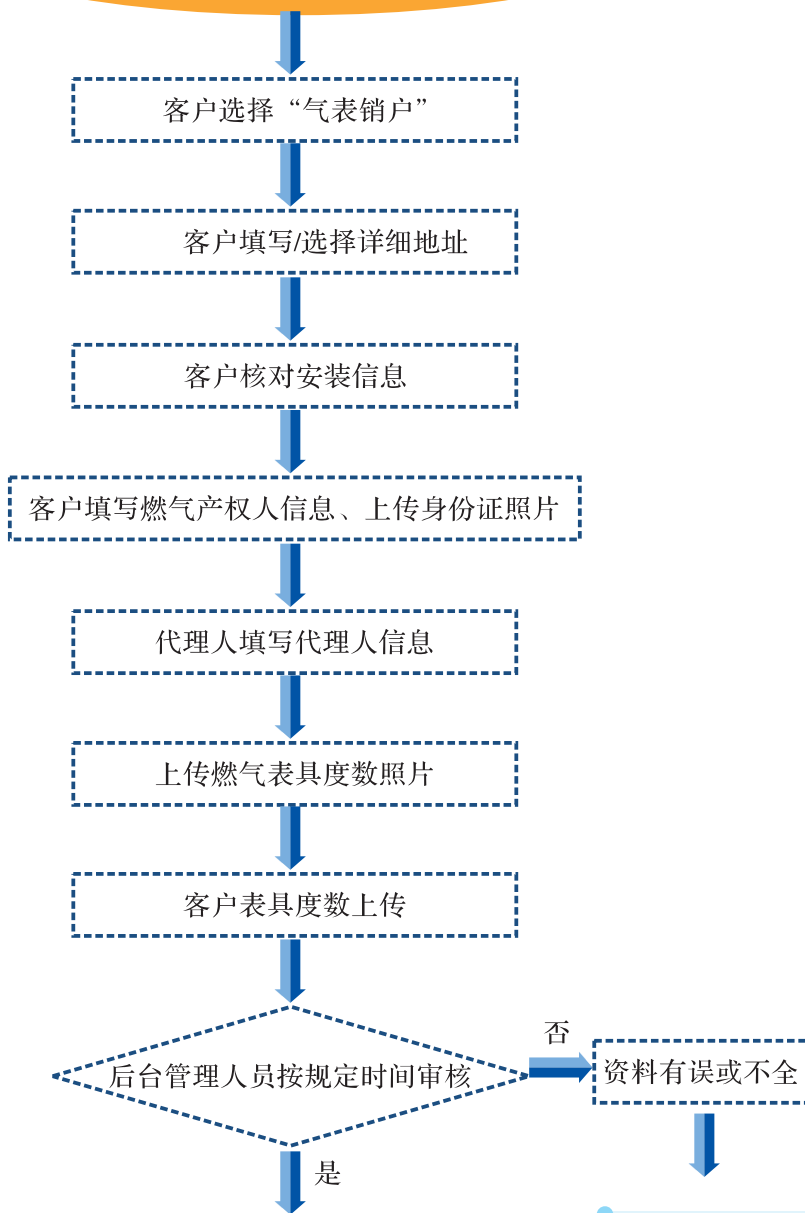
用户管理系统自动销户

办理完结

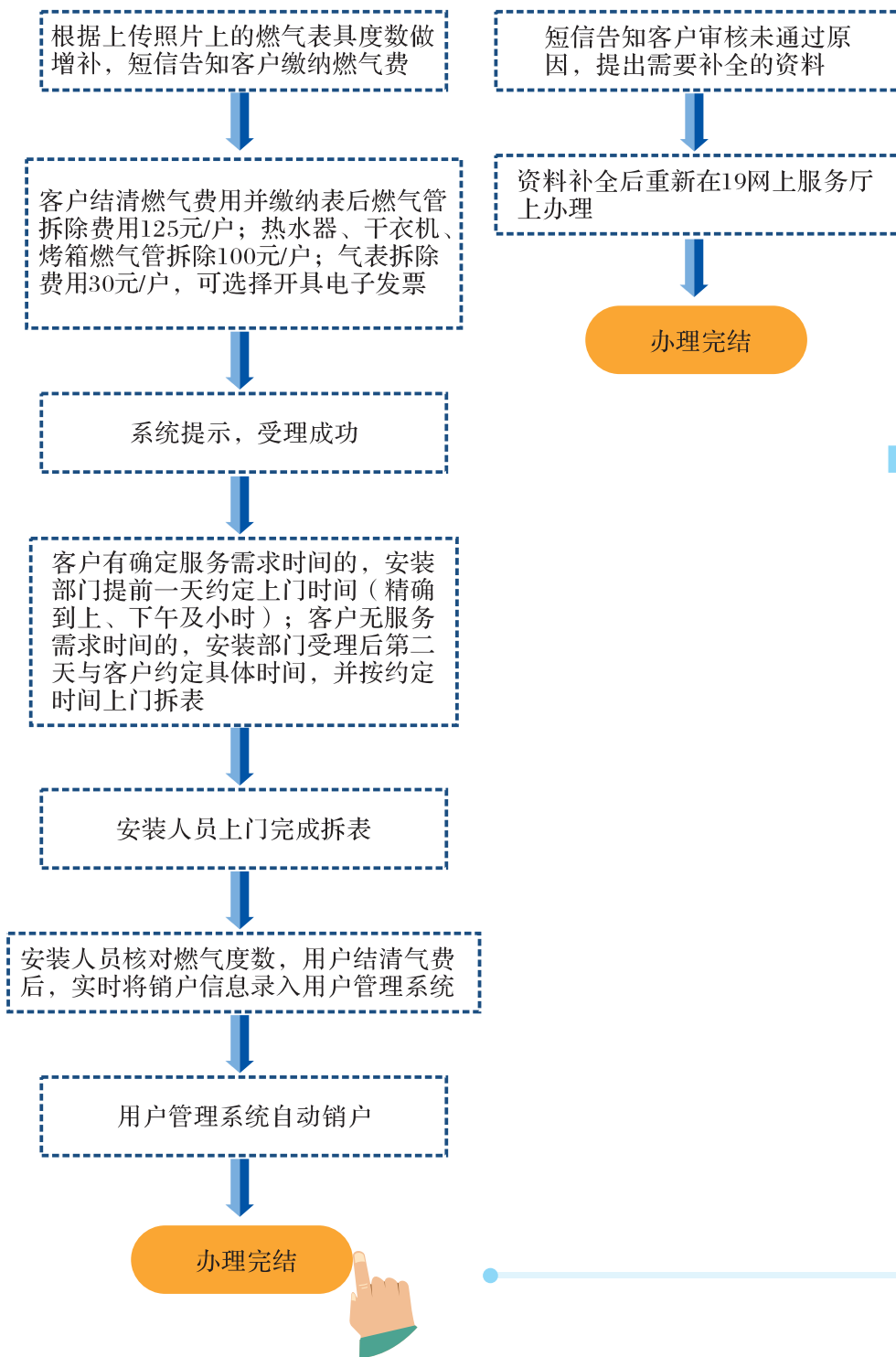


二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：

客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面



续





气费发票换票

受理事项：管道燃气居民用户换取发票。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、**必要材料：**燃气产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件或照片先办理，原件后续提供。
- 2、**补充材料：**已缴燃气费凭证。

申请接收：服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：即时办结。

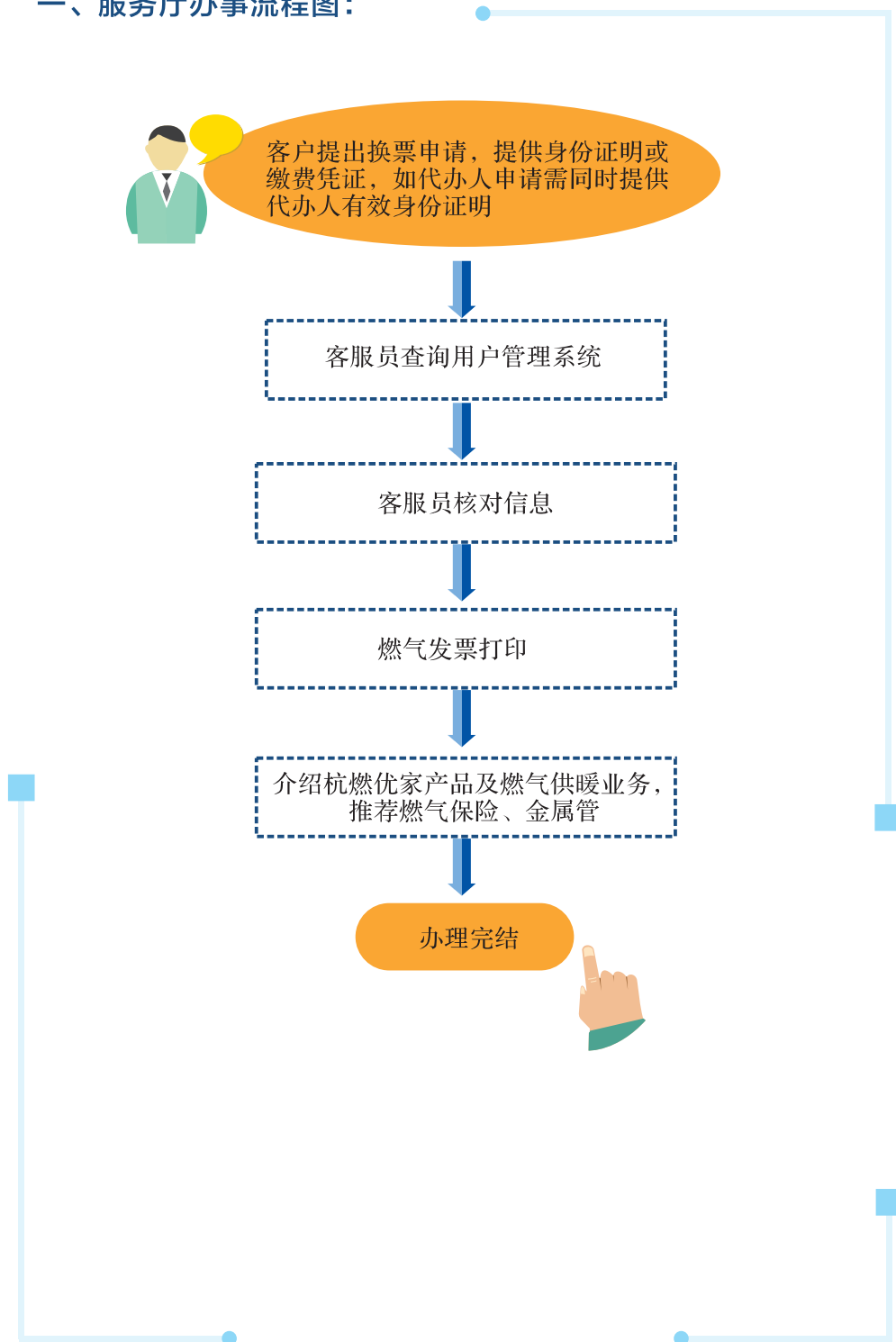
承诺办结时限：即时办结。

收费依据及标准：无费用。

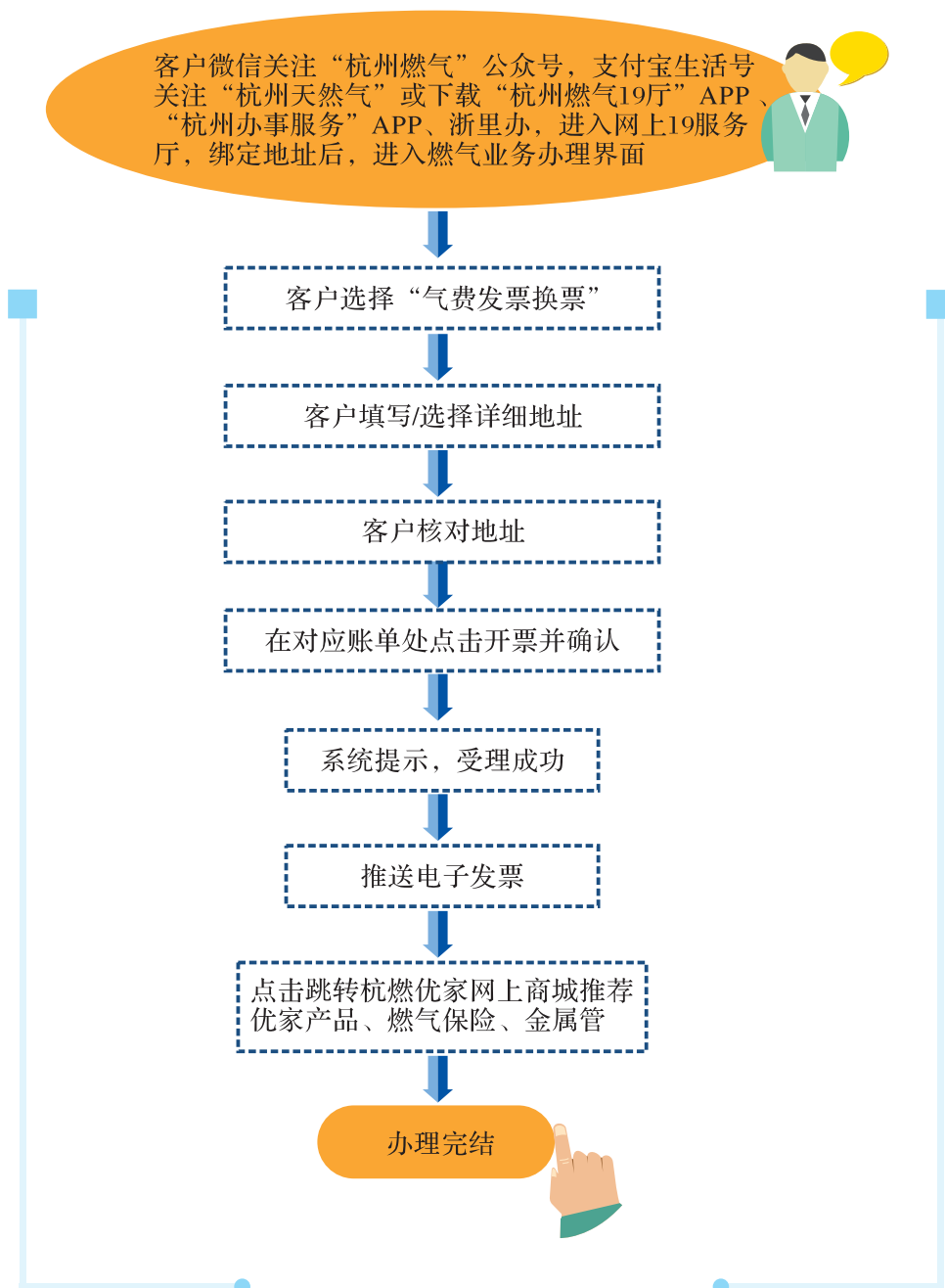
24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）； 0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）； 0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：





气费清单打印

受理事项：管道燃气居民用户打印燃气费清单。

办件类型：即办件。

申请材料目录：燃气产权人身份证明原件（身份证、护照、军官证）、详细开通地址或用户编号；如代办人申请，需同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件先办理，原件后续提供。

申请接收：服务厅。

法定办结时限：即时办结。

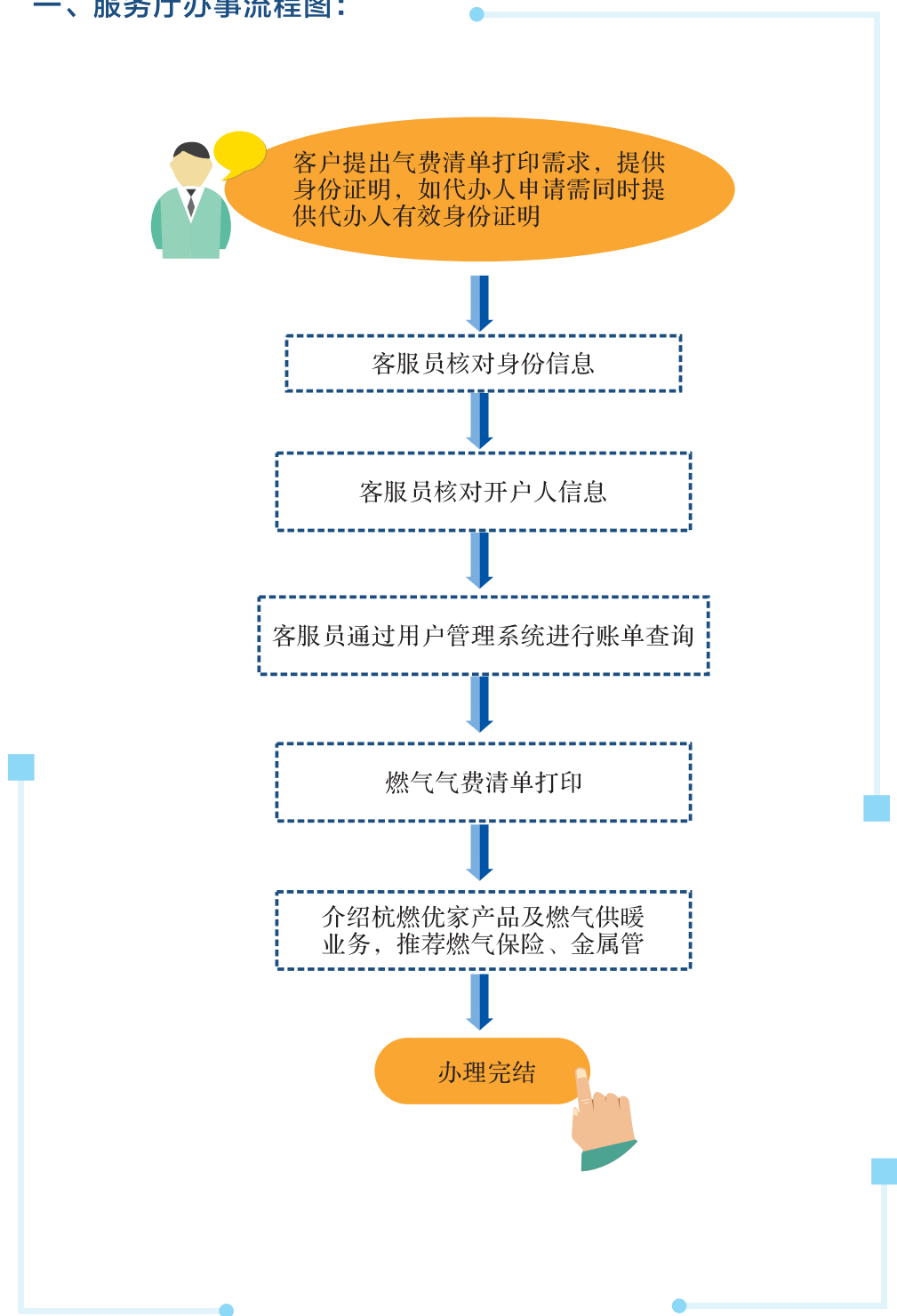
承诺办结时限：即时办结。

收费依据及标准：无费用。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：





气表验表申请

受理事项：管道燃气居民用户申请燃气表具验表(仅限杭州主城区用户办理)。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、 服务厅、热线申请即时办结；
- 2、 网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

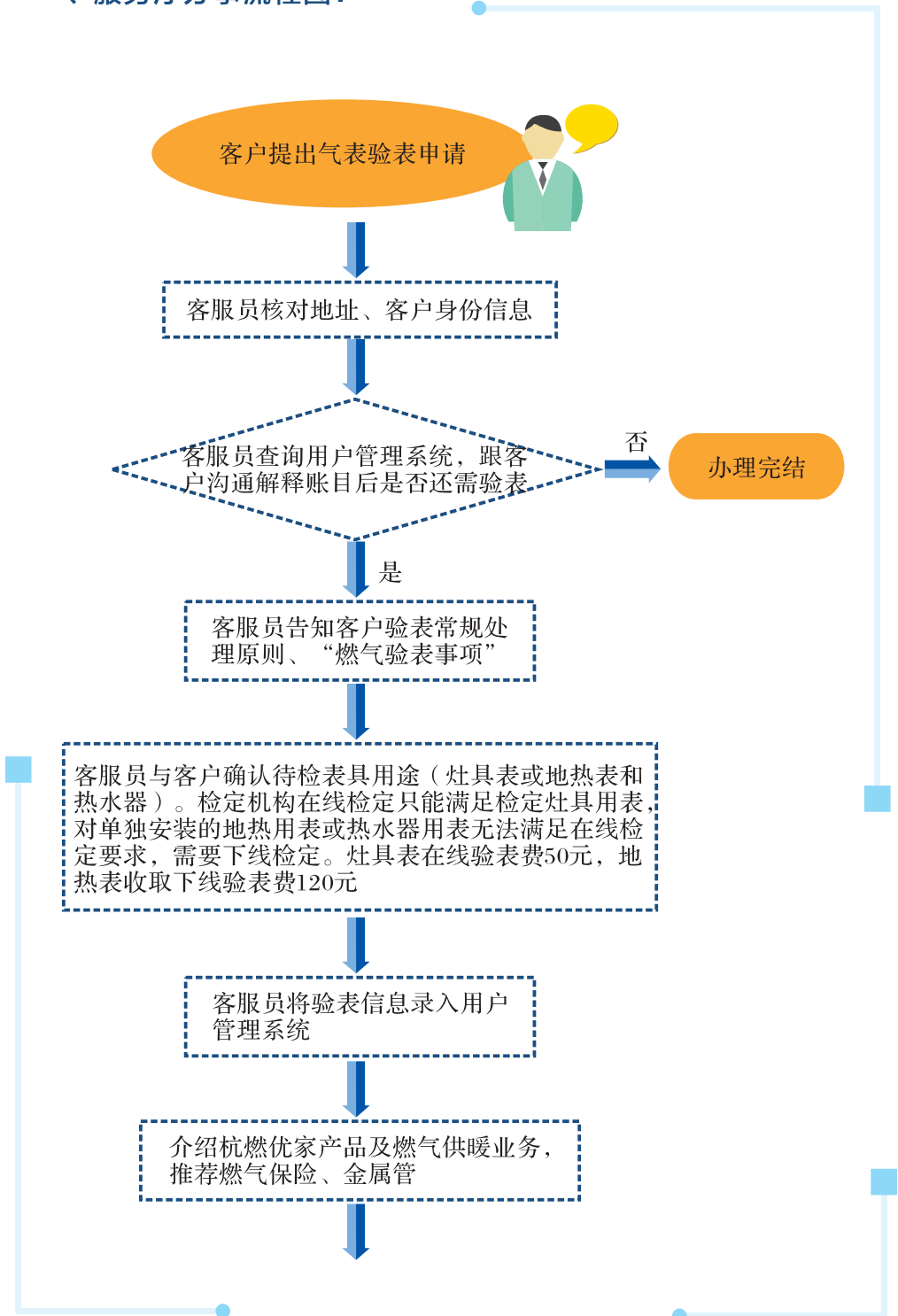
承诺办结时限：自办理申请次日起5天内完成。

收费依据及标准：杭天【2020】2号《关于下发<公司2020年燃气服务收费标准>的通知》，验表费（下线）120元/次；验表费（在线）50元/次，如表具鉴定不合格不收费。

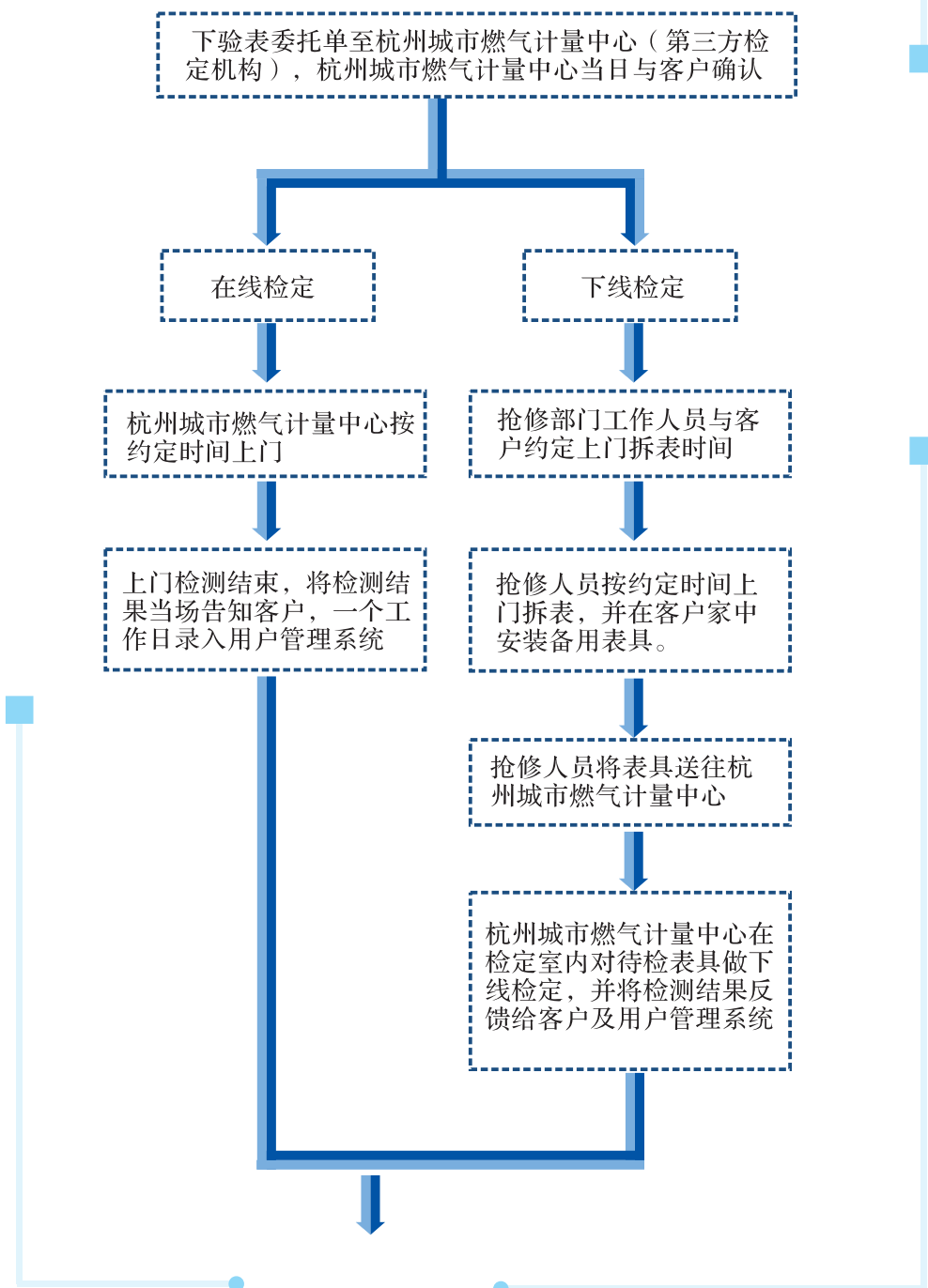
24小时受理咨询热线：0571-967266(杭天公司)；0571-86840539(钱江燃气)。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

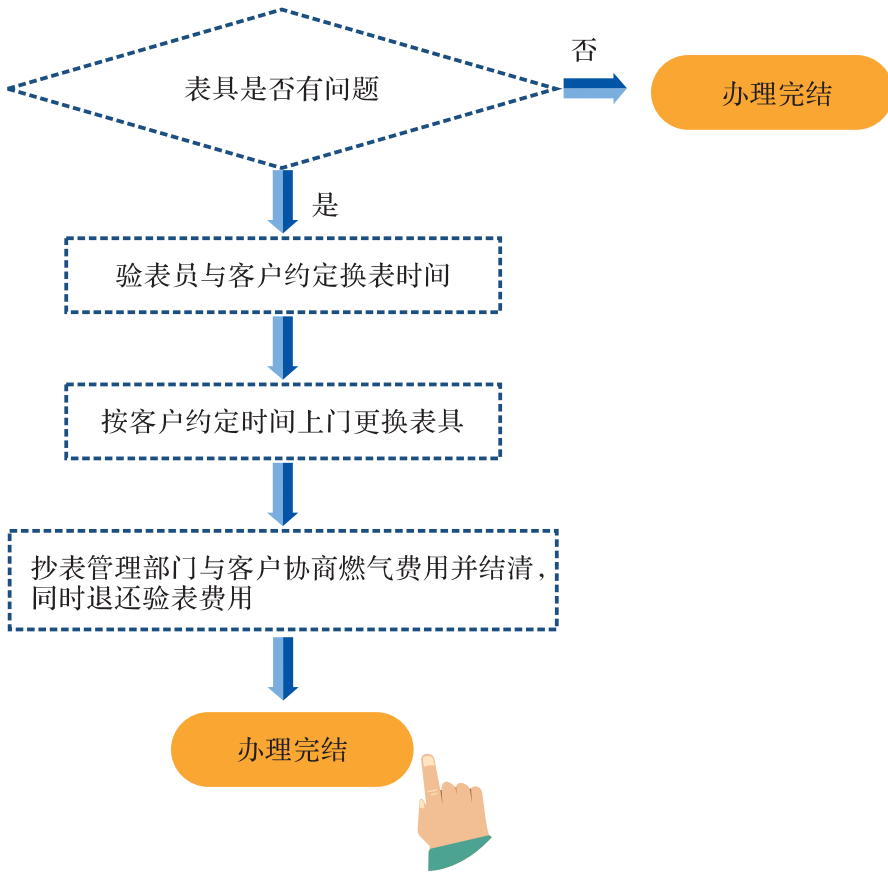
一、服务厅办事流程图：



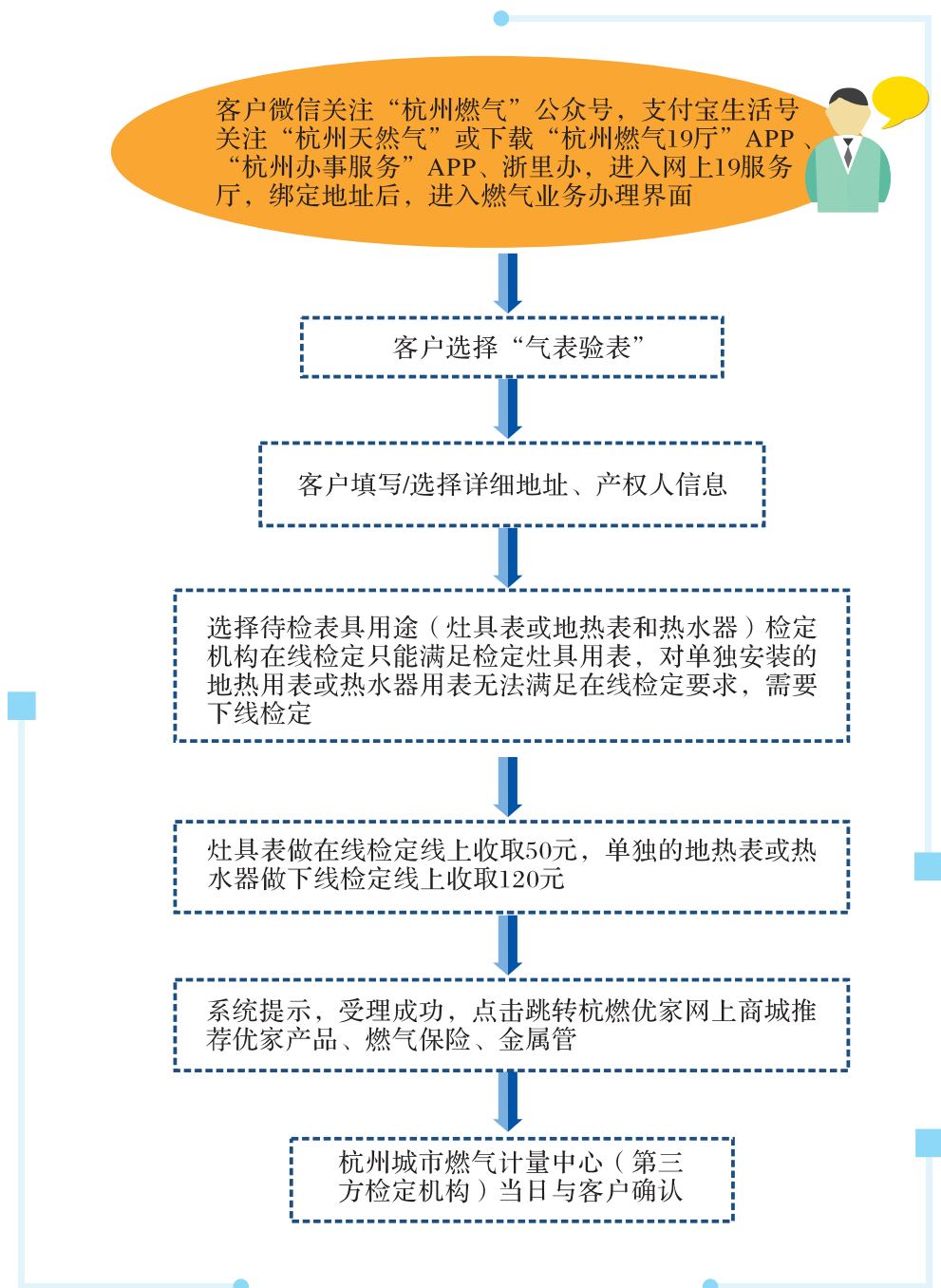
续



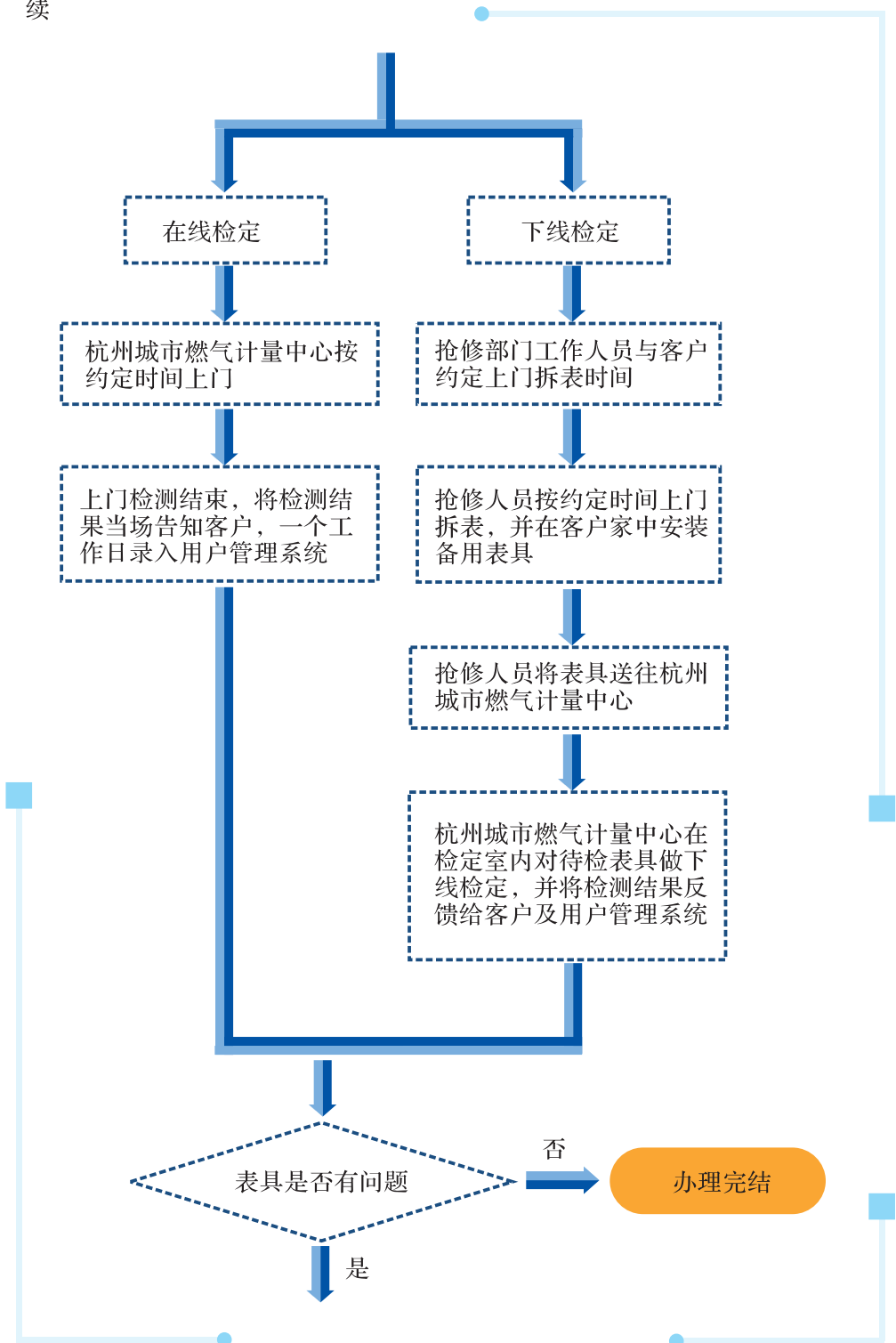
续



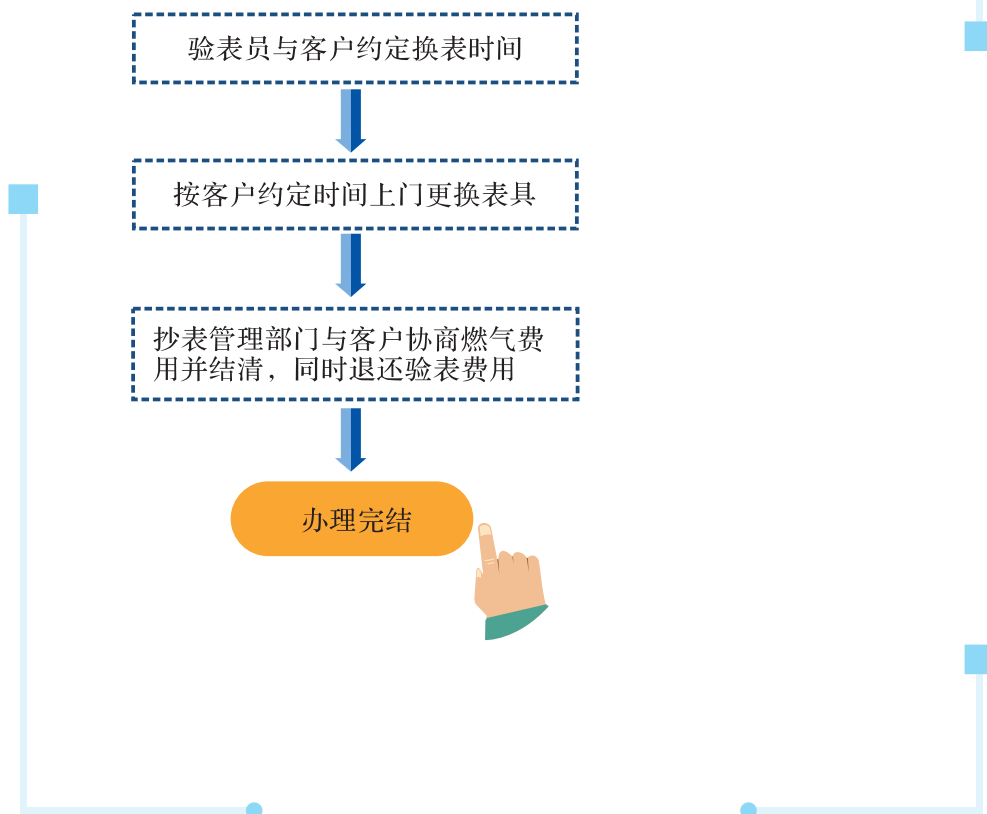
二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图： (仅限杭州主城区用户办理)



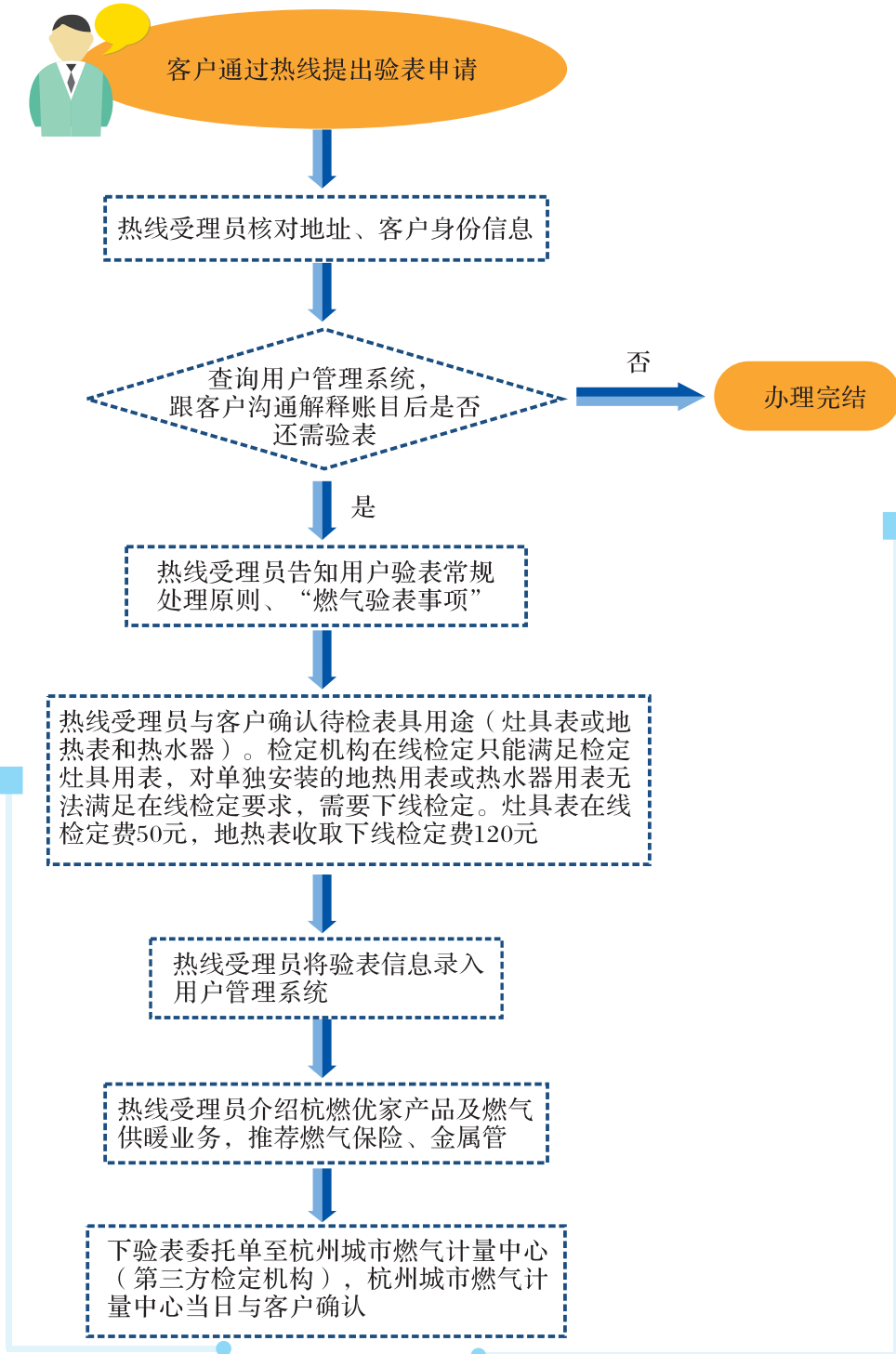
续



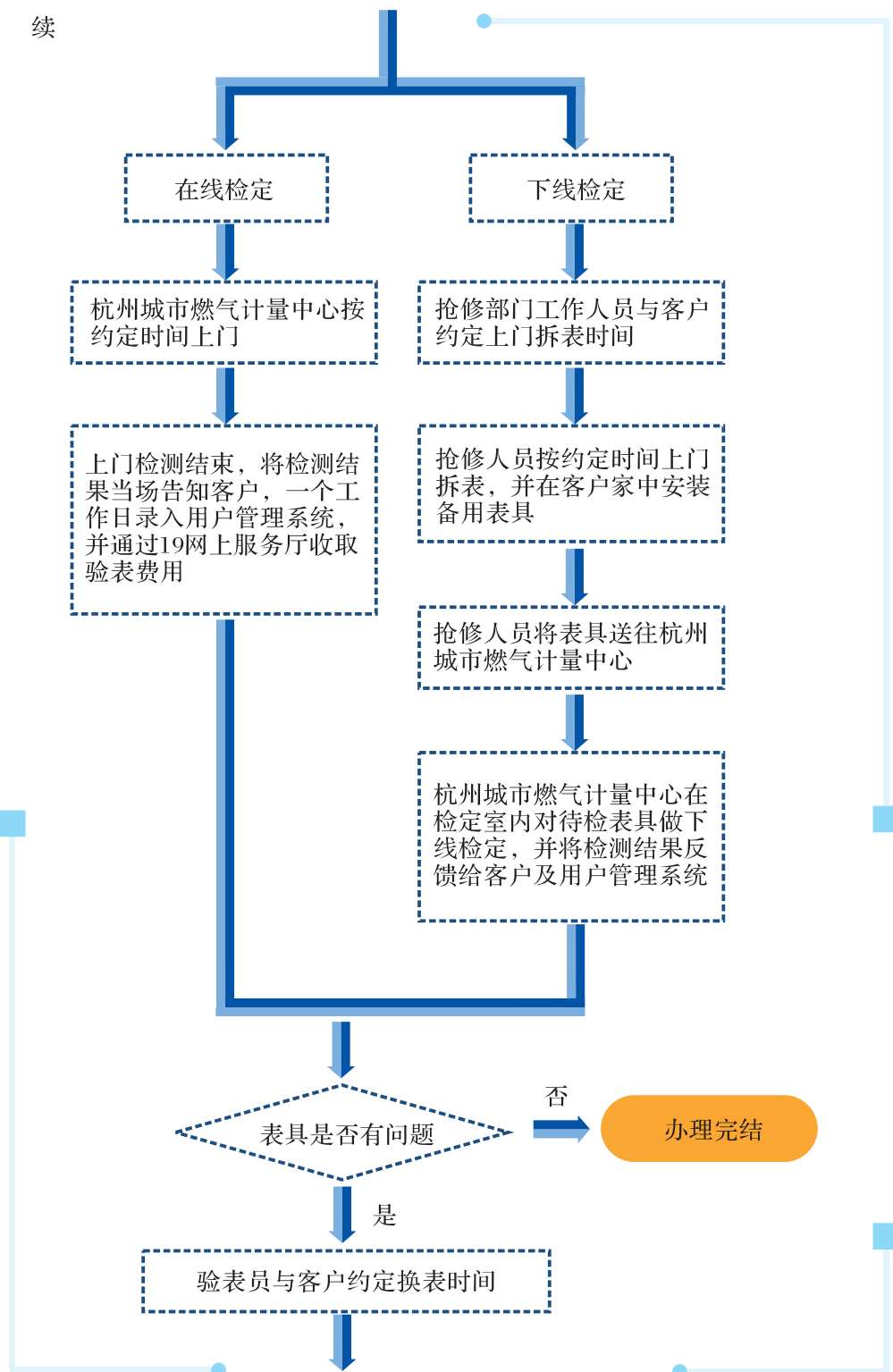
续



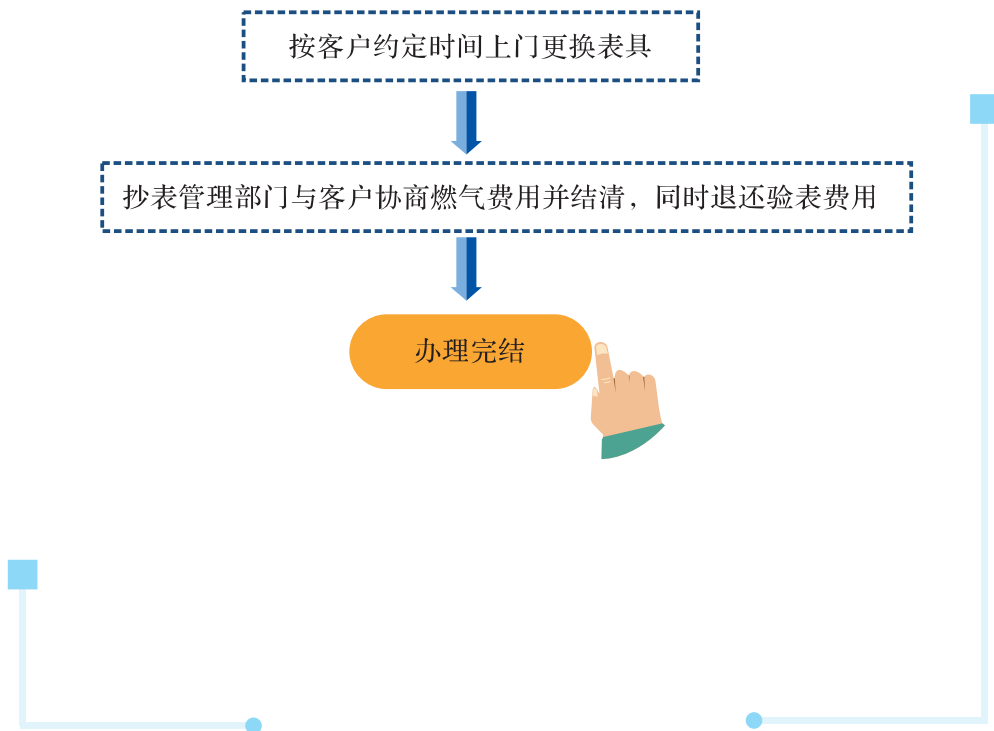
三、热线办事流程图：



续



续





气表暂停

受理事项：管道燃气居民用户申请燃气表暂停使用(气表拆除)。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、**必要材料：**燃气产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件先办理，原件后续提供。
- 2、**补充材料：**表具度数照片（若无法提供走容缺程序先办理，后续需产权人补缴度数费用）。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8：00—16：00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10：00前审核反馈用户。

承诺办结时限：客户有确定服务需求时间，安装部门按用户日期提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时），客户无明确时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务，按客户需求完成气表暂停。

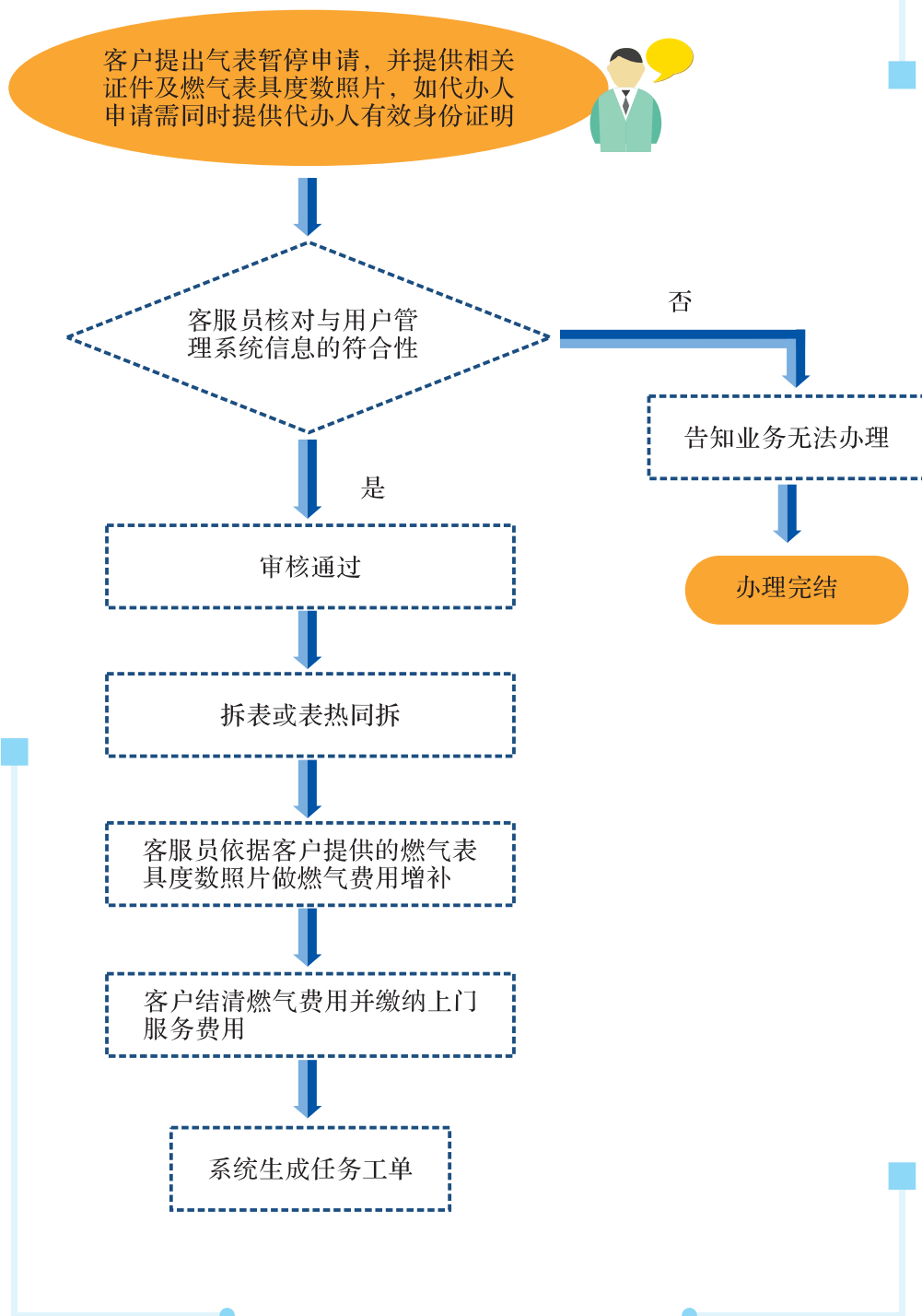
收费依据及标准：

- 1、主城区按《杭州市物价局关于核定居民生活用管道燃气相关服务收费标准的通知》（杭价资【2016】29号）收取气表拆除费用30元/次。
- 2、《关于下发<公司2020年燃气服务收费标准>的通知》杭天【2020】2号收取：表后燃气管拆除125元/户；热水器\干衣机\烤箱燃气管拆除100元/户。
- 3、其余各市、县按照当地燃气公司服务收费标准执行。

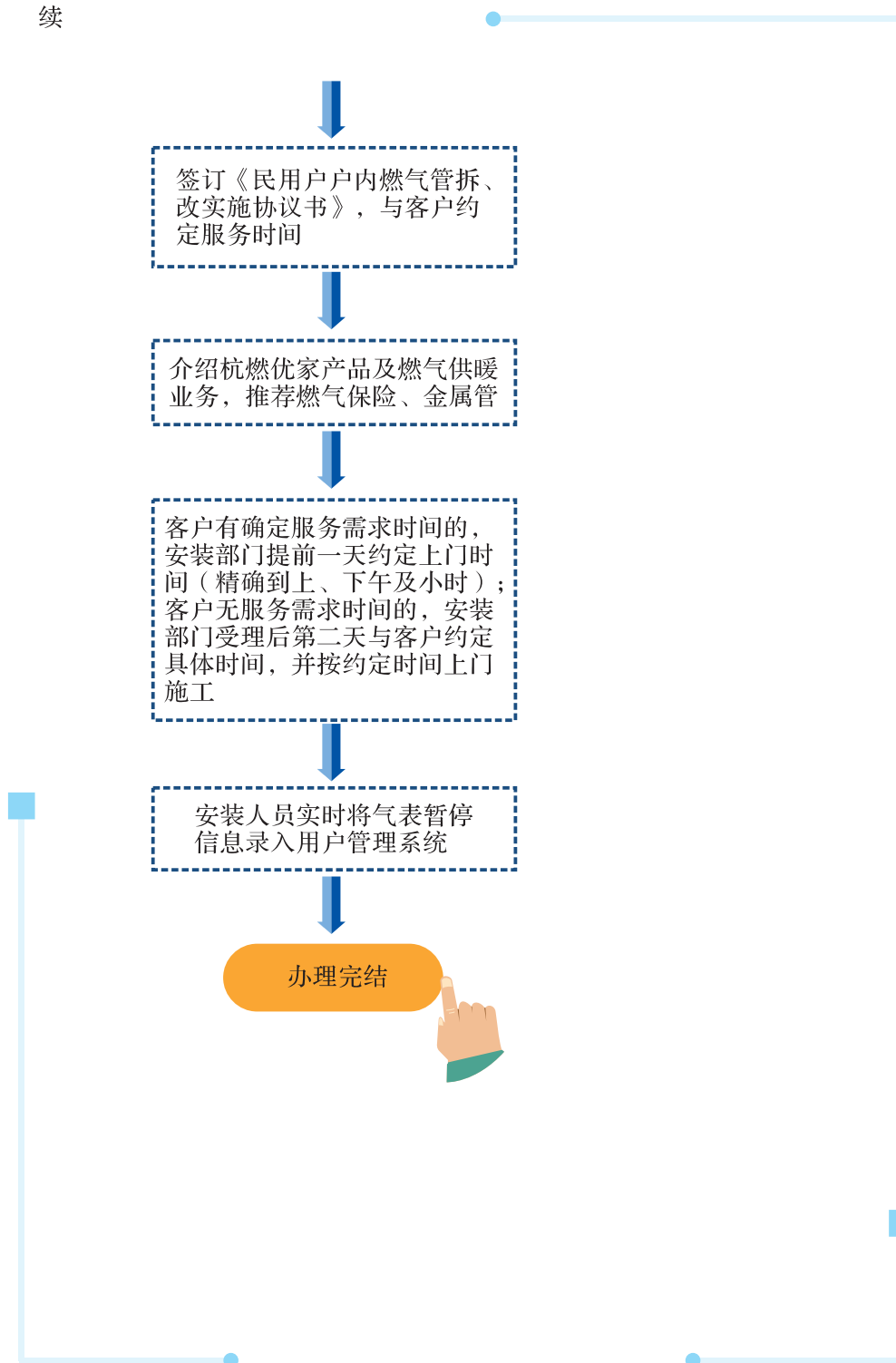
24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



续

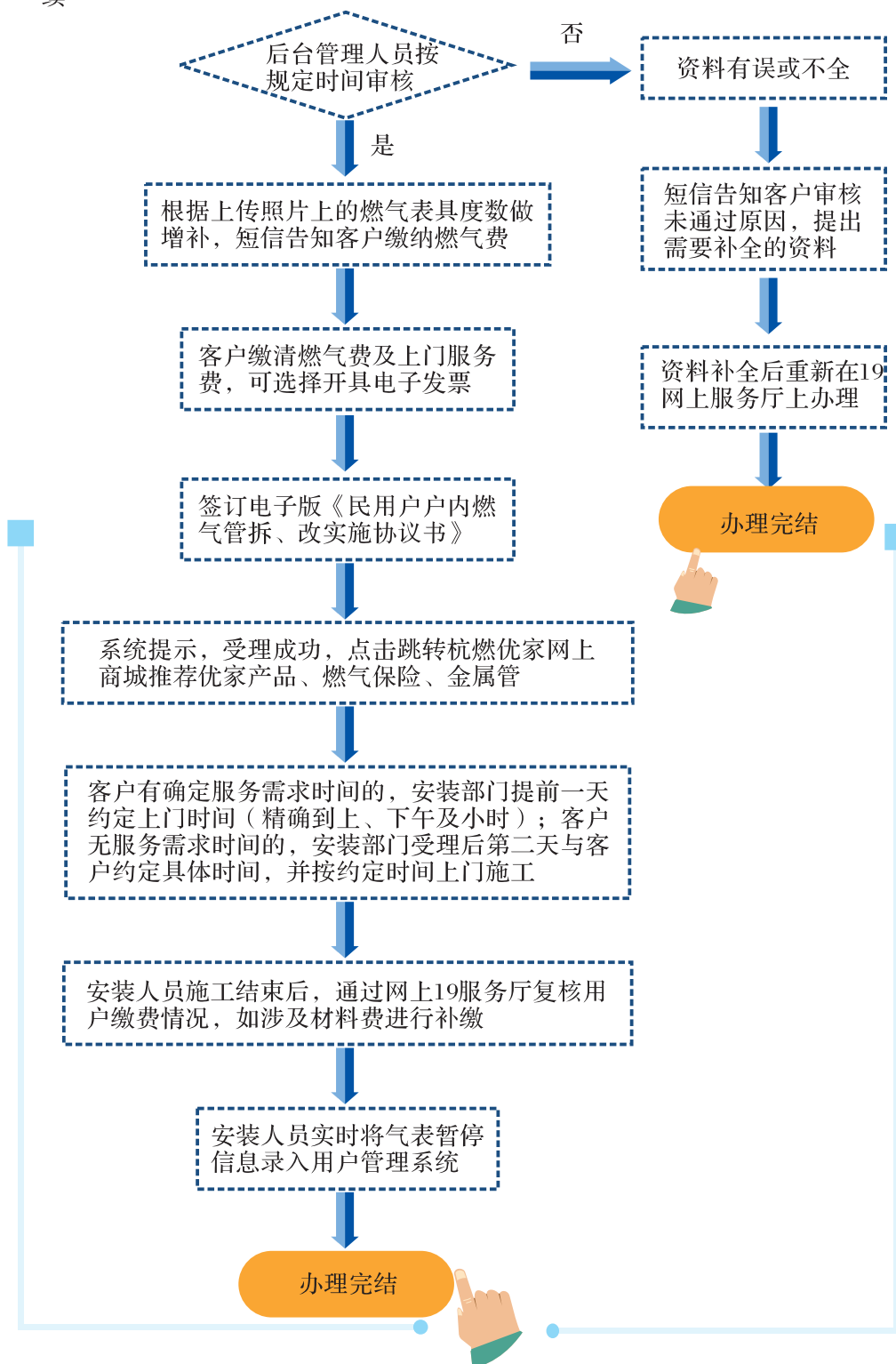


二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：

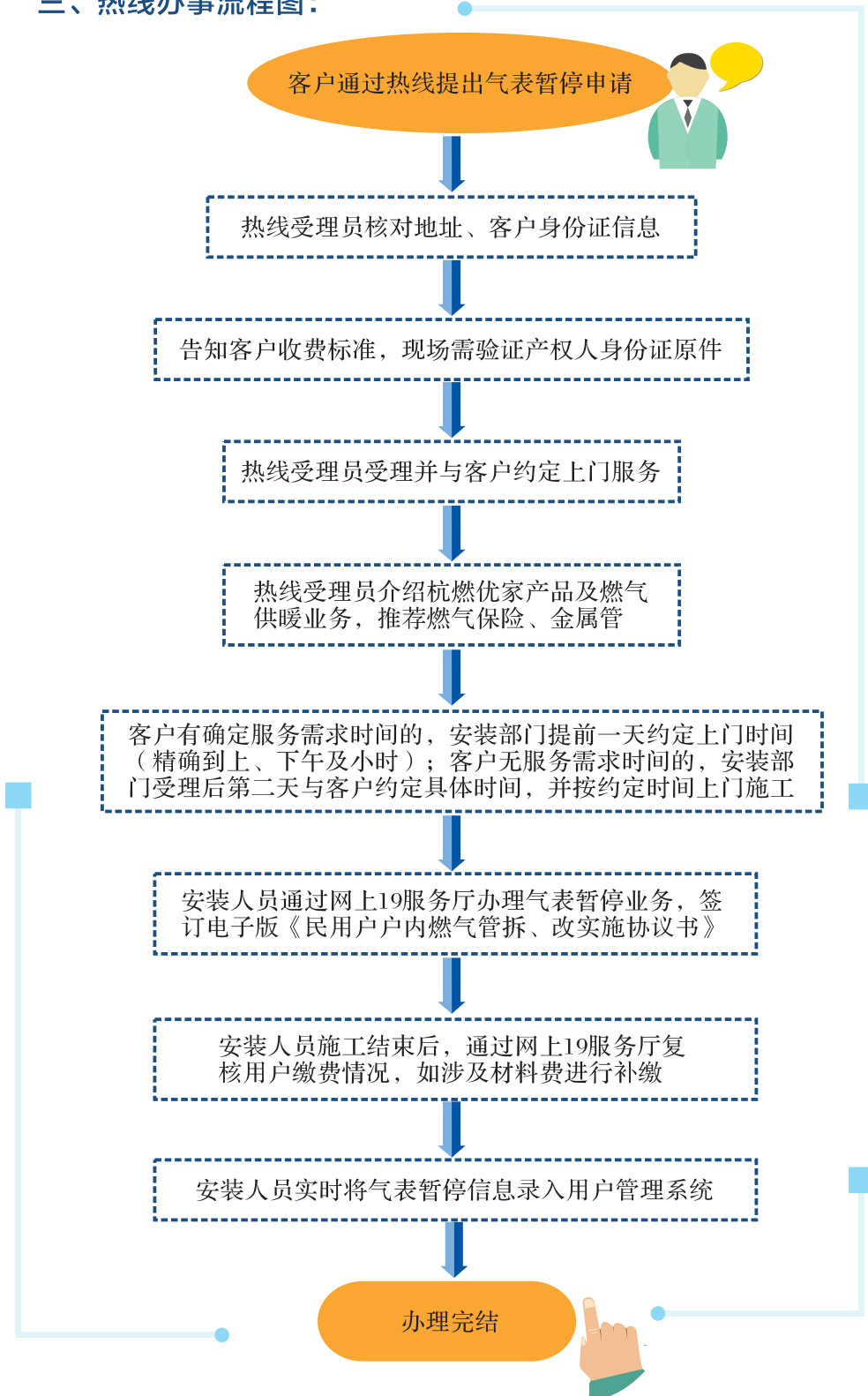
客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面



续



三、热线办事流程图：





气表复接

受理事项：管道燃气居民用户已办理暂停现申请燃气表复接。

办件类型：即办件。

申请材料名称：燃气产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件先办理，原件后续提供。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

承诺办结时限：客户有确定服务需求时间，安装部门按用户日期提前一天约定上门时间(精确到上、下午及小时)，客户无明确时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定要求上门服务，按客户需求完成气表复接。

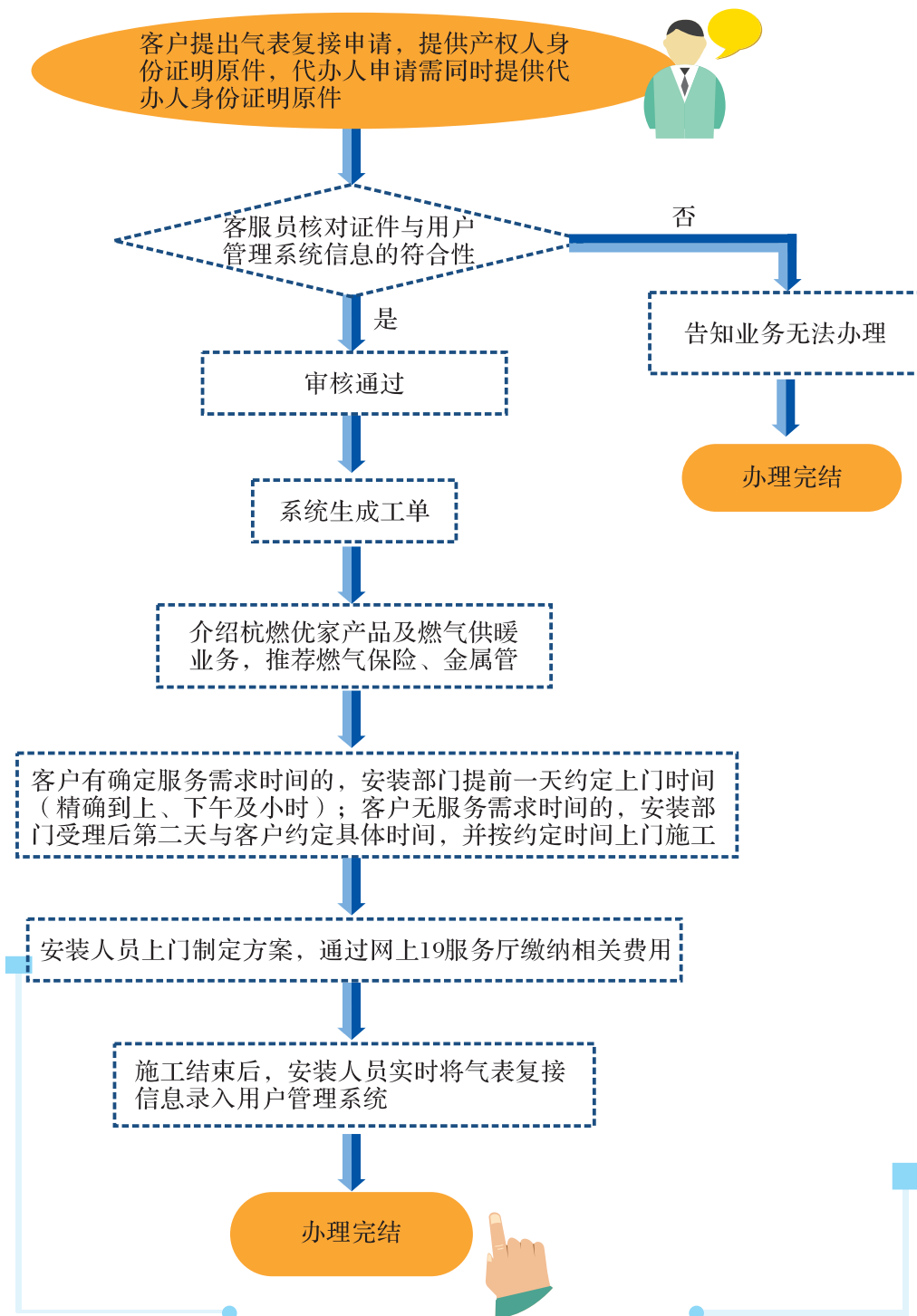
收费依据及标准：

- 1、主城区按《杭州市物价局关于核定居民生活用管道燃气相关服务收费标准的通知》（杭价资【2016】29号）收取气表复装费用30元/次。
- 2、《关于下发<公司2020年燃气服务收费标准>的通知》杭天【2020】2号收取：表后管重装380元/户；热水器\干衣机\烤箱燃气管重装480元/户。
- 3、其余各市、县按照当地燃气公司服务收费标准执行。

24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：

客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面



客户选择“气表复接”

客户填写/选择详细地址

客户填写燃气用户名信息、上传身份证照片（正反面）

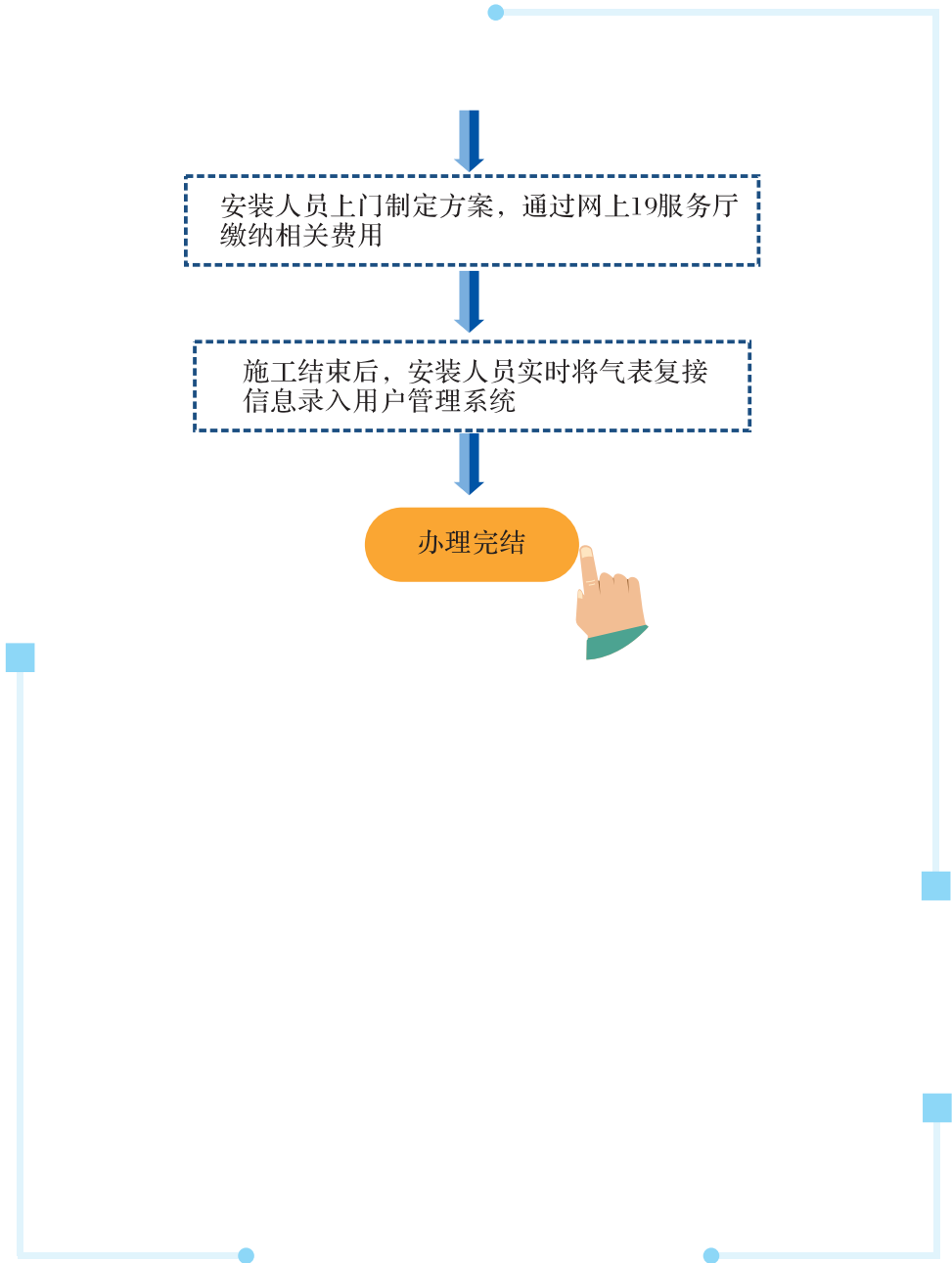
代理人填写代理人信息并上传代理人身份证照片（正反面）

签订电子版《民用户户内燃气管拆、改实施协议书》

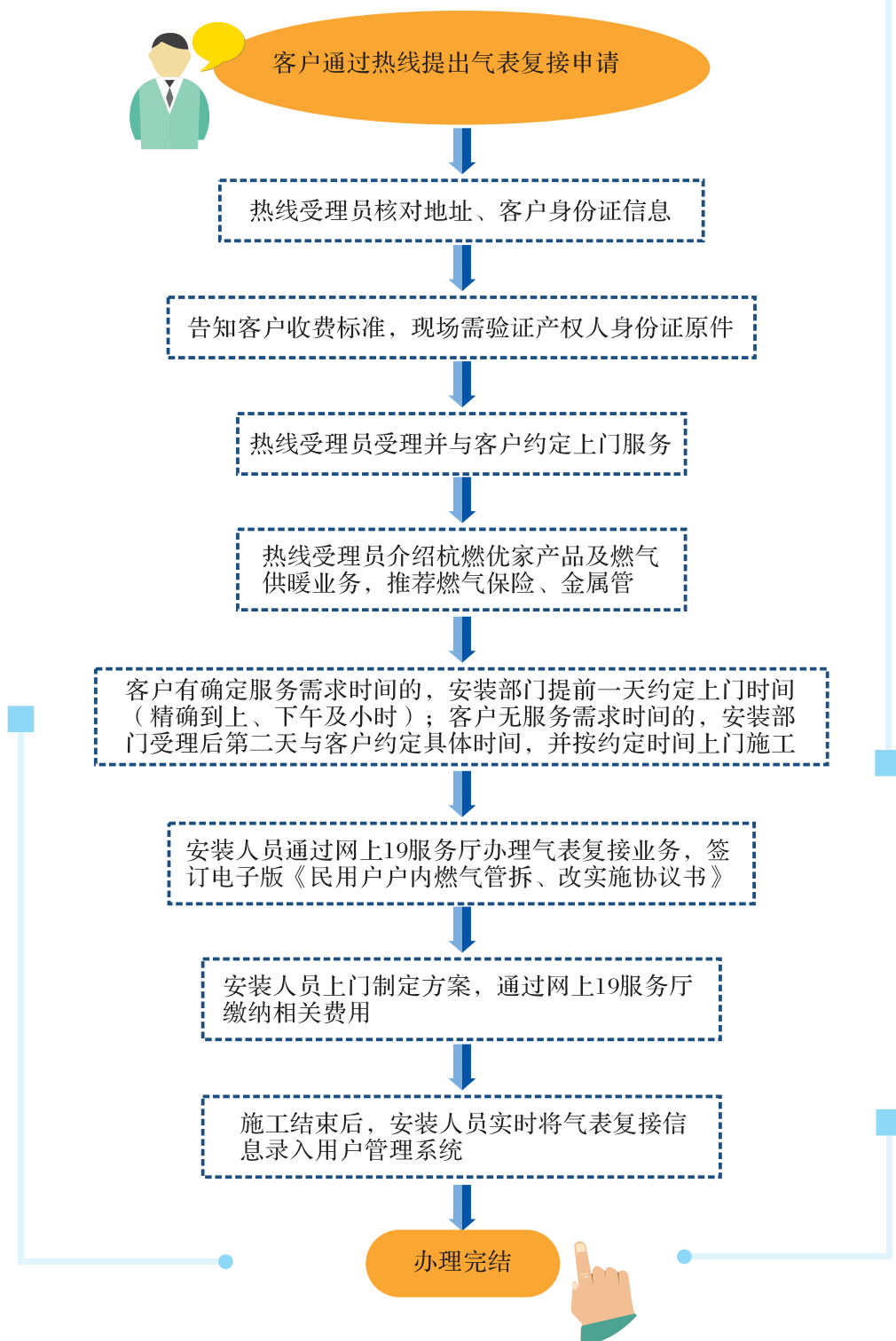
系统提示，受理成功，点击跳转杭燃优家网上商城推荐优家产品、燃气保险、金属管

客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门施工

续



三、热线办事流程图：





客户信息变更

受理事项：

- 1、管道燃气居民用户申请联系方式更改；
- 2、管道燃气居民用户名更改。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、联系方式更改：无；
- 2、用户名更改：

（1）**必要材料：**产权人有效身份证明原件；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；

（2）**补充材料：**有效房产证明、房产信息通过杭州市公共数据共享平台查询；如查询未果走容缺程序，先办理，后续用户提供。

申请接收：

- 1、联系方式更改：热线、服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。
- 2、用户名更改：服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

承诺办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

收费依据及标准：无费用。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

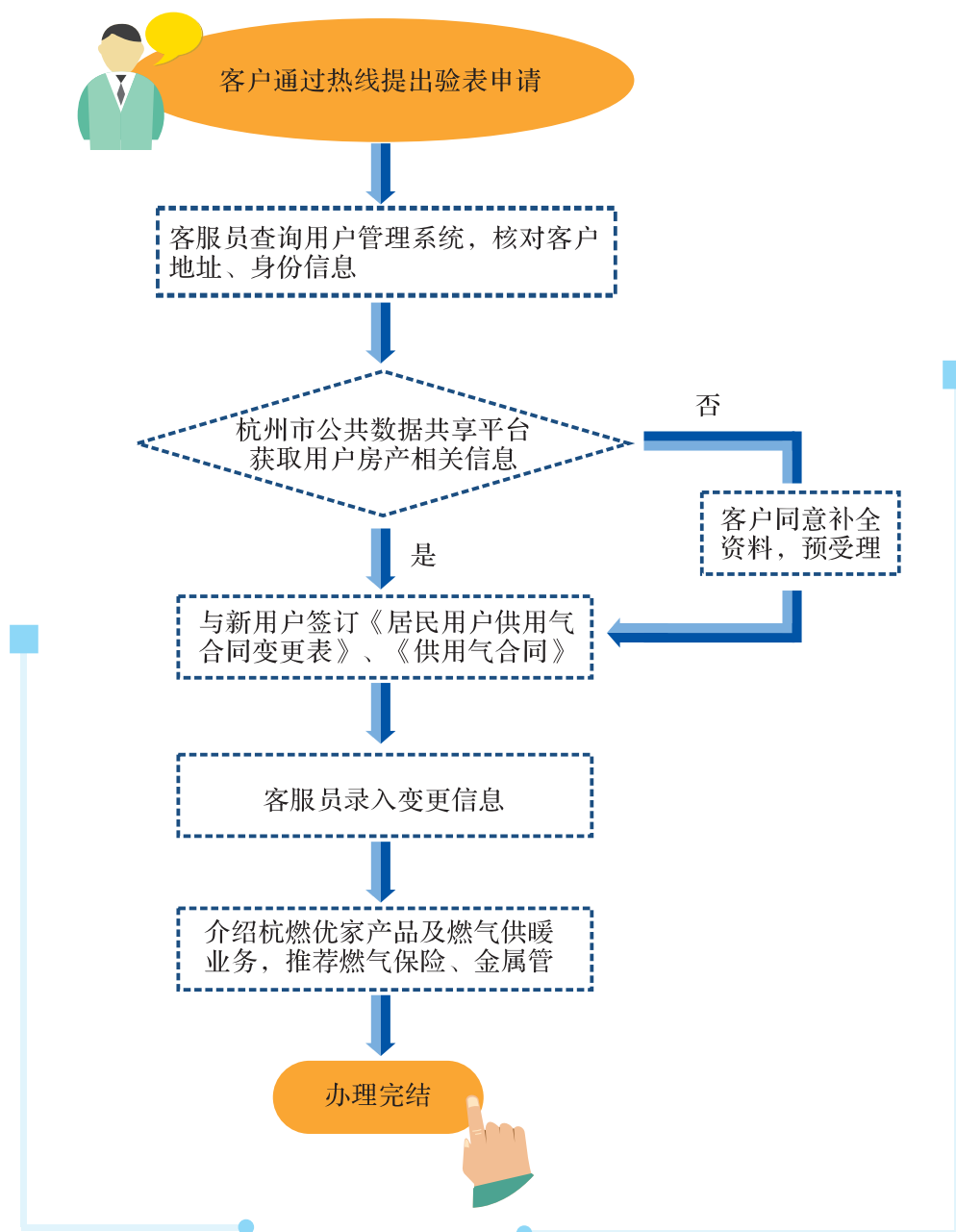
监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：

1、联系方式更改：



2、用户名更改：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：

1、联系方式更改：

客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面



选择“客户信息变更”

客户选择变更内容

客户填写/选择详细地址、开户人信息

客户输入新的联系方式

系统提示，受理成功

点击跳转杭燃优家网上商城推荐
优家产品、燃气保险、金属管

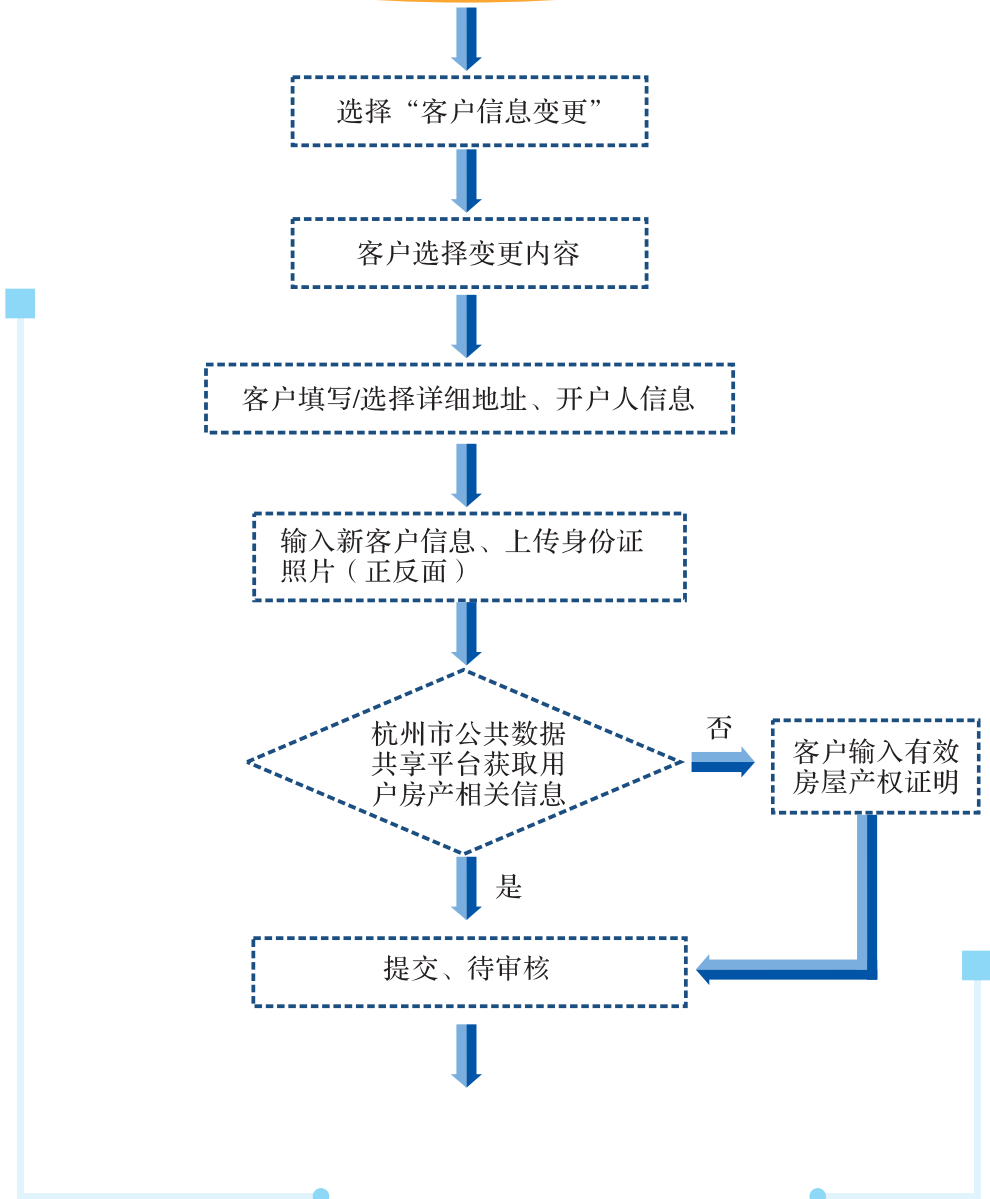
办理完结



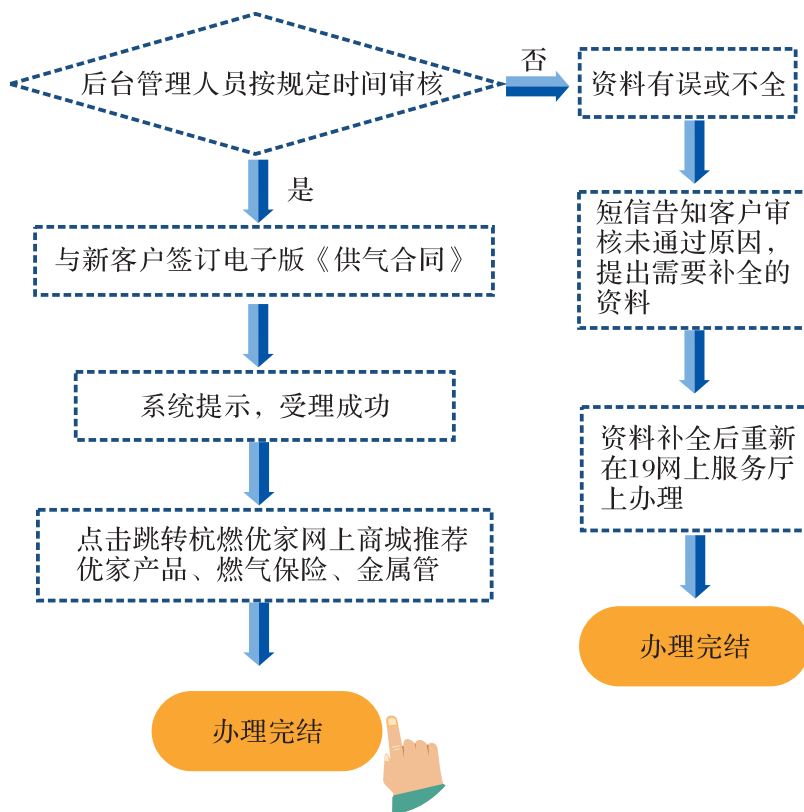
2、用户名更改：



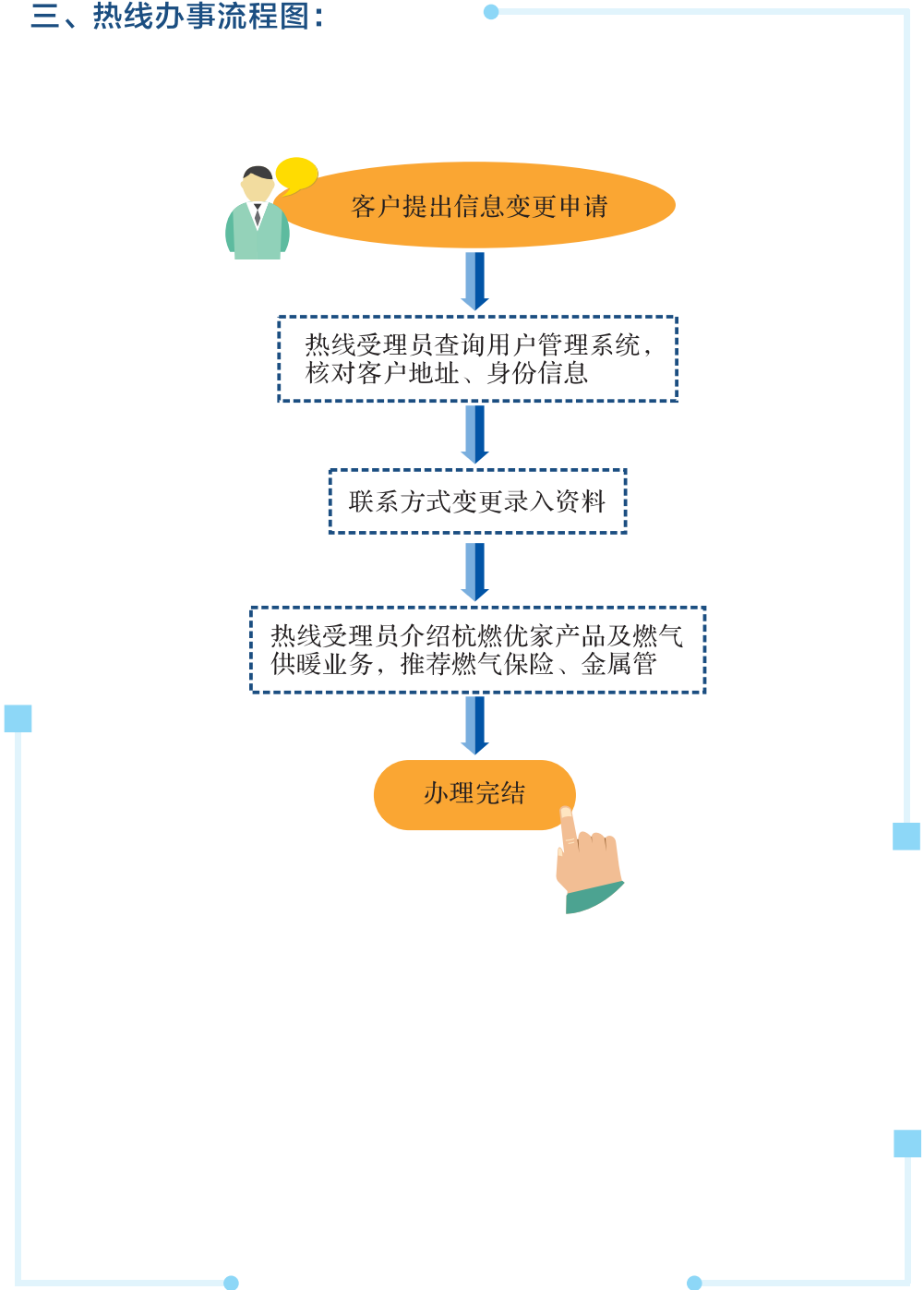
客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面



续



三、热线办事流程图：





个人客户接气申请

受理事项：管道燃气居民用户已安装未点火要求接气。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

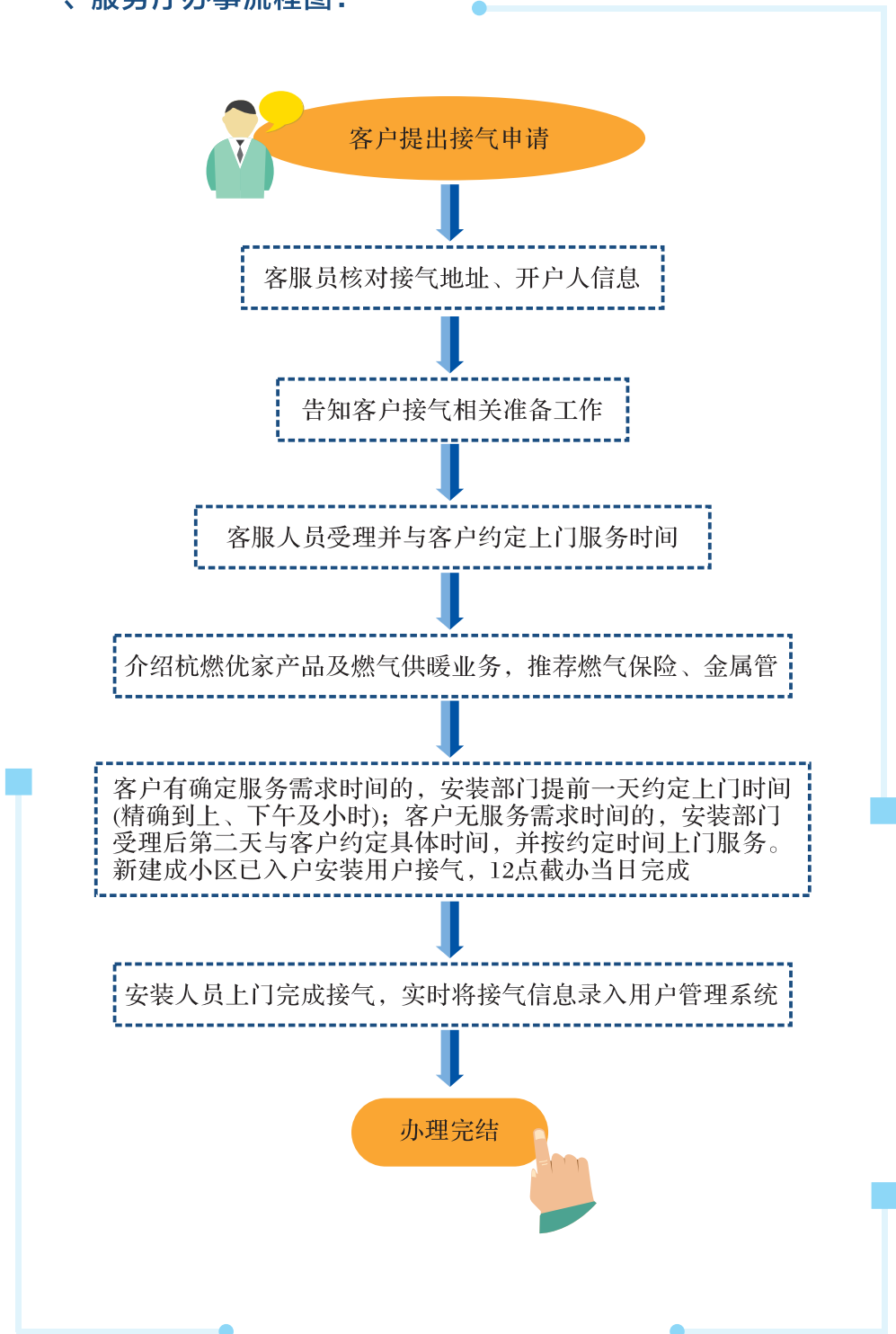
承诺办结时限：客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务。燃气建成小区已入户安装用户接气，12点截办当日完成。

收费依据及标准：主城区按《杭州市物价局关于核定居民生活用管道燃气相关服务收费标准的通知》（杭价资【2016】29号）二次接气收取上门服务费30元/次（其余各市、县按照地方物价局标准执行）。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：



客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面

客户选择“个人客户接气”

客户填写/选择详细地址、开户人信息

客户选择上门接气的日期

系统提示，预约成功，点击跳转杭燃优家网上商城推荐优家产品、燃气保险、金属管

安装部门通过网上19服务厅接收工单

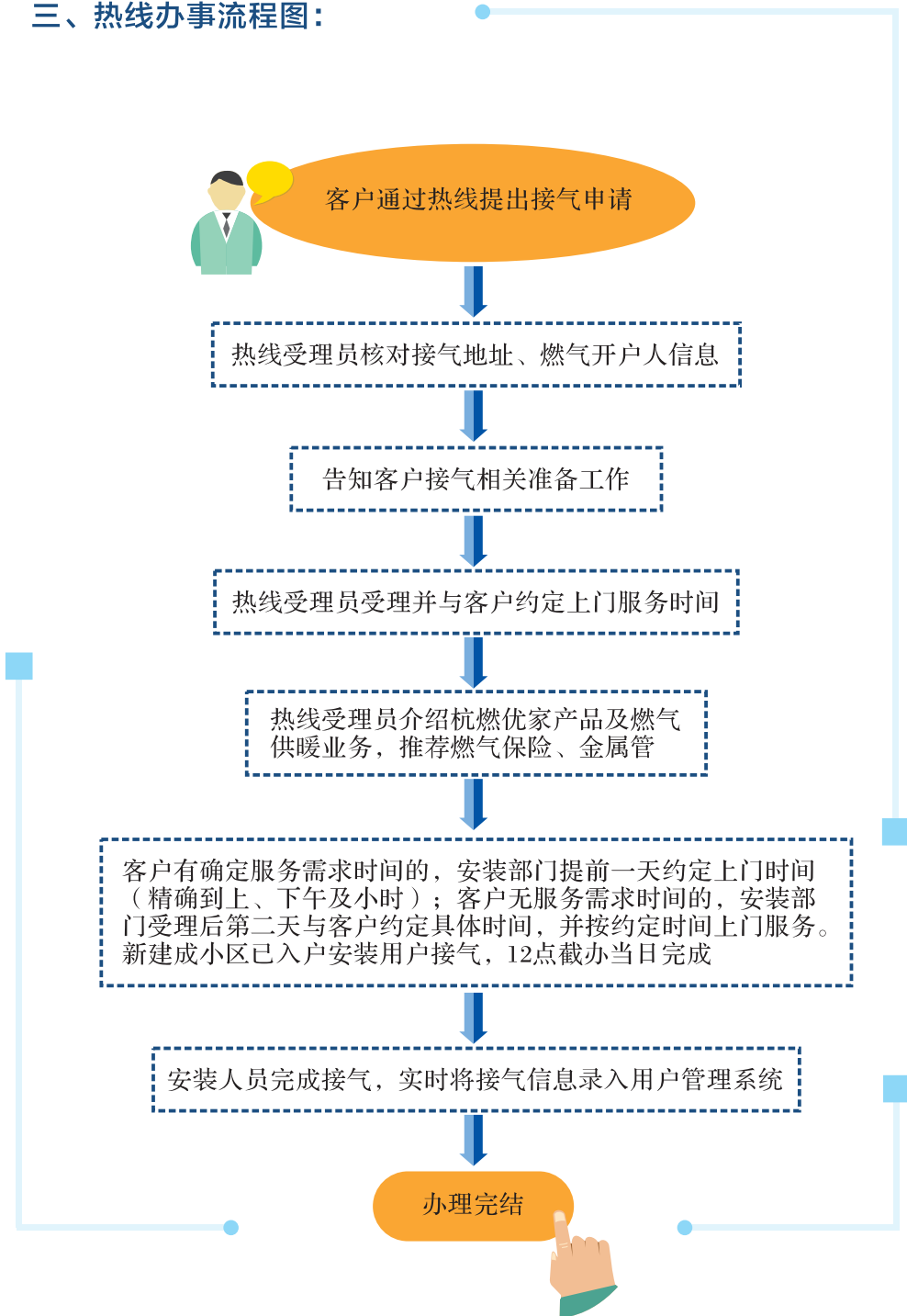
客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务。新建成小区已入户安装用户接气，12点截办当日完成

安装人员上门完成接气，实时将接气信息录入用户管理系统

办理完结



三、热线办事流程图：



受理事项：管道燃气居民用户开户业务：

- 1、户内管（灶具）；
- 2、燃气热水器；
- 3、分户式采暖（地暖、暖气片）；
- 4、干衣机；
- 5、其他。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、**必要材料：**产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件先办理，原件后续提供。
- 2、**补充材料：**有效房产证明、残疾证或在有效期内由市民政局颁发的困难家庭救助证、户口簿等。以上资料信息通过杭州市公共数据共享平台查询,如查询未果走容缺程序先办理，原件后续提供。

申请接收：服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

承诺办结时限：客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务，燃气建成小区，燃气入户安装3天内完成。

收费依据及标准：

1、《杭州市物价局关于核定居民生活用管道燃气相关服务收费标准的通知》杭价资【2016】29号；

2、《关于规范我市住宅小区管道燃气设施预埋和改造收费的通知》杭价服【2012】143号；

(1)、燃气灶表后管安装费：250元/户；

(2)、热水器燃气管安装费：200元/户；

(3)、干衣机、烤箱安装费；200元/户；

(4)、地热锅炉气管安装费：500元/户；

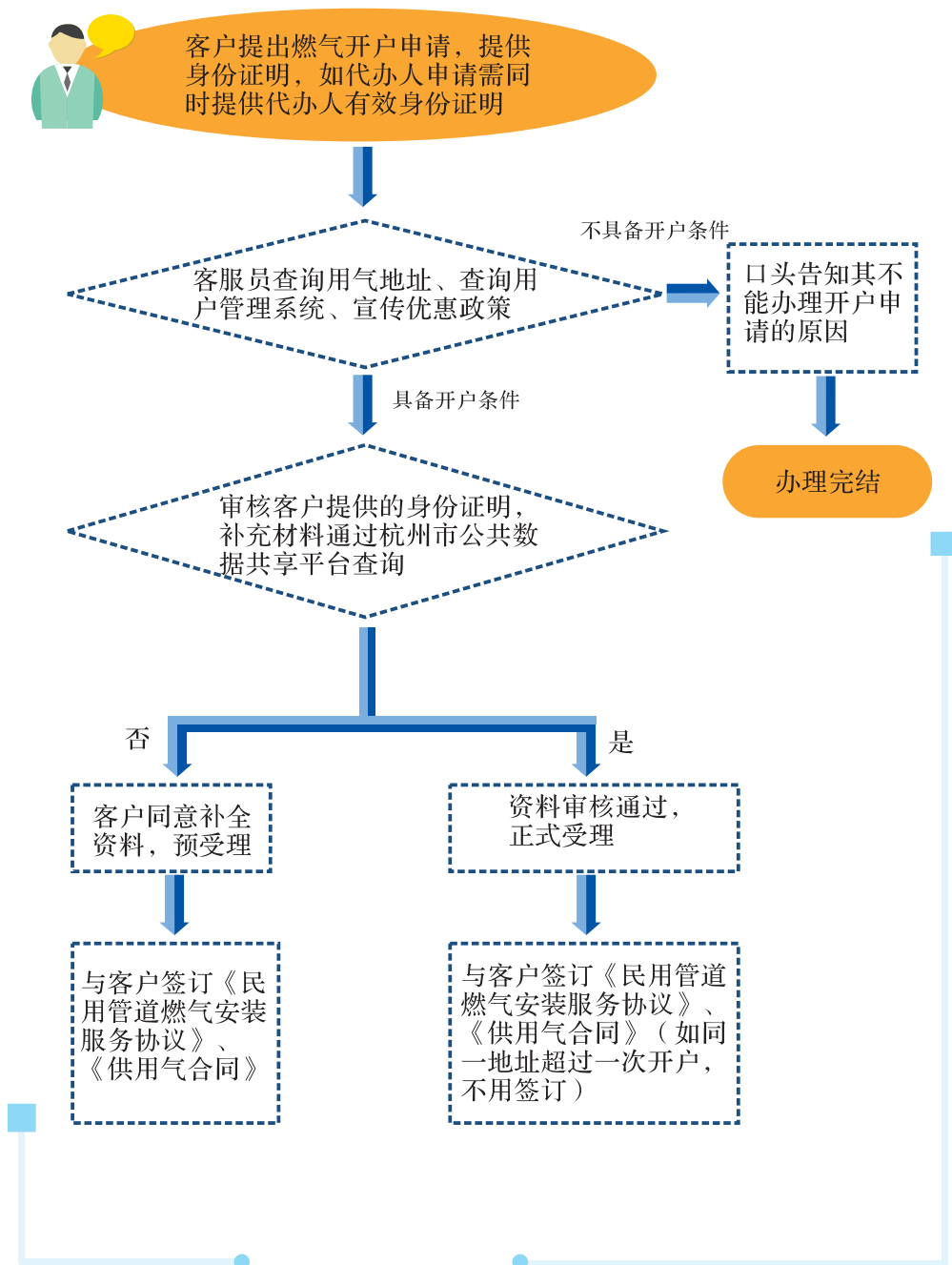
3、主城区区域房产未缴纳过燃气设施预埋费的客户申请开通管道燃气户内管安装服务时，需同步交纳燃气设施改造费：1000元/户；

4、桐庐、建德、淳安：所属区域房产未缴纳过燃气设施预埋改造费的客户申请开通管道燃气户内管安装服务时，需同步交纳燃气设施改造费：1500元/户。

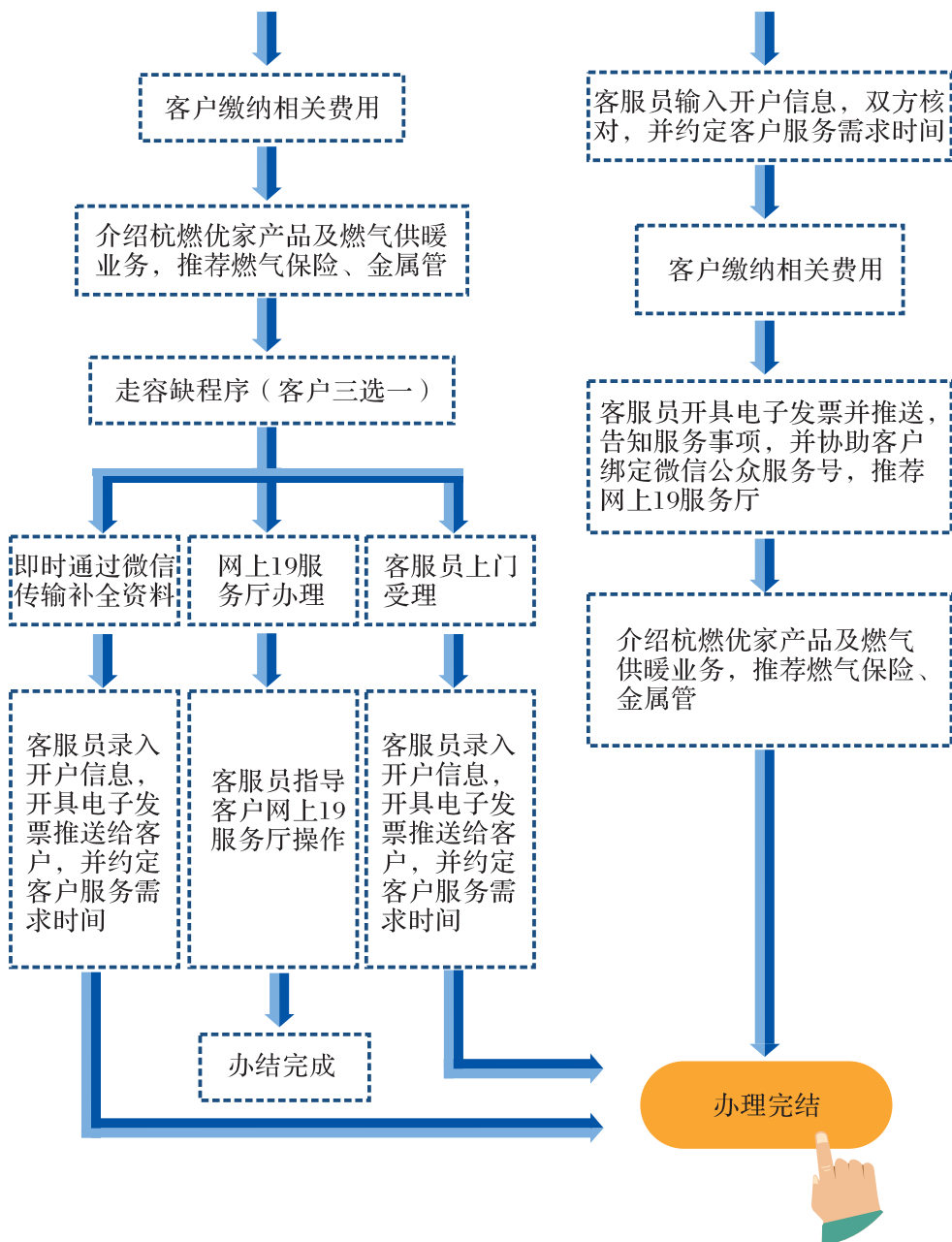
24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）； 0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）； 0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

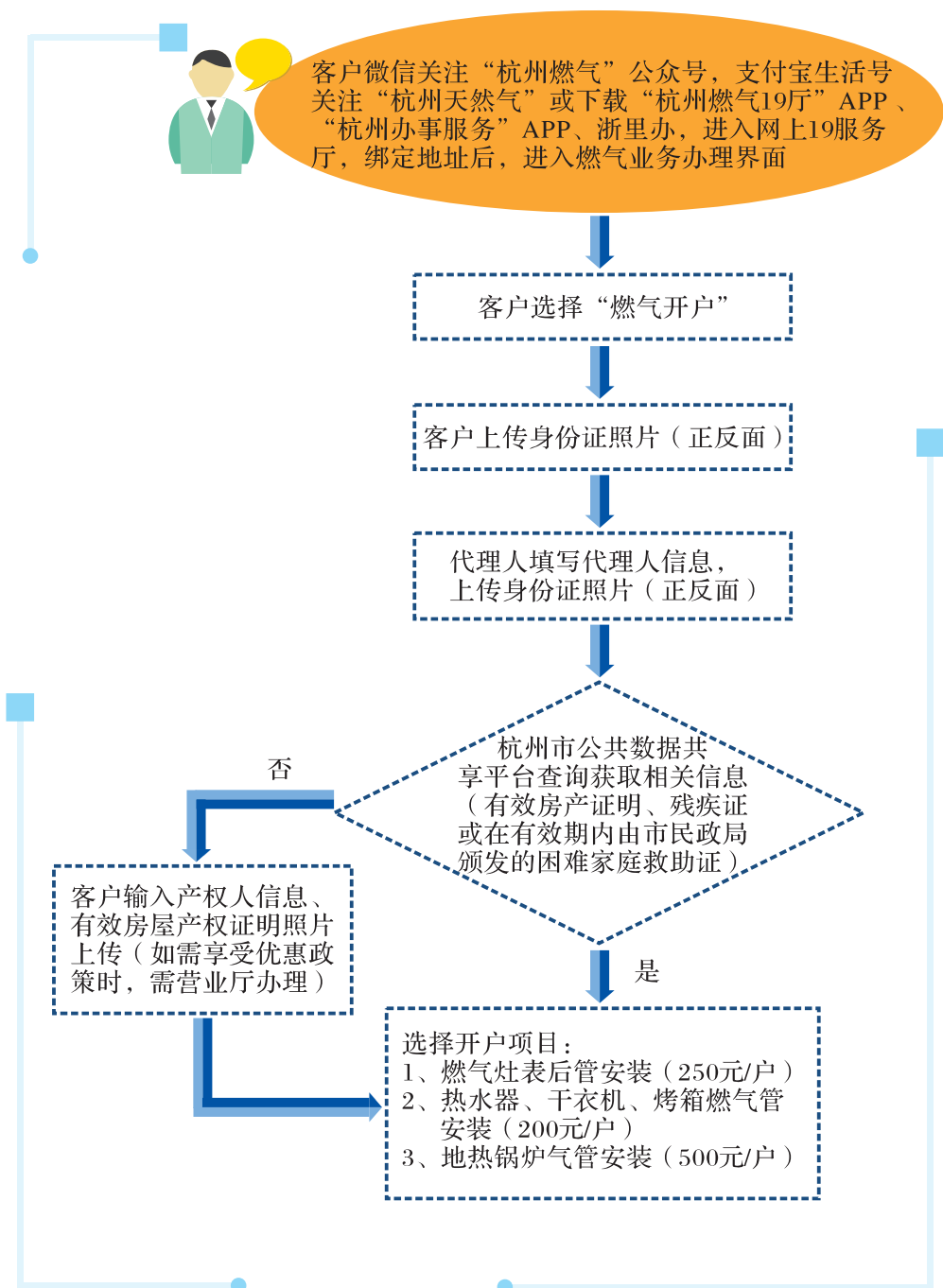
一、服务厅办事流程图：



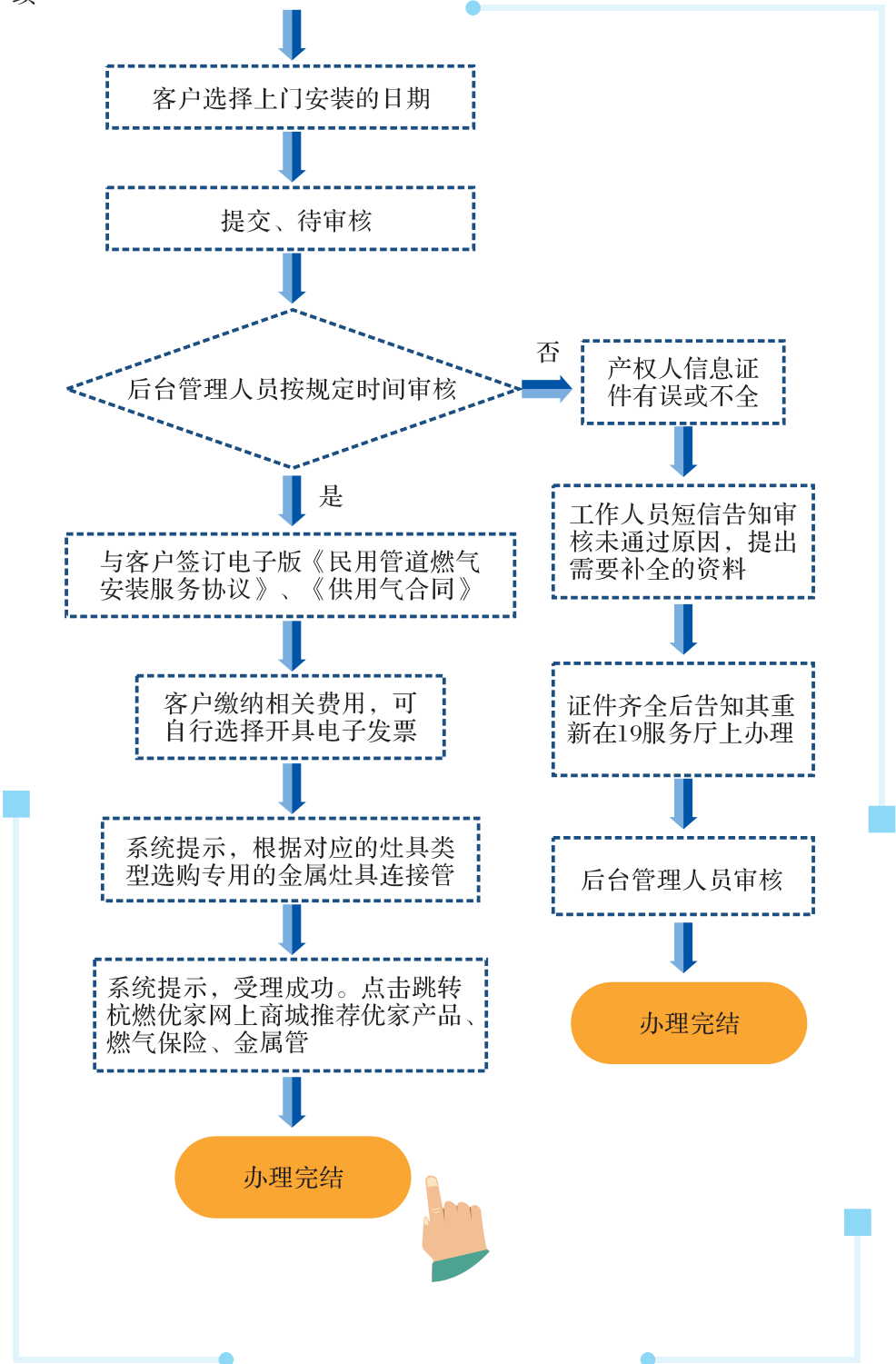
续



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



续





燃气管道安装

受理事项：管道燃气居民用户已开户未安装申请安装。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

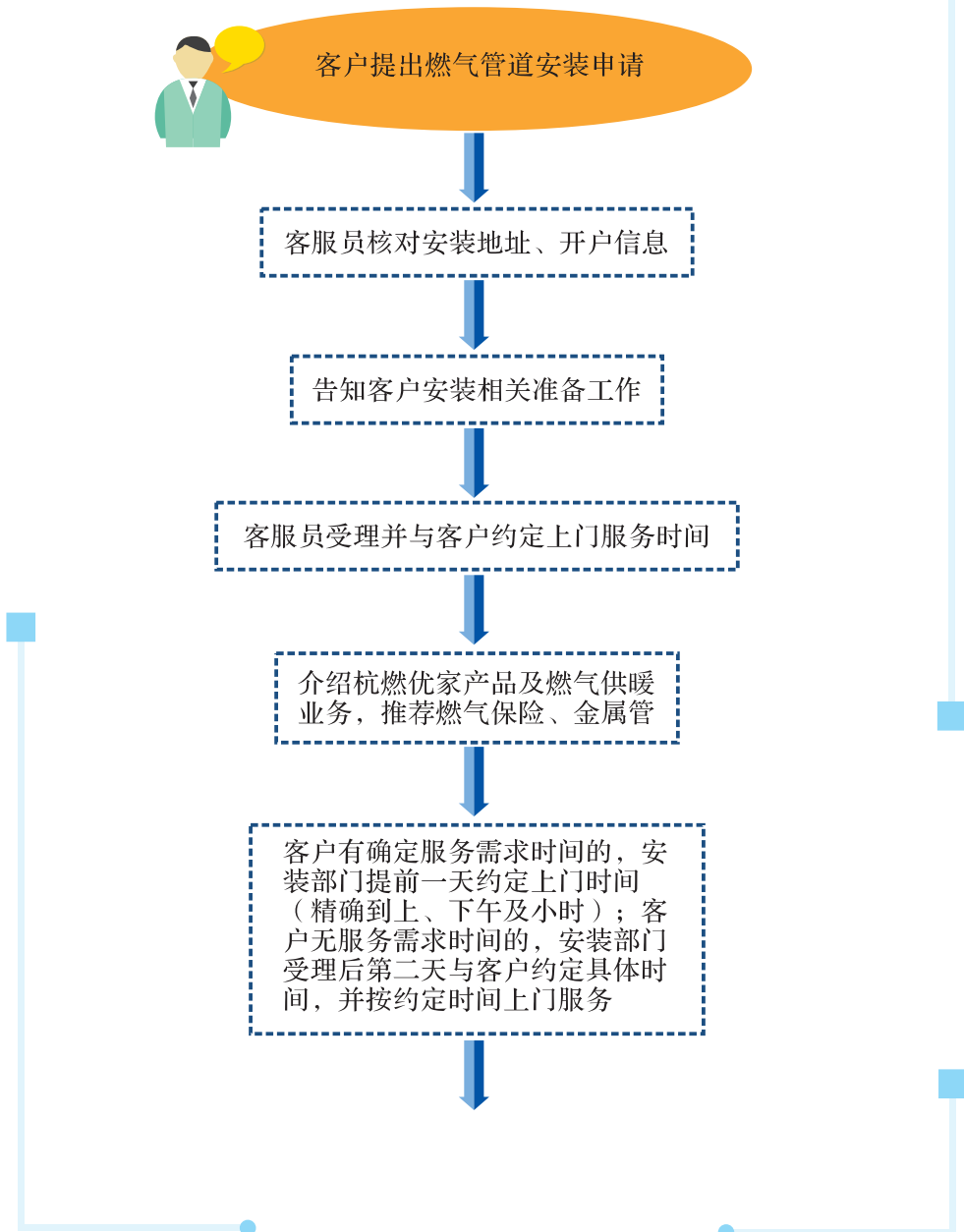
承诺办结时限：客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务。

收费依据及标准：无费用。

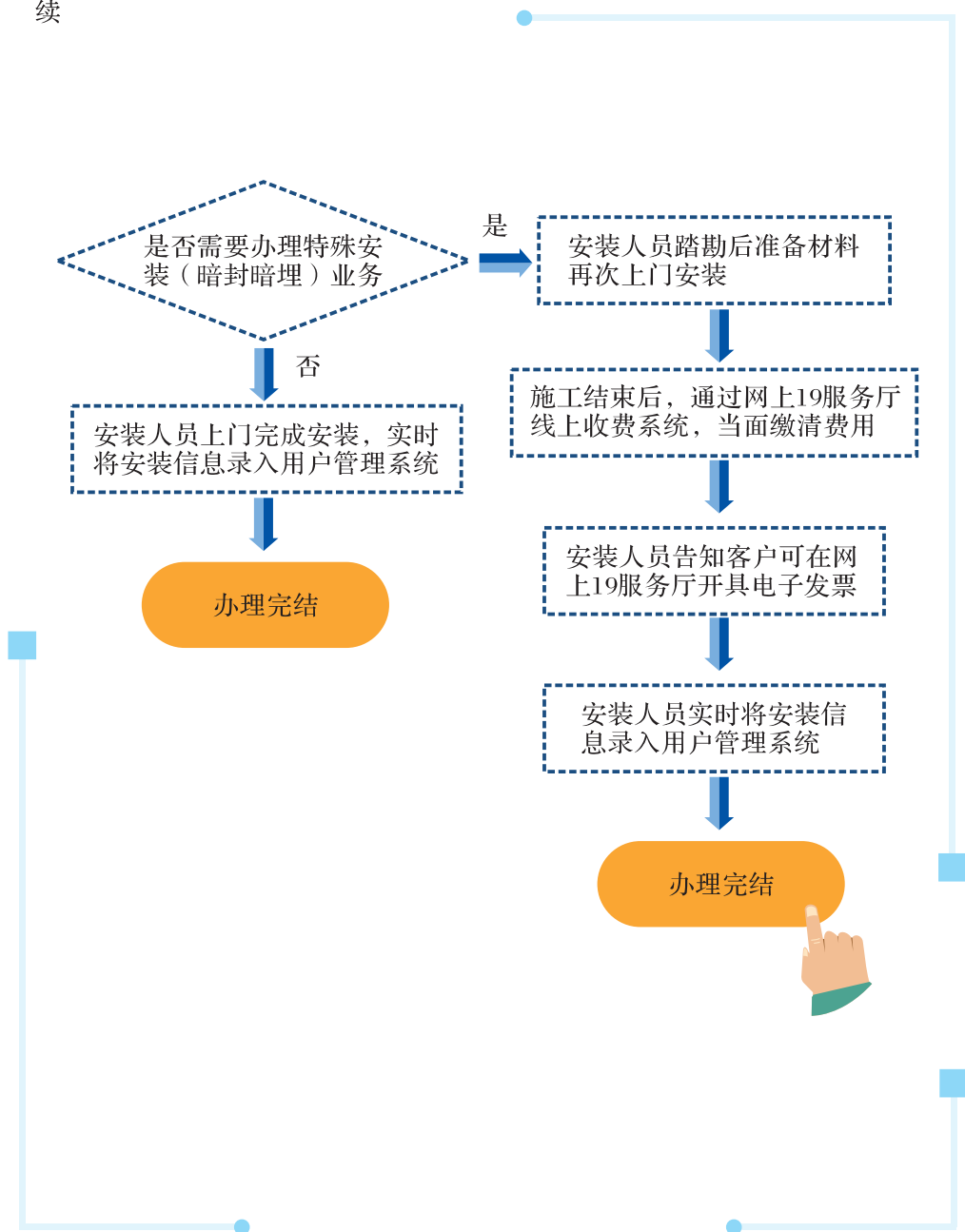
24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

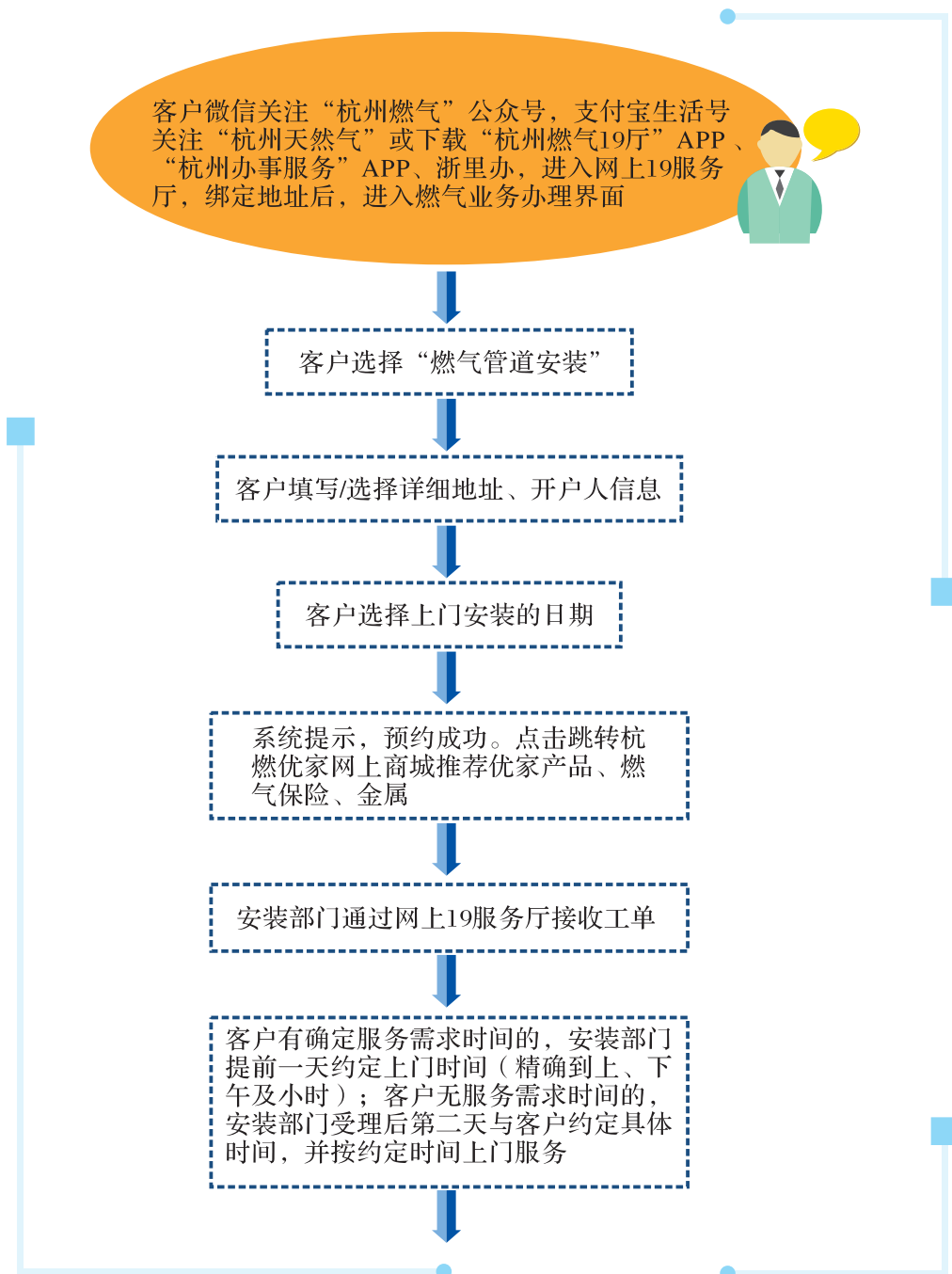
一、服务厅办事流程图：



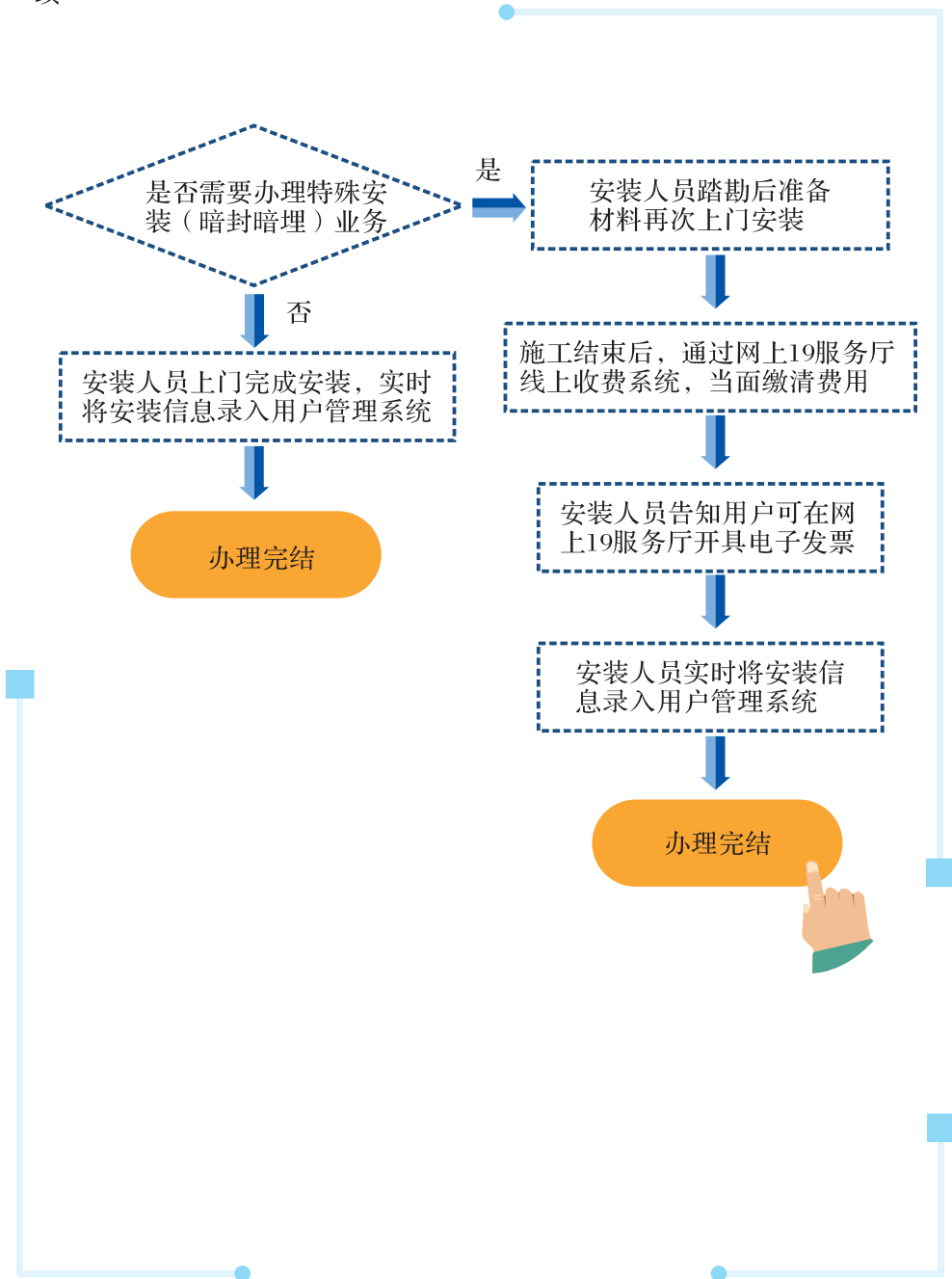
续



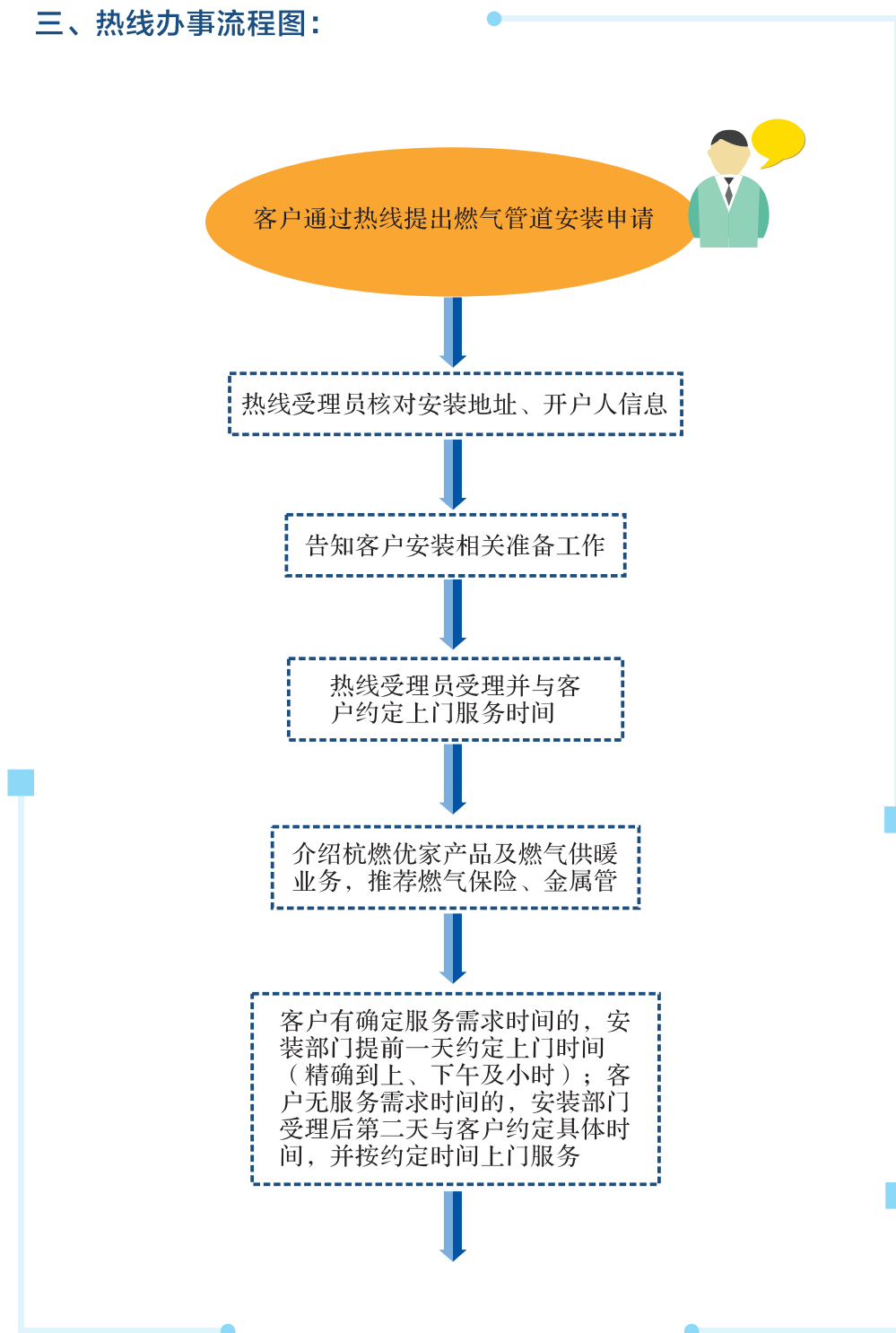
二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



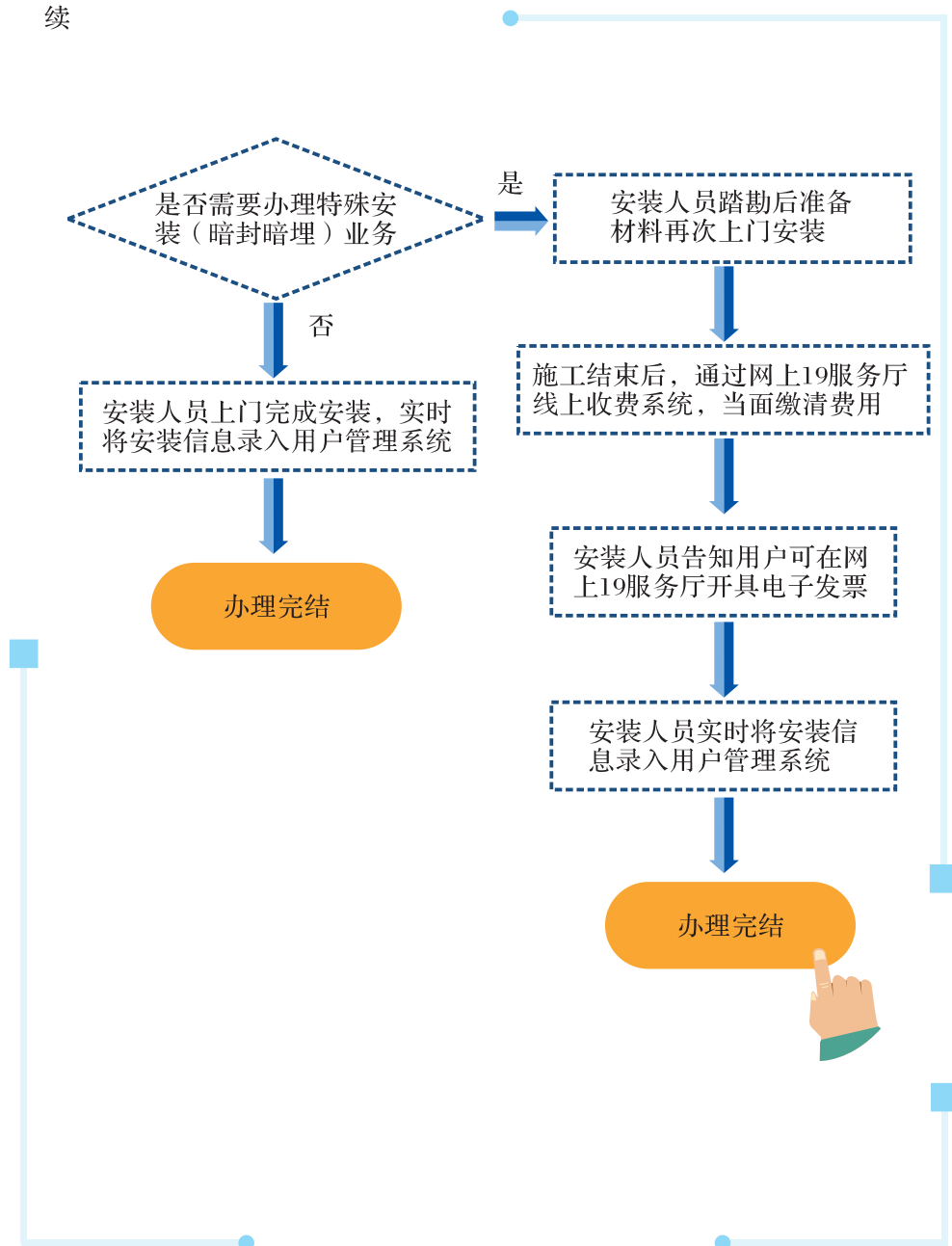
续



三、热线办事流程图：



续



受理事项：管道燃气居民用户地址对应的户籍人口在4人（不含4人）以上，4人以上每增加一人增加年度用气量60立方米，有效期2年，2年到期应提前2个月申请再次办理（业务不包括建德、淳安、临安、海宁）。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、**必要材料：**燃气产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件先办理，原件后续提供。
- 2、**补充材料：**居住证、临时居住证或属地流动人口服务处开具证明，对应地址户籍人口的身份信息证明，通过杭州市公共数据共享平台查询；如查询未果走容缺程序，先办理，后续用户提供。

申请接收：服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8：00-16：00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10：00前审核反馈用户。

承诺办结时限：

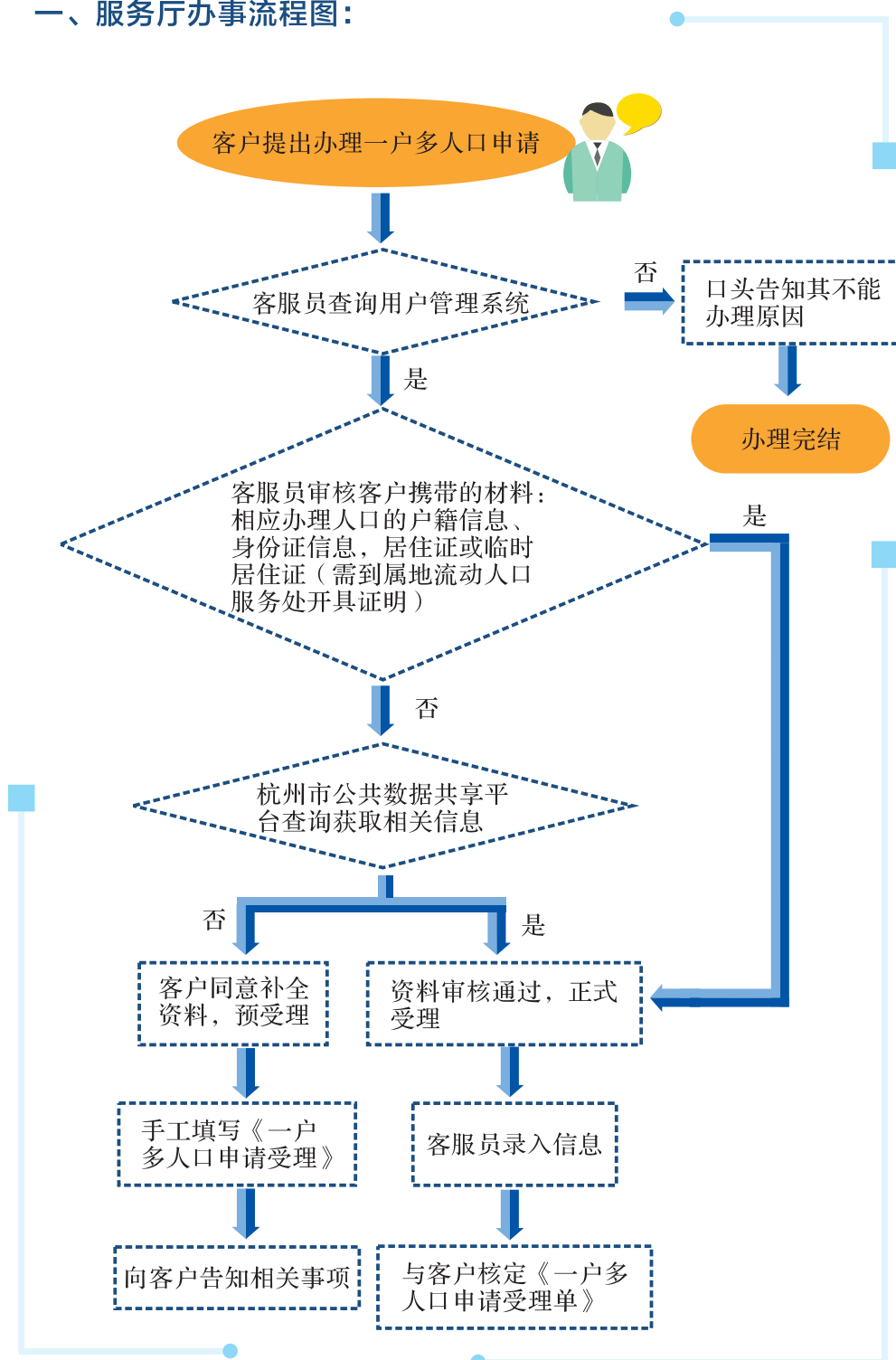
- 1、服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8：00-16：00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10：00前审核反馈用户。

收费依据及标准：无费用。

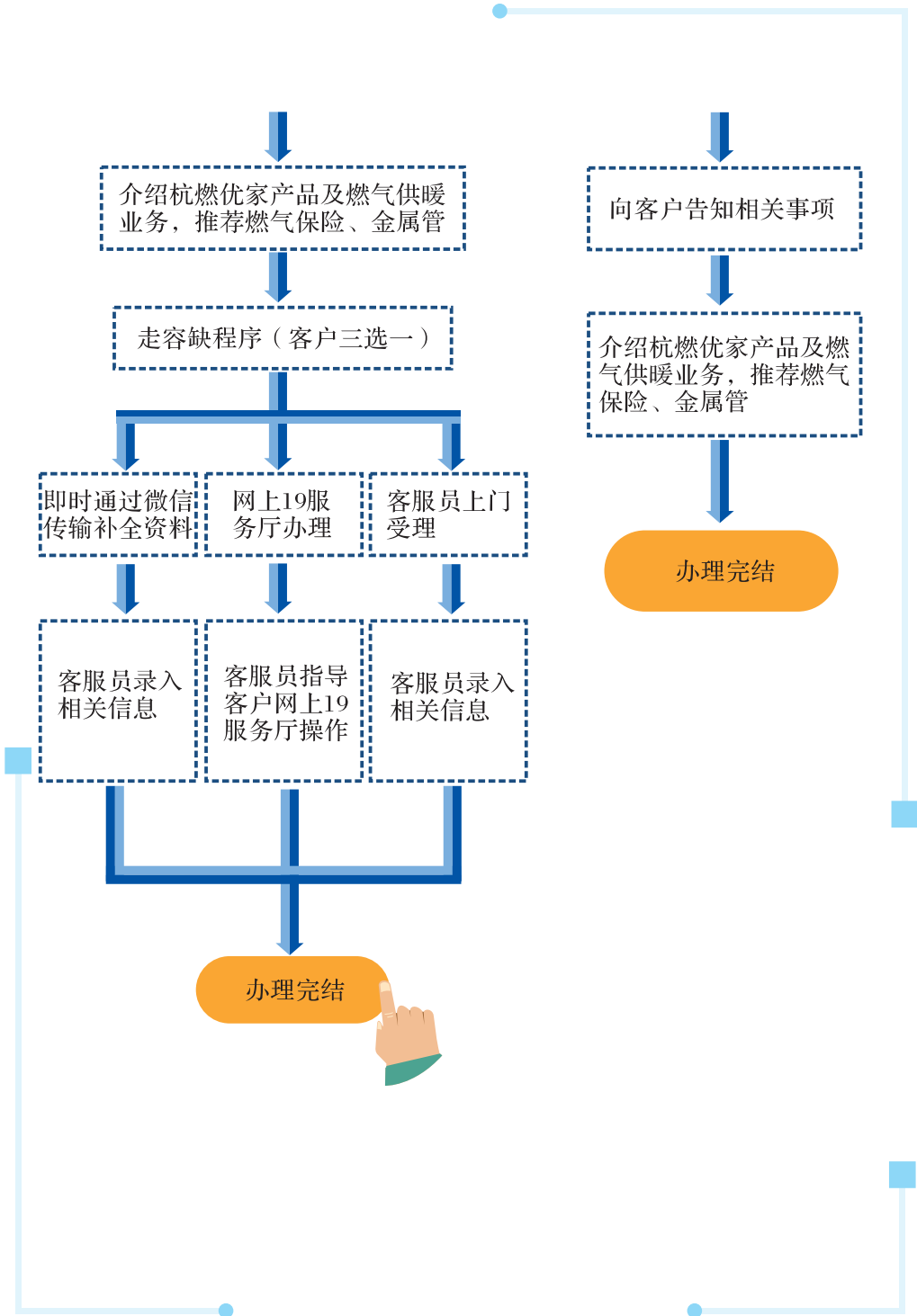
24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



续



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：

客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面



客户选择“一户多人口申请”

客户选择填写详细地址，输入人口数

客户选择证件类型，上传证件照片，依次填写人口信息

杭州市公共数据共享平台查询获取相关信息

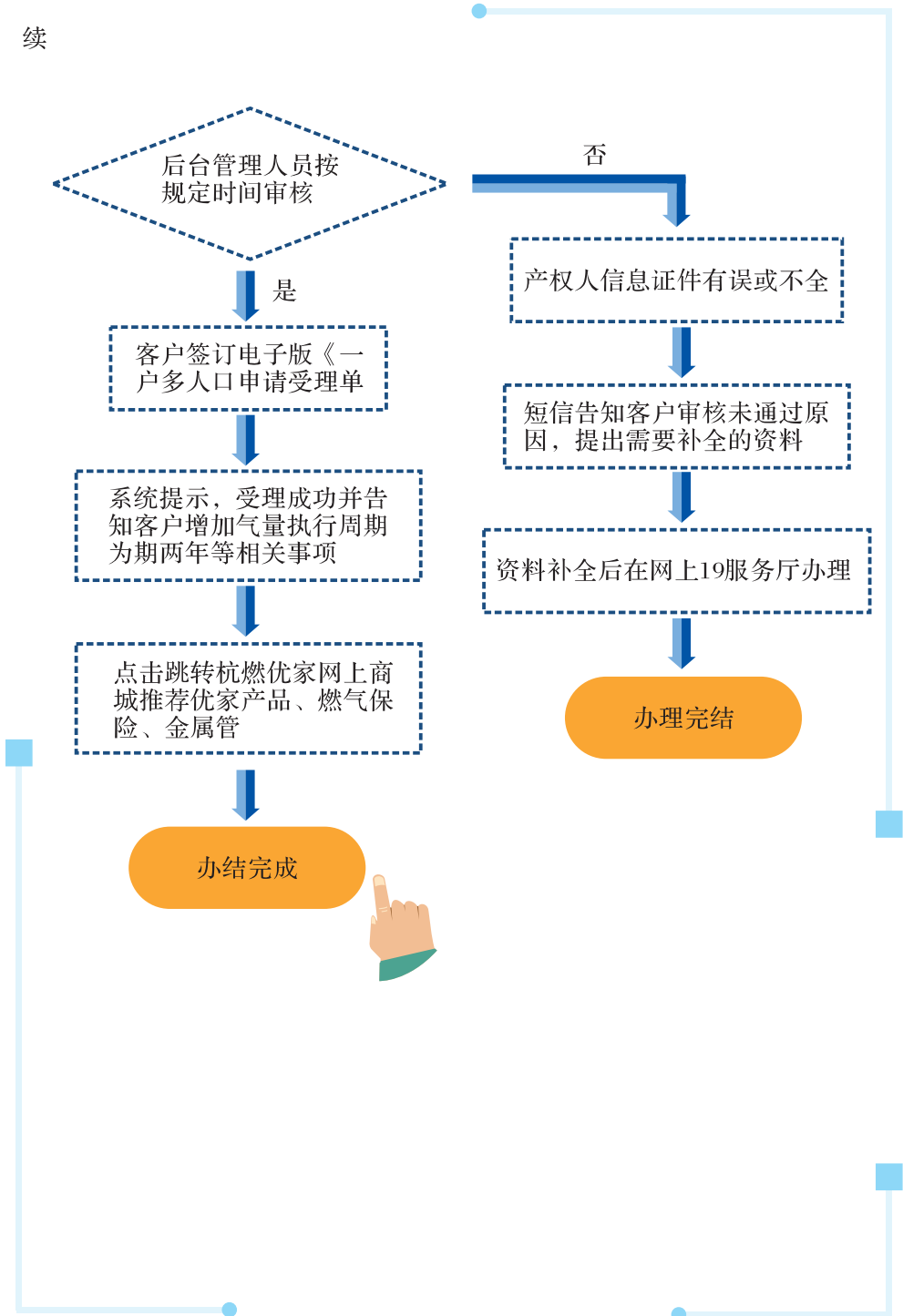
否

是

提交、待审核

客户依次上传所有人口的证件照片：1、户口簿信息；2、或拆迁安置协议信息；3、或特殊情况信息(特殊情况指无户口簿客户，例如一家五口全是临时居住证)

续



受理事项：管道燃气居民用户燃气具连接更换申请：

- 1、灶具连接管；
- 2、燃气热水器连接管；
- 3、采暖锅炉连接管。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

承诺办结时限：客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务。

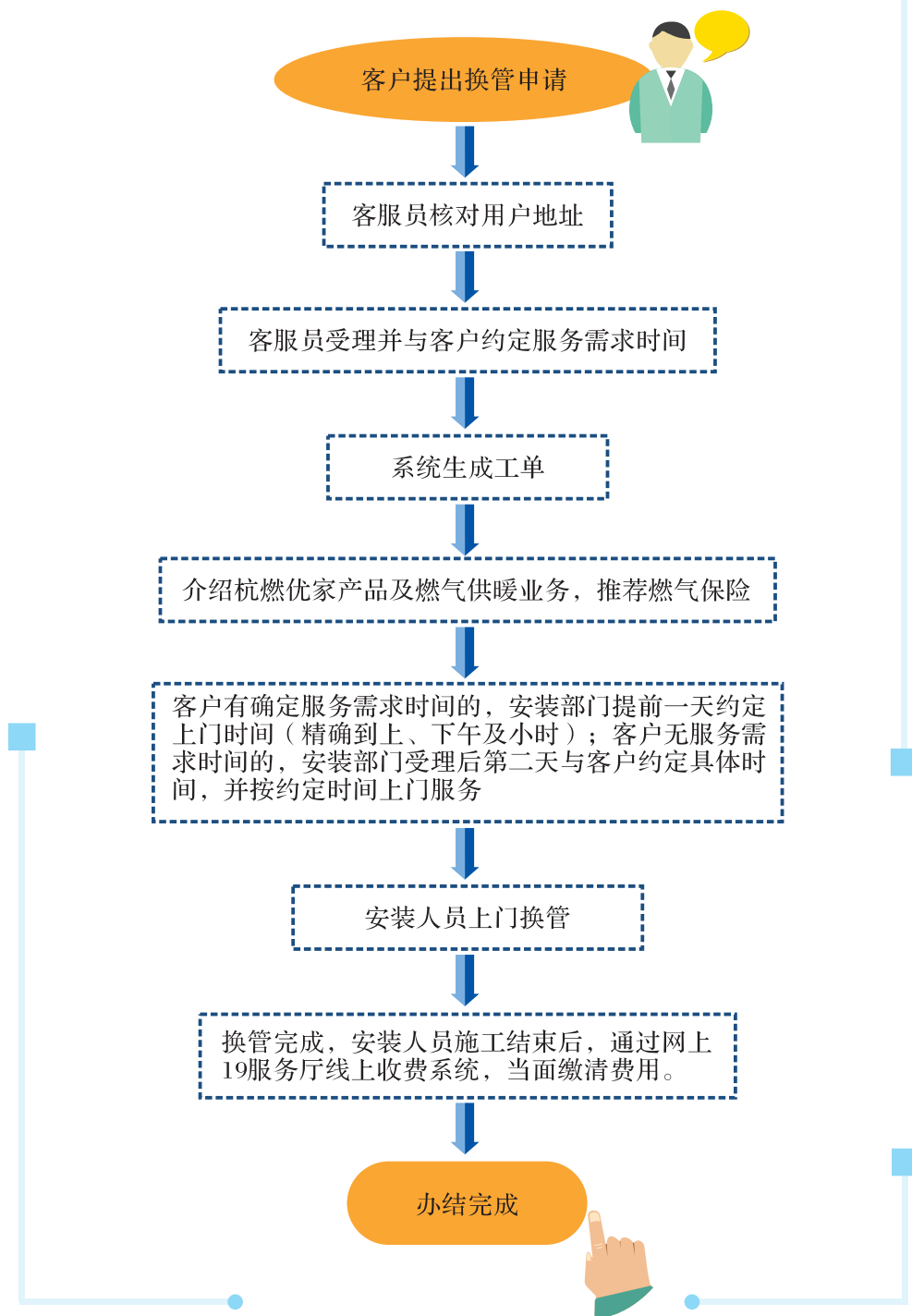
收费依据及标准：

- 1、《关于下发<公司2020年燃气服务收费标准>的通知》杭天【2020】2号：
 - (1)热水器（采暖锅炉）不锈钢波纹管DN15（60cm内）35元/根；
 - (2)定尺灶具金属波纹管DN15(2米以内,含2米) 60元/根，上门服务费优惠价10元/次；
 - (3)定尺灶具金属波纹管DN15(2米以上至3米,含3米) 80元/根，上门服务费优惠价10元/次；
- 2、桐庐杭燃、淳安杭燃定尺灶具金属波纹管DN15按65元/1米、85元/1.5米、105/2米；
- 3、桐庐杭燃热水器不锈钢波纹输送软管DN15（60元/米）不锈钢波纹输送软管接头DN15（75元/个）；
- 4、其他按实结算。

24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）； 0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）； 0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：



客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面

客户选择“燃气设备连接管更换”

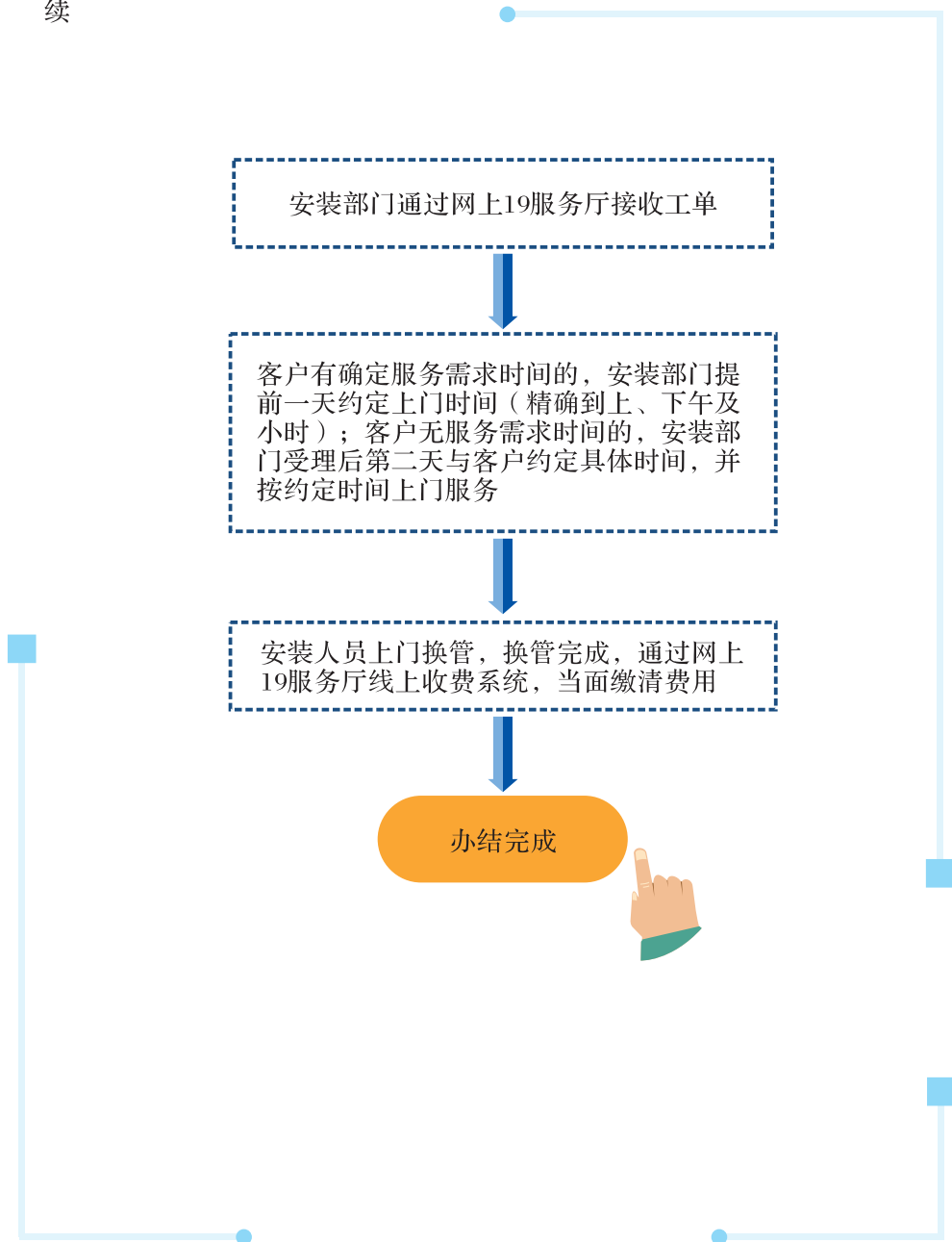
客户填写/选择详细地址

选择换管项目：
1、灶具连接管
2、燃气热水器连接管
3、采暖锅炉连接管

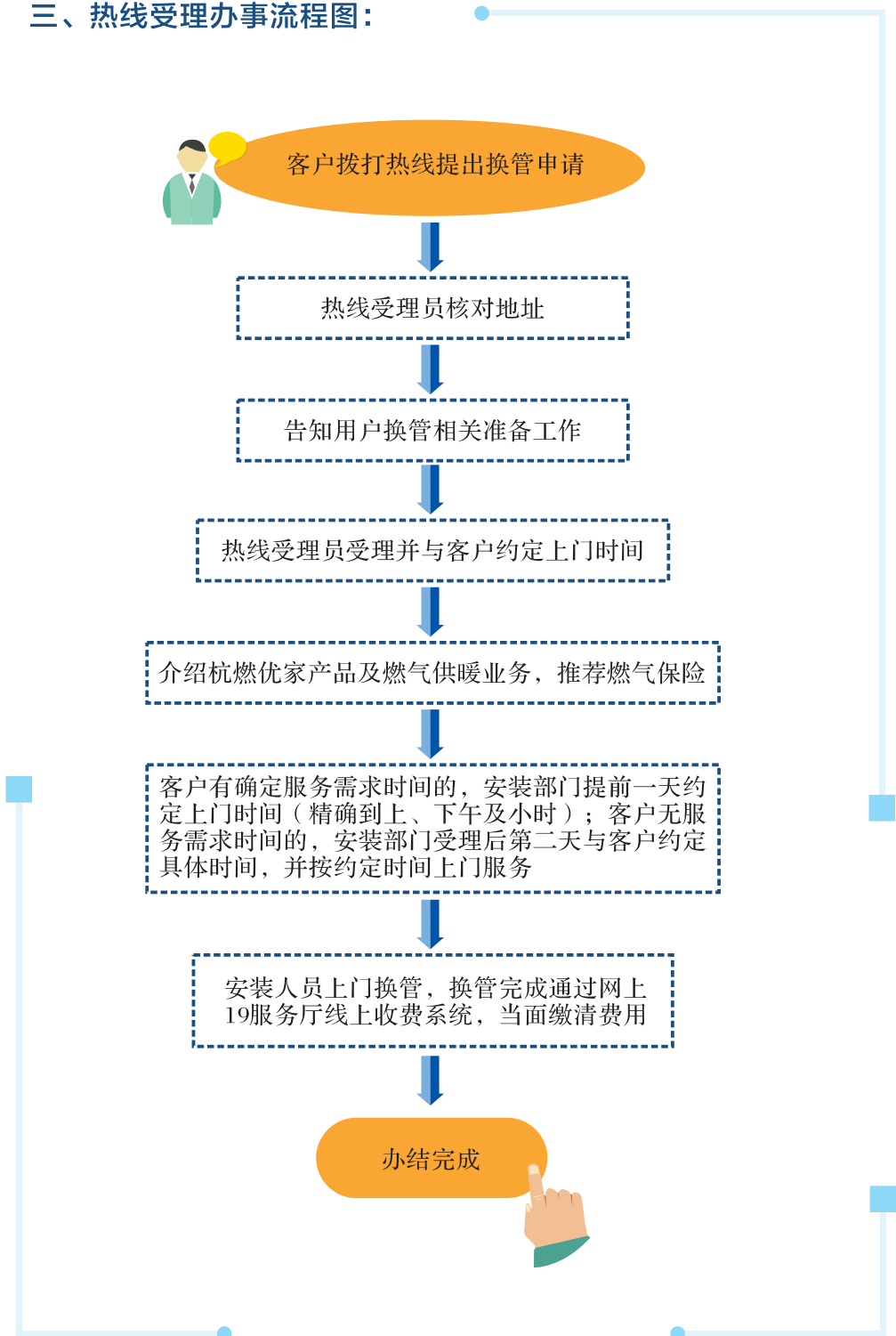
客户选择灶具样式、原有连接管使用年限、需更换连接管长度，并选定上门日期

系统提示，预约成功，点击跳转杭燃优家网上商城推荐优家产品、燃气保险

续



三、热线受理办事流程图：



受理事项：已办理管道燃气开户，未安装用户需销户。

办件类型：即办件。

申请材料目录：

- 1、**必要材料：**燃气产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件先办理，原件后续提供。
- 2、**补充材料：**发票原件或电子发票（若纸质发票遗失需提交相关情况说明，电子发票营业厅查询）。

受理业务类型及退费标准：

- 1、户内管开户未安装，凭有效发票退还缴纳的安裝服务费；
- 2、热水器气管未安装，退费200元/户；
- 3、地热气管未安装，退费500元/户；
- 4、干衣机气管未安装，退费200元/户。

申请接收：服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

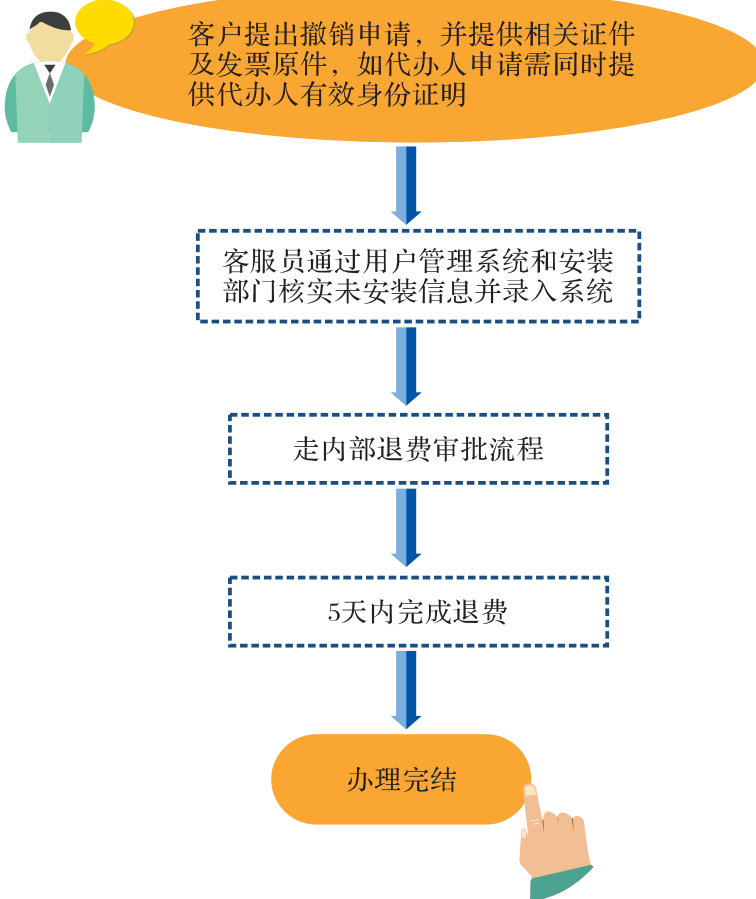
承诺办结时限：撤销申请自申请次日起5日内完成退费。

收费依据及标准：无费用。

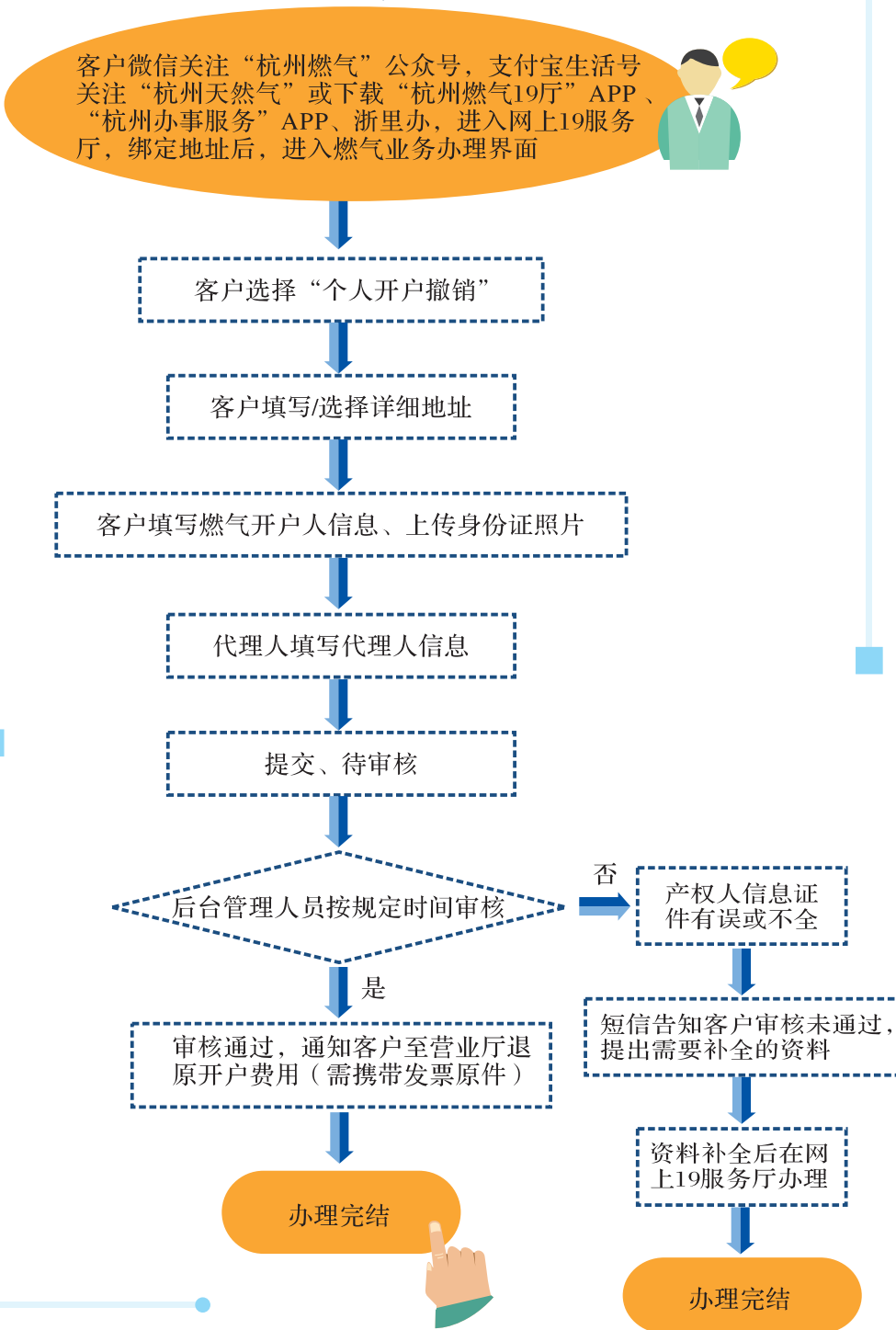
24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP；“杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



受理事项：管道燃气居民用户申请表后管、表前管、热水器气管拆装：

- 1、燃气表后管拆除；
- 2、燃气表后管重装；
- 3、热水器气管拆除；
- 4、热水器气管重装；
- 5、燃气表前管特殊拆改；
- 6、气表换表；
- 7、表移位。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、**必要材料：**燃气产权人有效身份证明原件（身份证、护照、军官证）；如代办人申请，同时提供代办人有效身份证明原件；如无法提供，走容缺程序，以产权人市民卡、驾驶证、有效身份证明的复印件或照片先办理，原件后续提供。
- 2、**补充材料：**燃气表度数照片。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

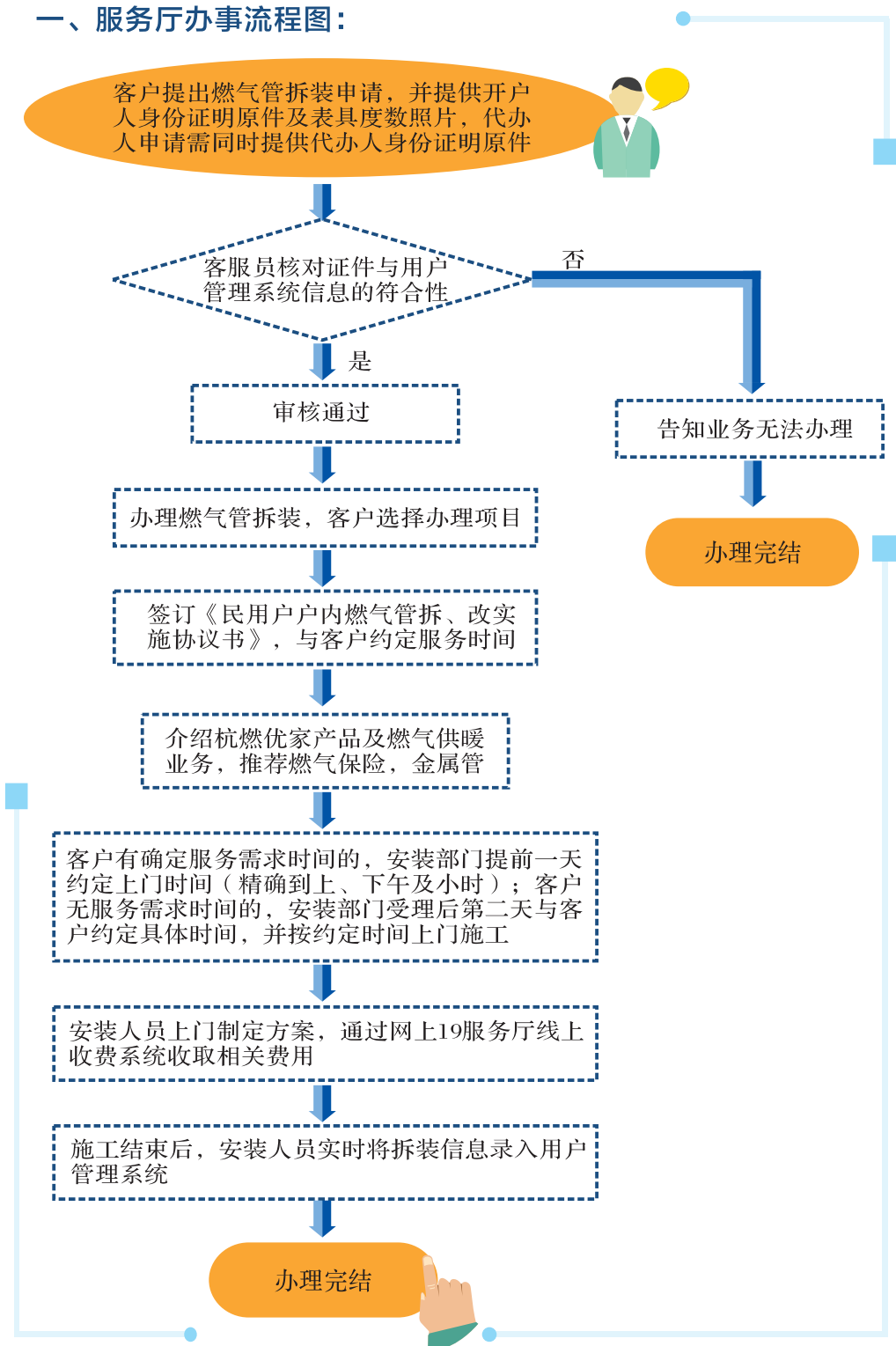
承诺办结时限：客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门施工。

收费依据及标准：《关于下发<公司2020年燃气服务收费标准>的通知》杭天【2020】2号收取：表后燃气管拆除125元/户；表后管重装380元/户；热水器\干衣机\烤箱燃气管拆除100元/户；热水器\干衣机\烤箱燃气管重装480元/户；特殊拆改按实收取材料费；燃气表普通机械表（G2.5-G4）250元/只；智能远传燃气表（G2.5-G4）600元/只；气表拆除费用30元/次；气表复装费用30元/次（其余各市、县按照当地燃气公司服务收费标准执行）。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面

客户选择“燃气管拆装”

客户填写/选择详细地址

客户填写燃气用户名信息、上传身份证照片（正反面）

代理人填写代理人信息并上传代理人身份证照片（正反面）

客户选择燃气管拆装种类

签订电子版《民用户户内燃气管拆、改实施协议书》

系统提示，受理成功，点击跳转杭燃优家网上商城推荐优家产品、燃气保险

续

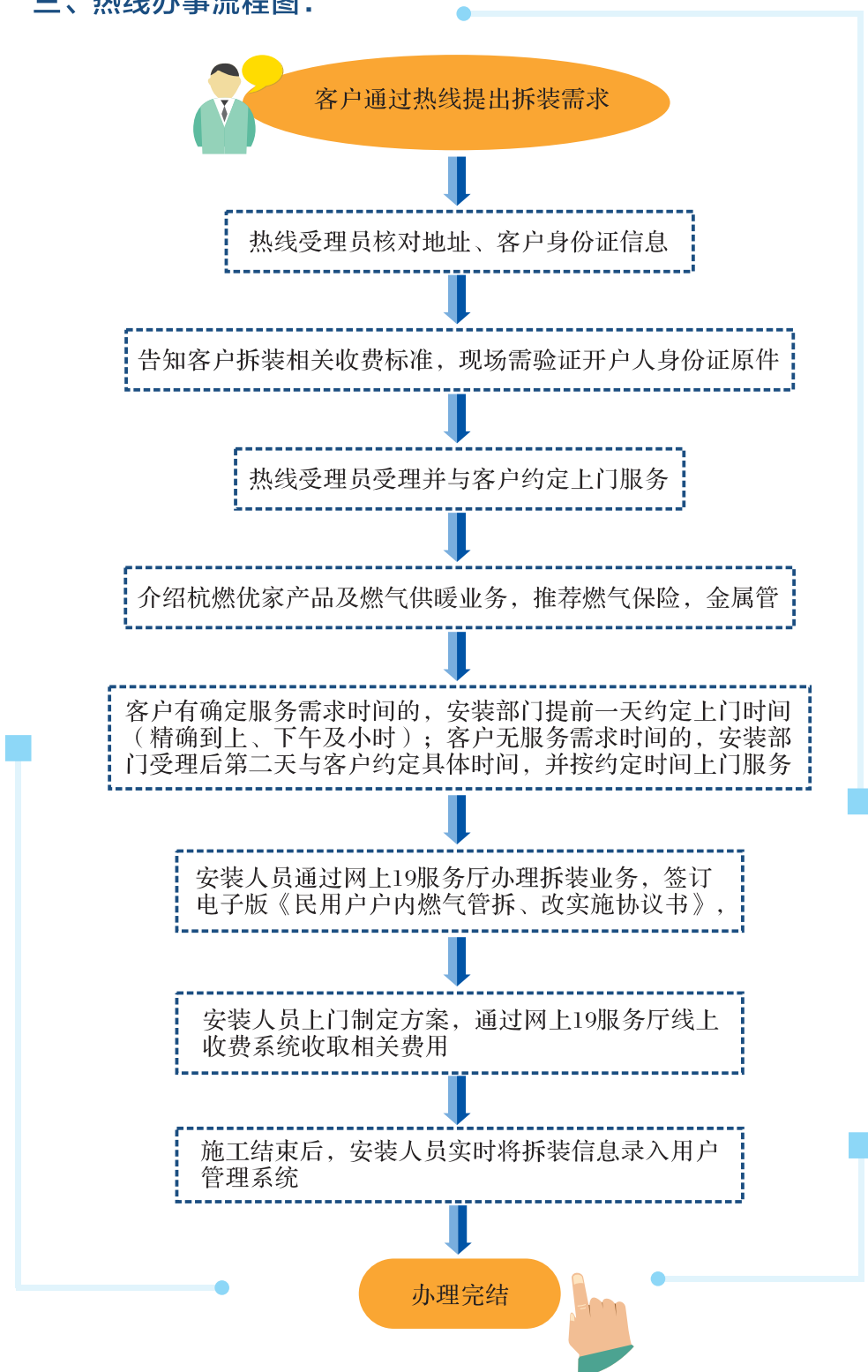
客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务

安装人员上门制定方案，通过网上19服务厅线上收费系统收取相关费用

施工结束后，安装人员实时将拆装信息录入用户管理系统

办理完结

三、热线办事流程图：



受理事项：居民用户非燃气热水器改装燃气热水器、超期燃气具更新优家产品。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

承诺办结时限：

- 1、改装燃气热水器一次申请受理、一天预约踏勘、一支安装队伍、三天施工完毕；
- 2、超期燃气具更新受理次日前完成更换。

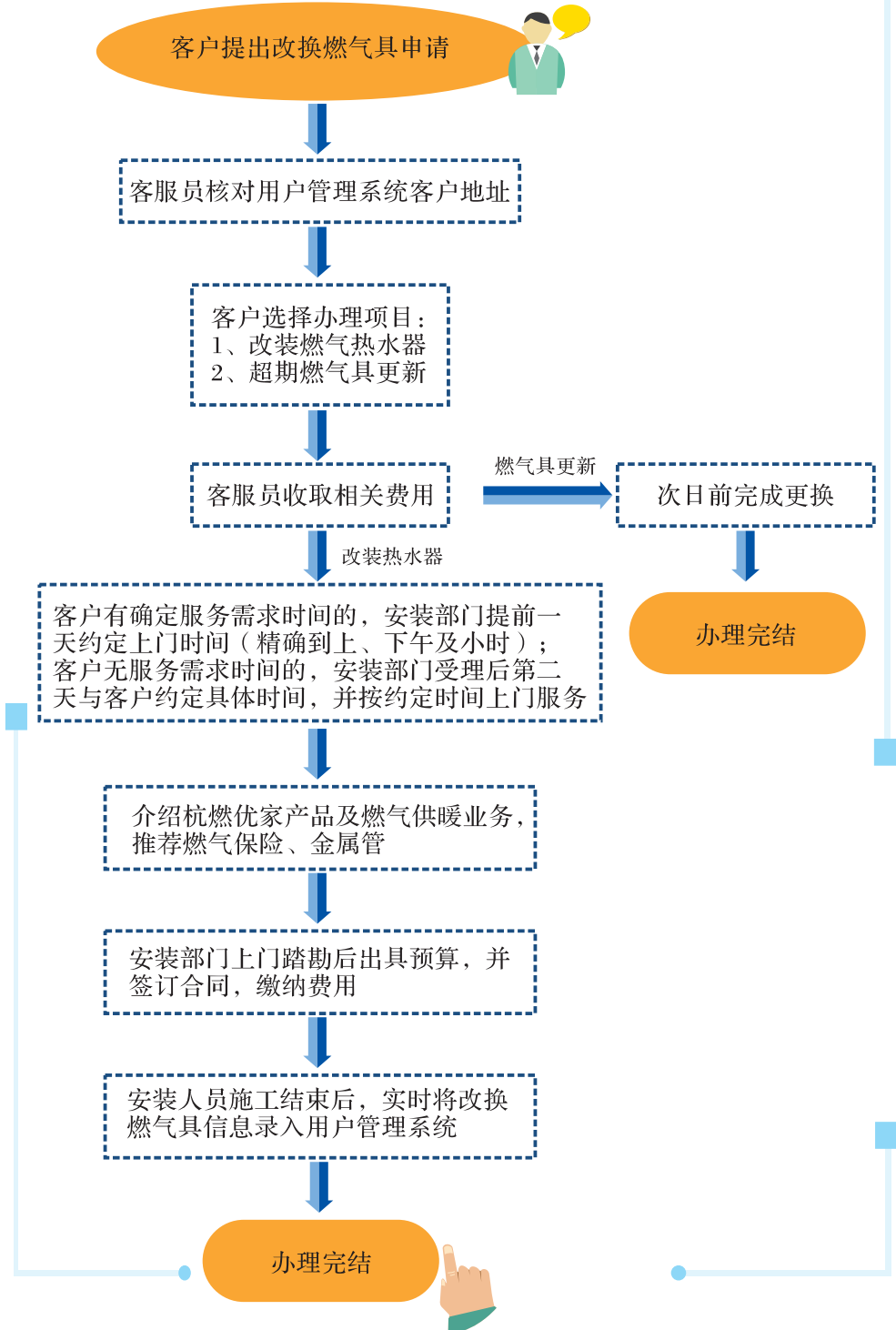
收费依据及标准：

- 1、《关于下发<公司2020年燃气服务收费标准>的通知》杭天【2020】2号：
 - (1)热水器燃气管安装200元/户；
 - (2)水管改造工程费500元/户；
 - (3)燃气具更新免安装费（不含气、水管改造）。
- 2、其余各市、县按照当地燃气公司服务收费标准执行。

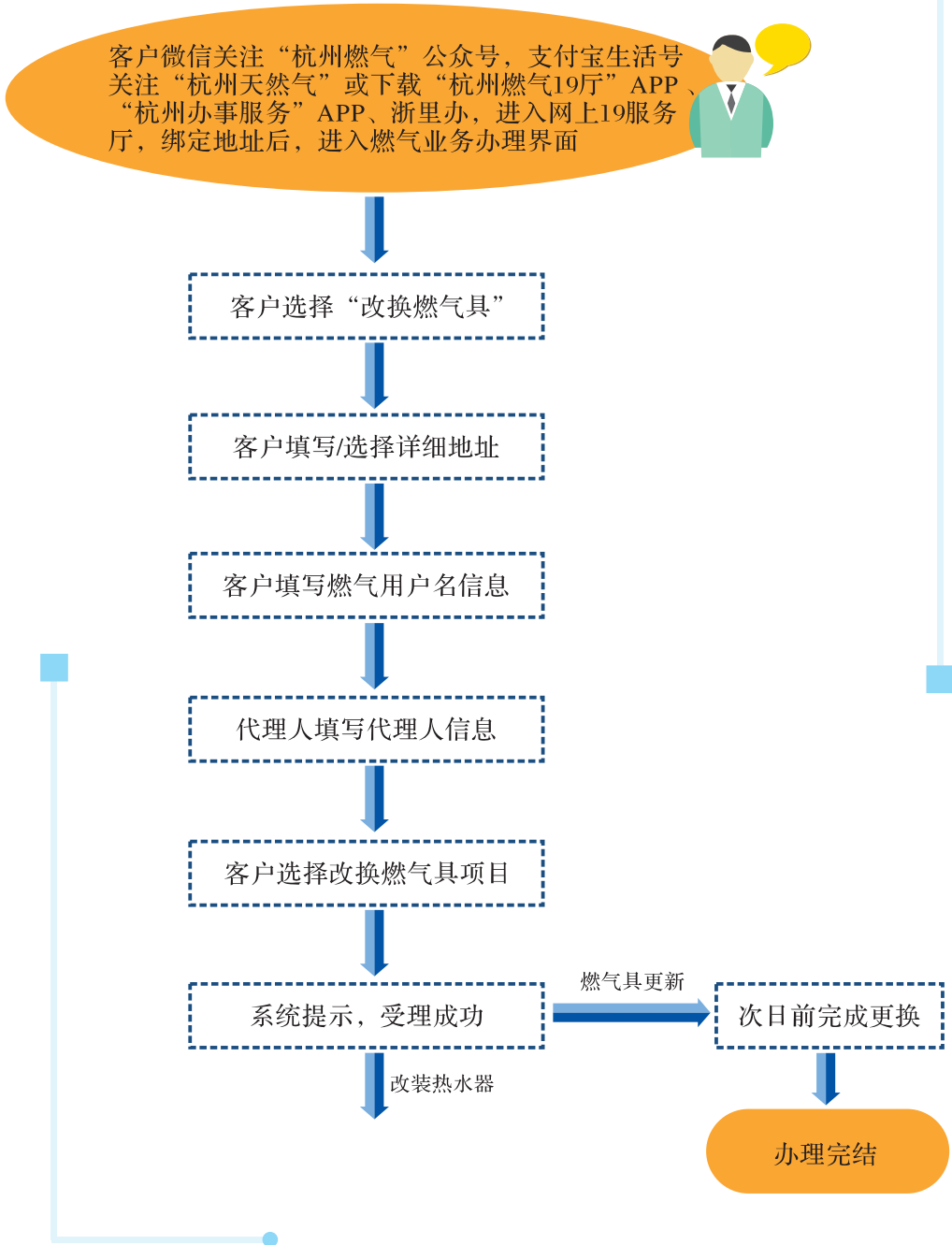
24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）； 0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）； 0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



续

客户有确定服务需求时间的，安装部门提前一天约定上门时间（精确到上午、下午及小时）；客户无服务需求时间的，安装部门受理后第二天与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务

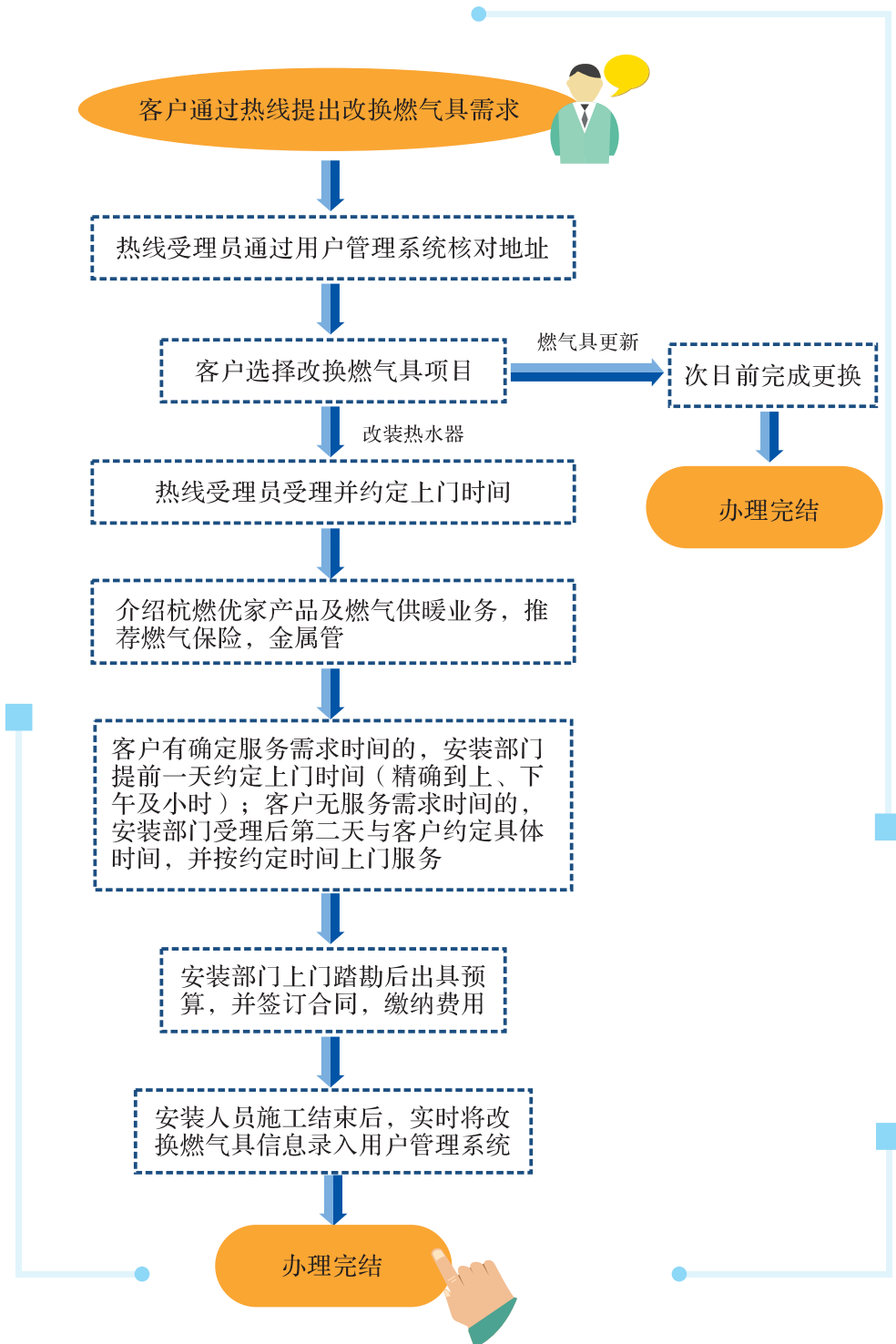
安装部门上门踏勘后出具预算，并签订合同，缴纳费用

安装人员施工结束后，实时将更换燃气具信息录入用户管理系统

办理完结



三、热线办事流程图：





杭燃优家燃气具维修

受理事项：杭燃优家燃气具申请维修。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00—次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

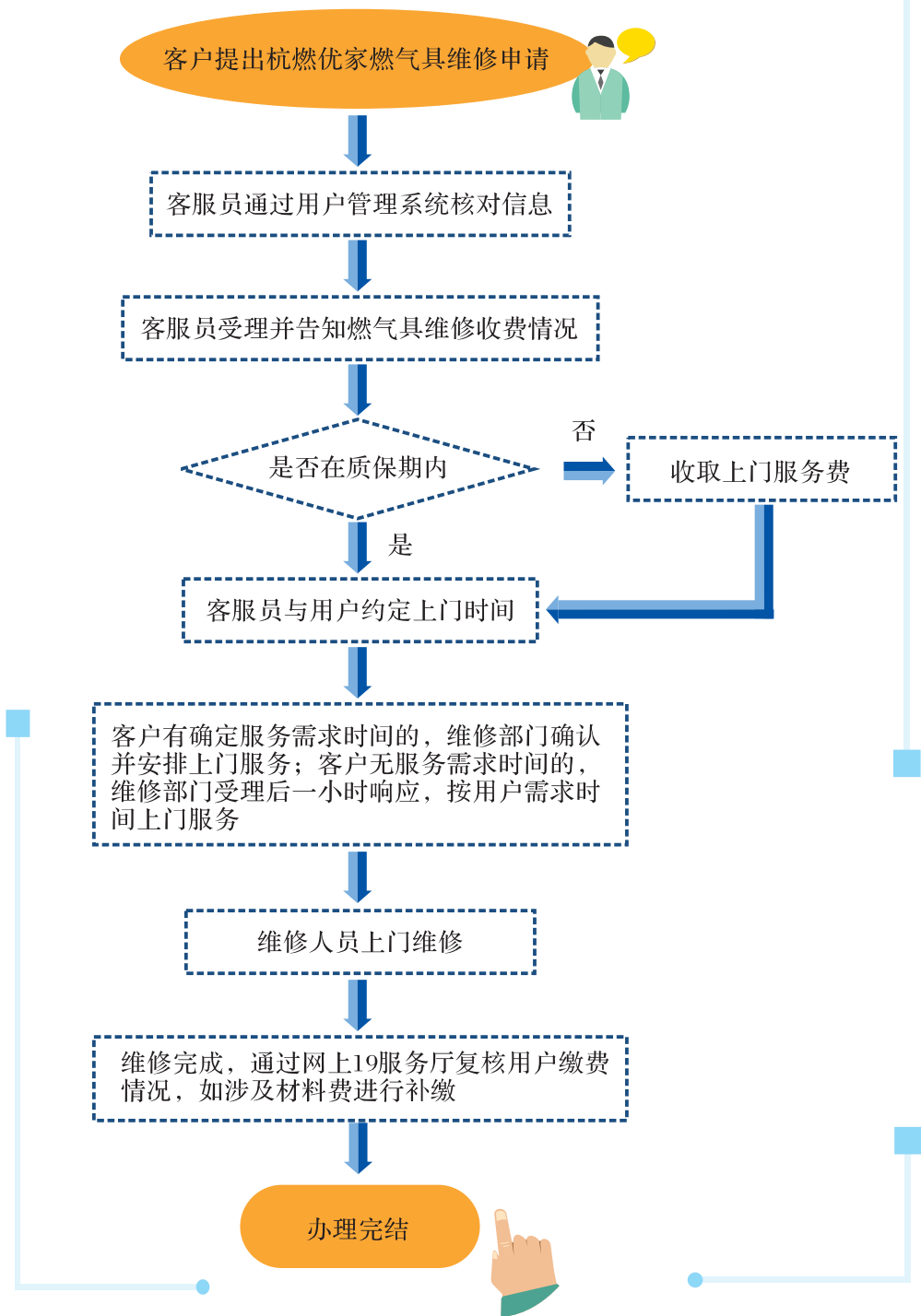
承诺办结时限：一小时响应，按用户需求时间上门服务。

收费依据及标准：质保期外，主城区按《杭州市物价局关于核定居民生活用管道燃气相关服务收费标准的通知》（杭价资【2016】29号）收取上门服务费30元/次，检查费20元/次（如发生材料费，则免收检查费）。

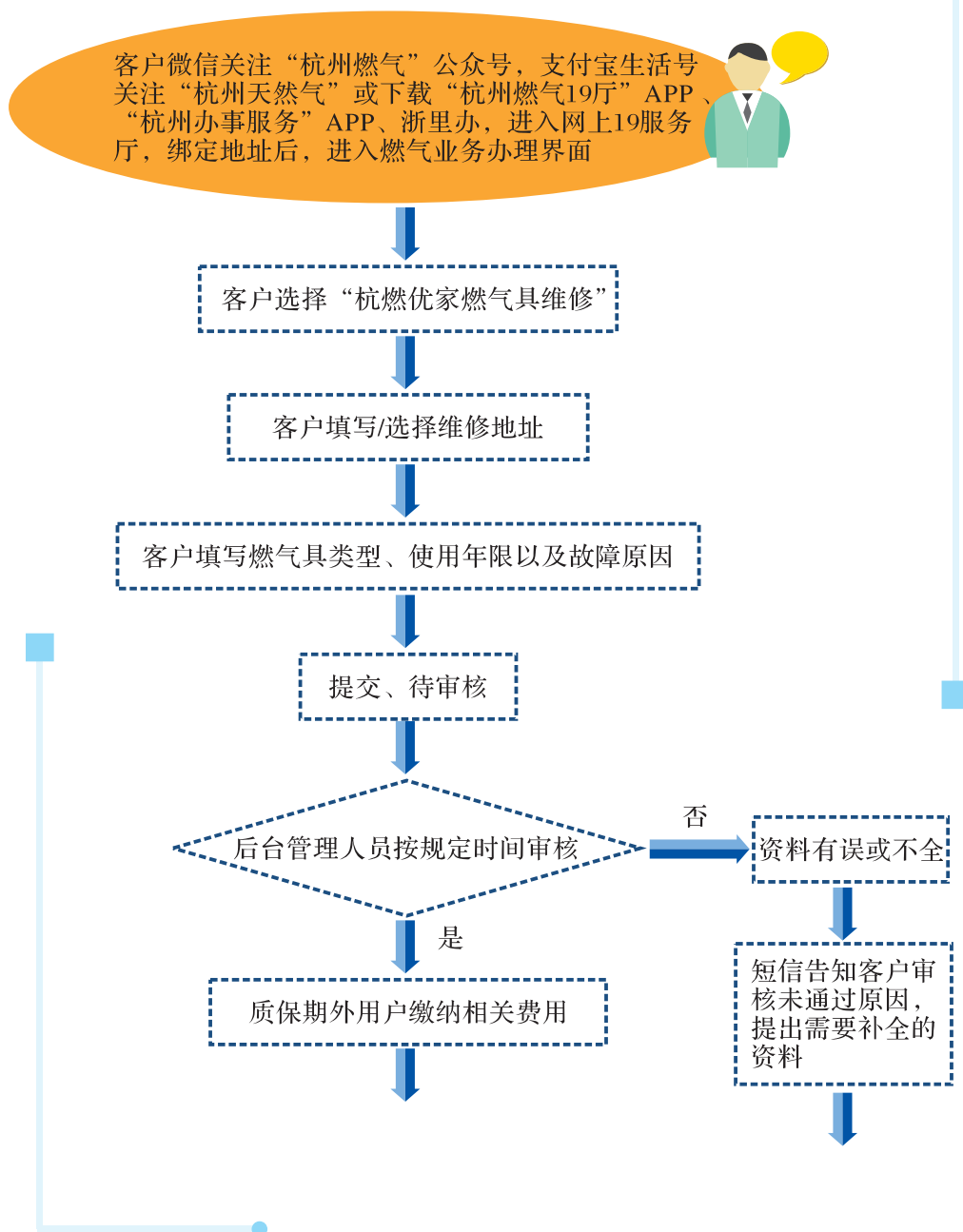
24小时咨询热线： 0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道： 0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

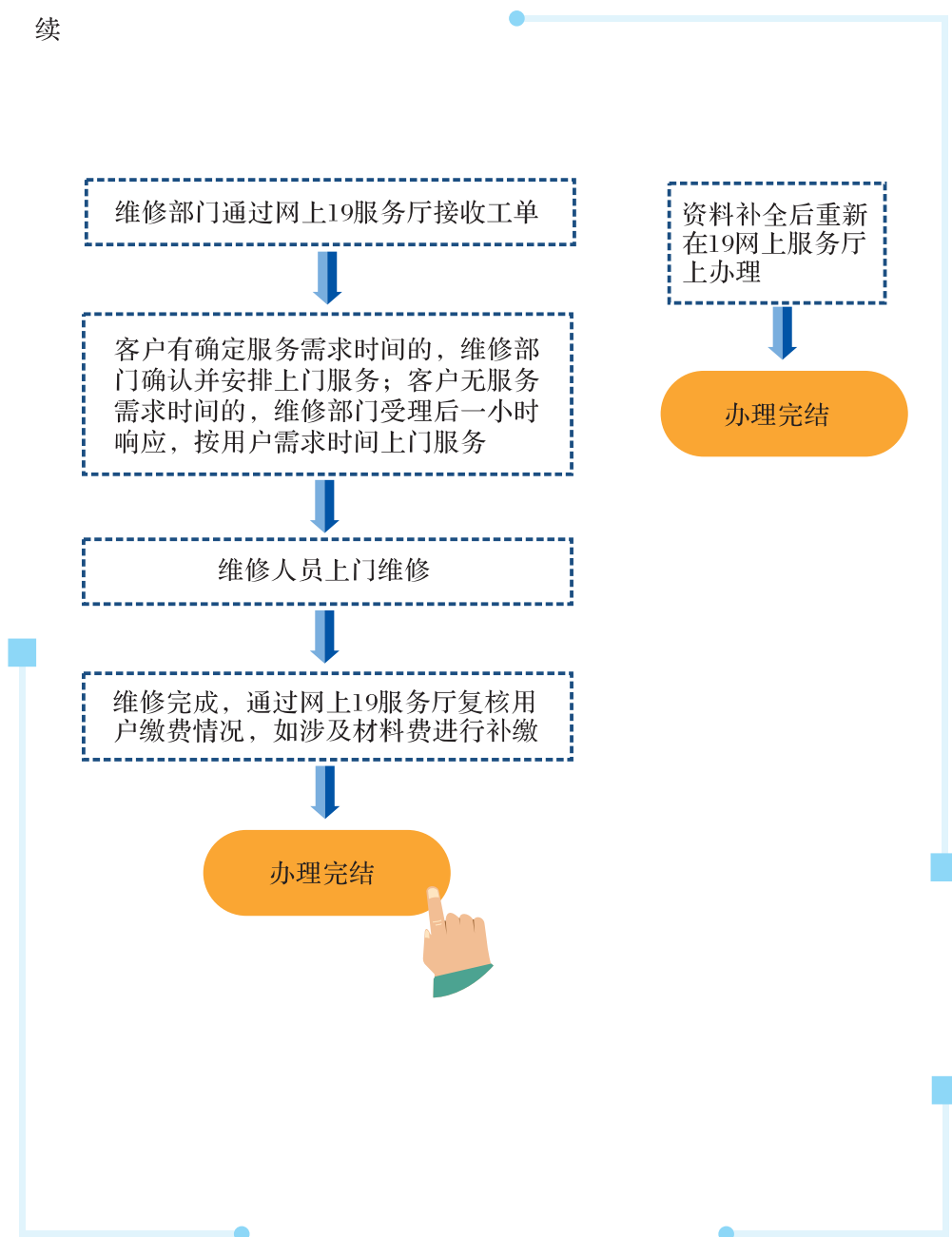
一、服务厅办事流程图



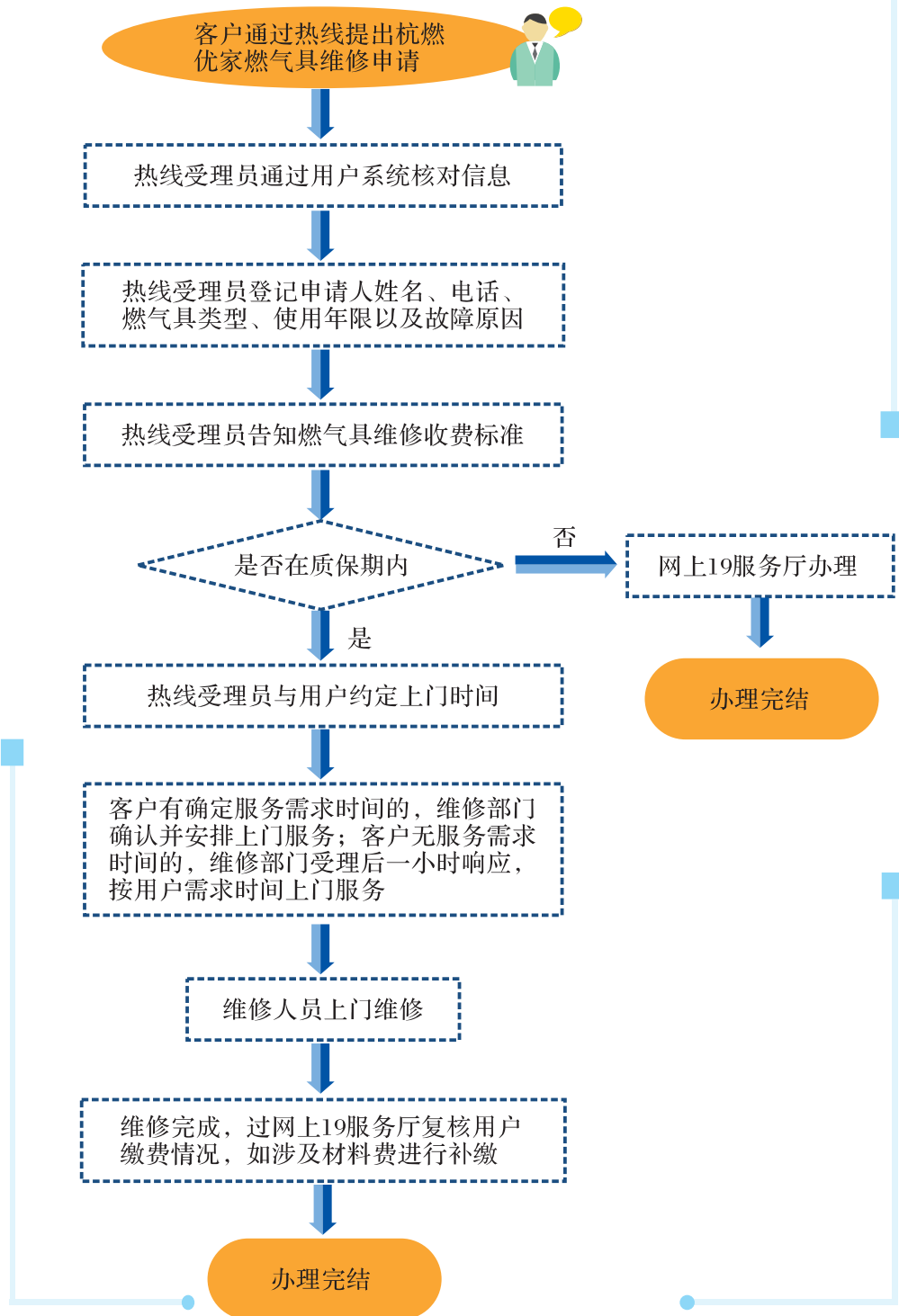
二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



续



三、热线办事流程图：





燃气供暖工程预约踏勘

受理事项：管道燃气居民用户提出燃气供暖预约踏勘申请。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

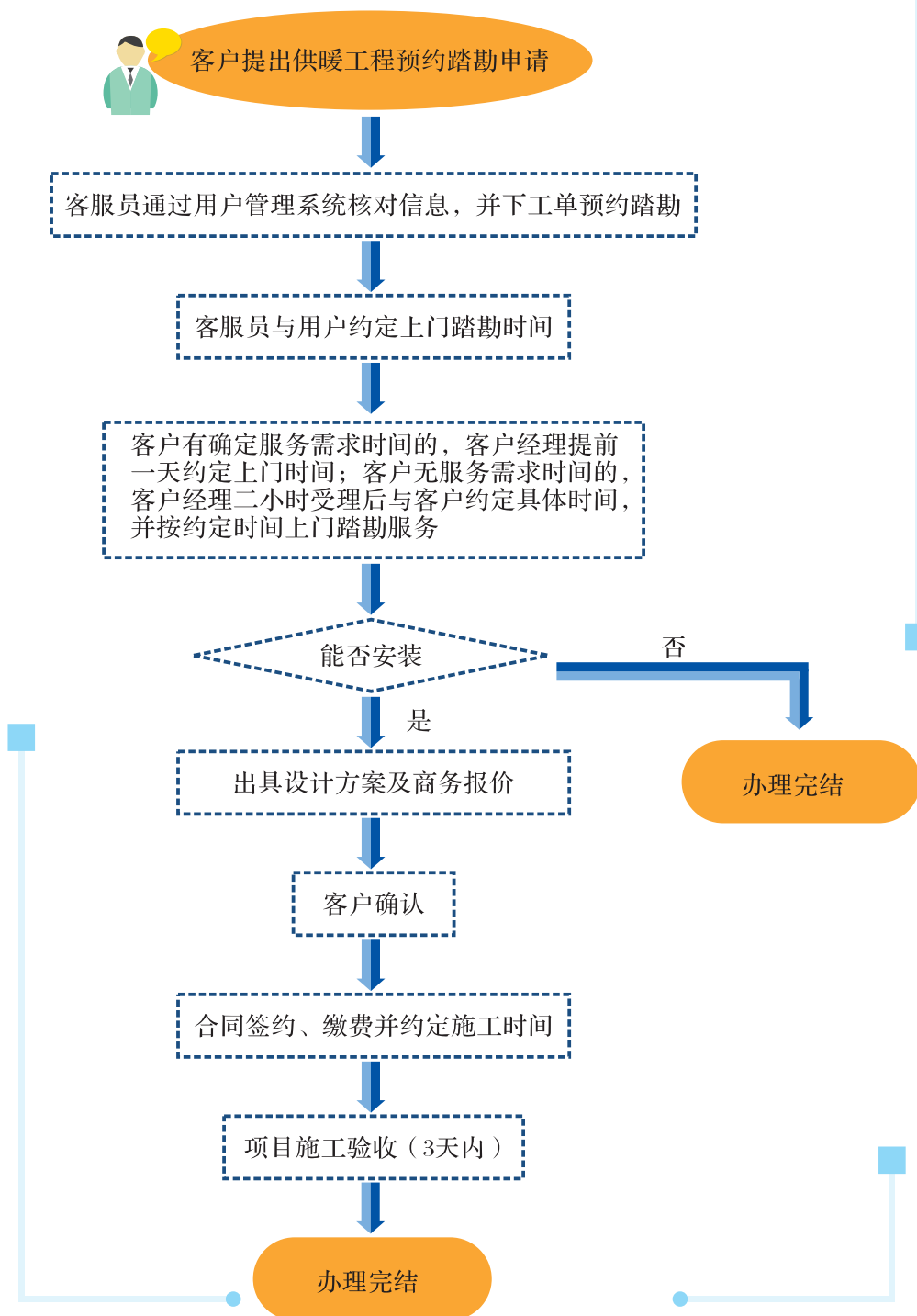
承诺办结时限：客户有确定服务需求时间的，客户经理提前一天约定上门时间；客户无服务需求时间的，客户经理二小时受理后与客户约定具体时间，并按约定时间上门踏勘服务。

收费依据及标准：无费用。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：



客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面

客户选择“供暖踏勘”

客户填写/选择踏勘地址

系统提示，预约成功

客户经理通过网上19服务厅接收工单

客户有确定服务需求时间的，客户经理提前一天约定上门时间；客户无服务需求时间的，客户经理二小时受理后与客户约定具体时间，并按约定时间上门踏勘服务

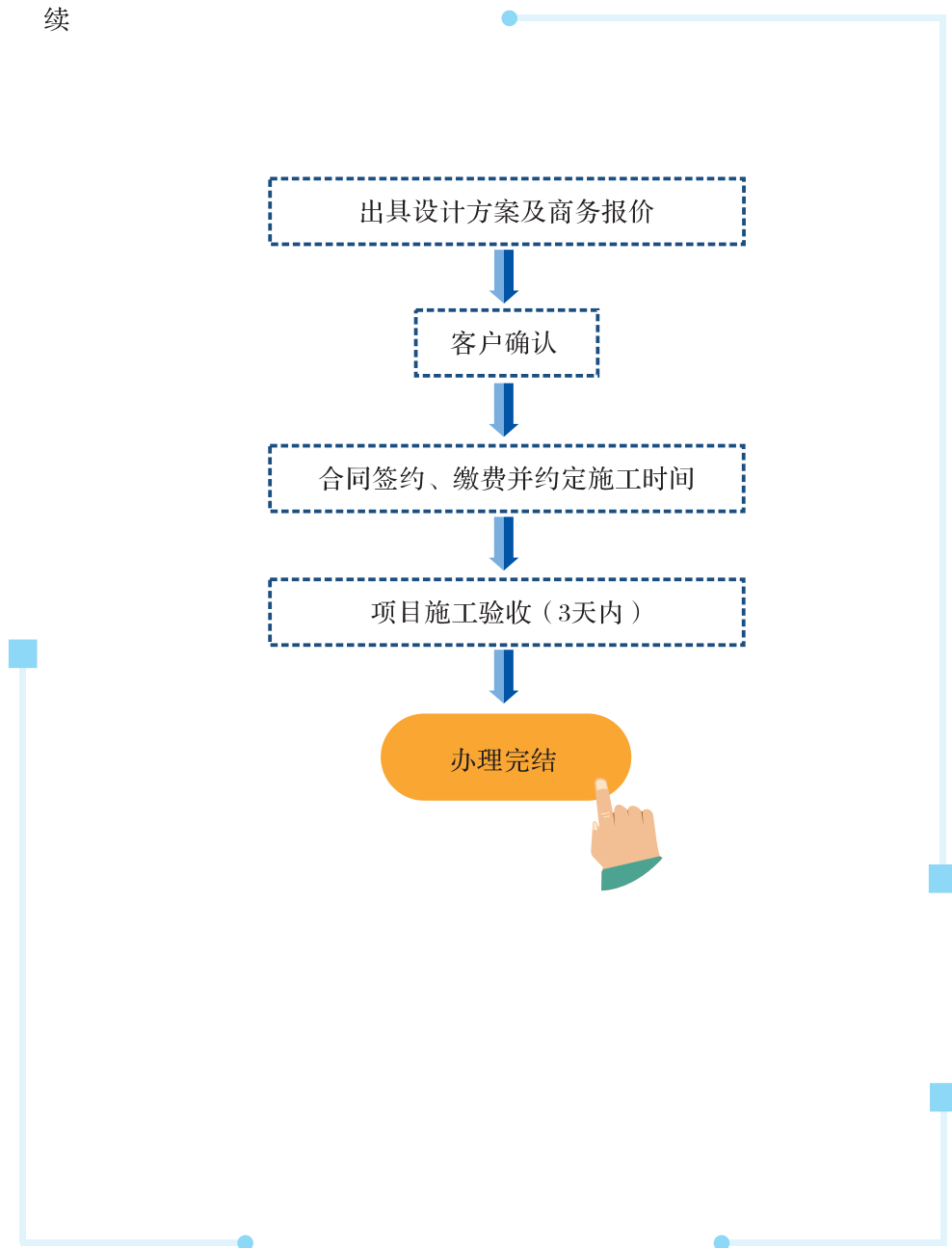
能否安装

是

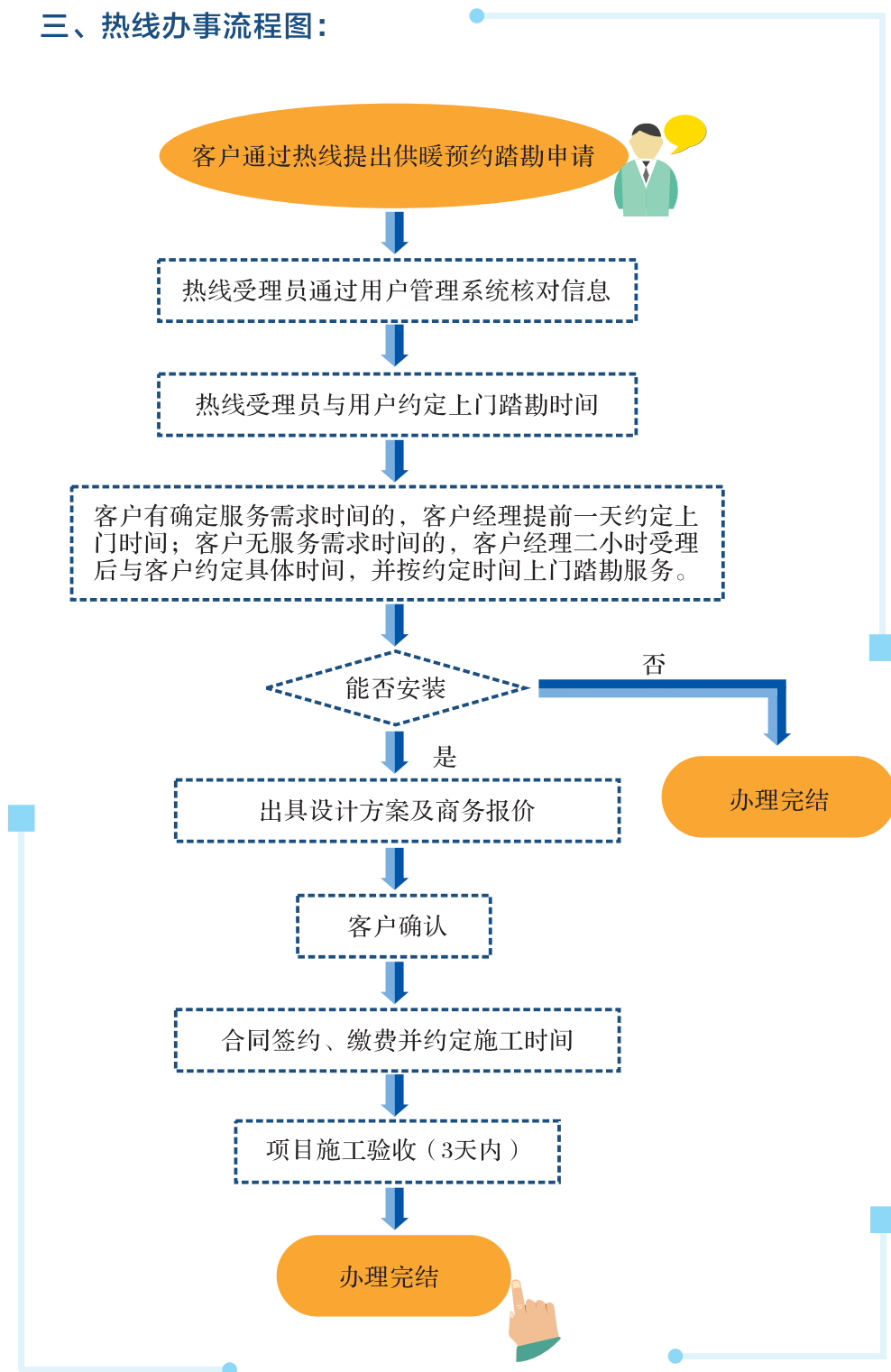
否

办理完结

续



三、热线办事流程图：





燃气供暖工程维保业务

受理事项：用户提出家庭燃气供暖工程维户保养申请。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅、热线申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

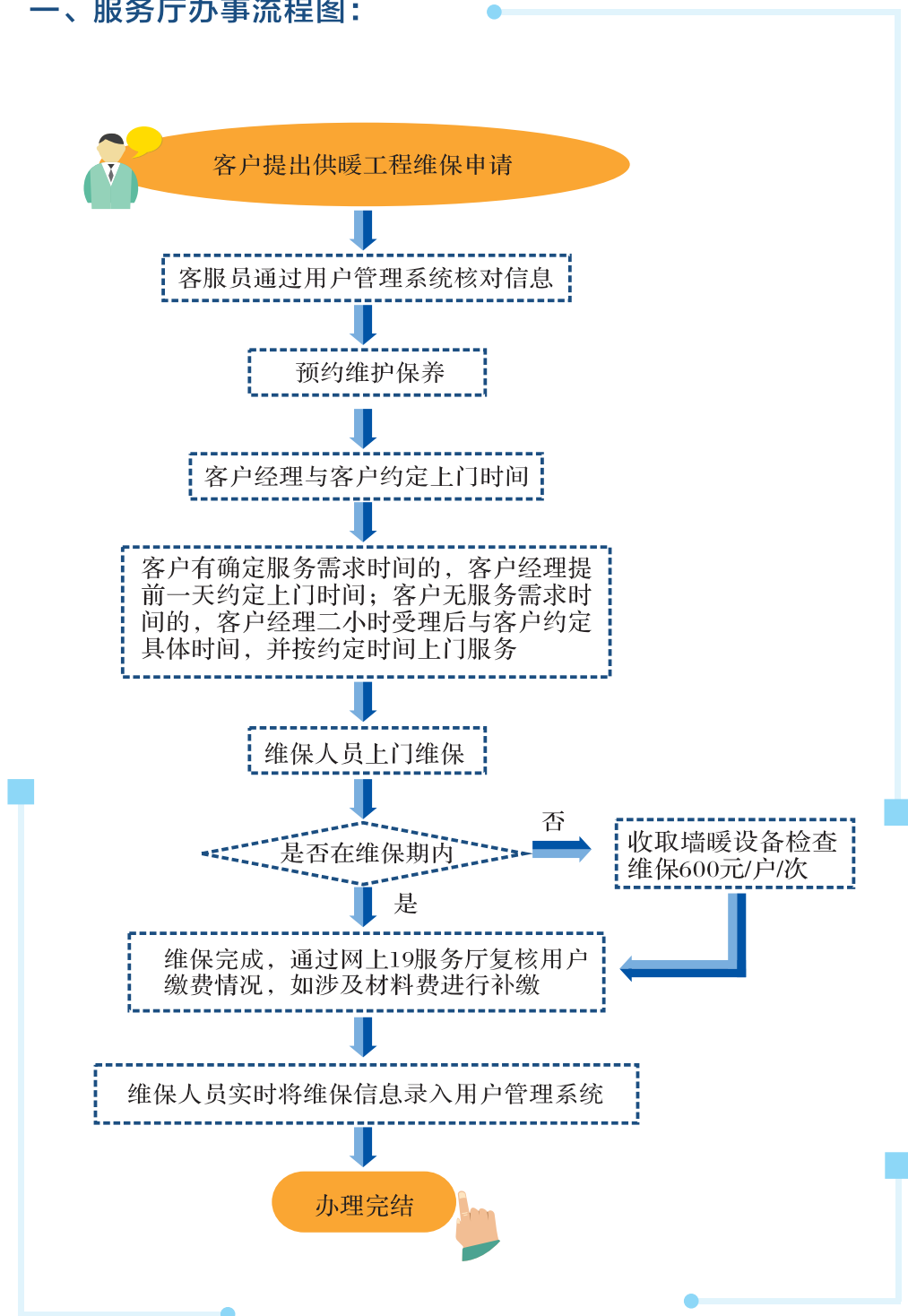
承诺办结时限：客户有确定服务需求时间的，客户经理提前一天约定上门时间；客户无服务需求时间的，客户经理二小时受理后与客户约定具体时间，并按约定时间上门服务。

收费依据及标准：《关于下发<杭天公司2020年燃气服务收费标准>的通知》杭天【2020】2号：墙暖设备检查维保600元/户/次，材料费按实另行收取。

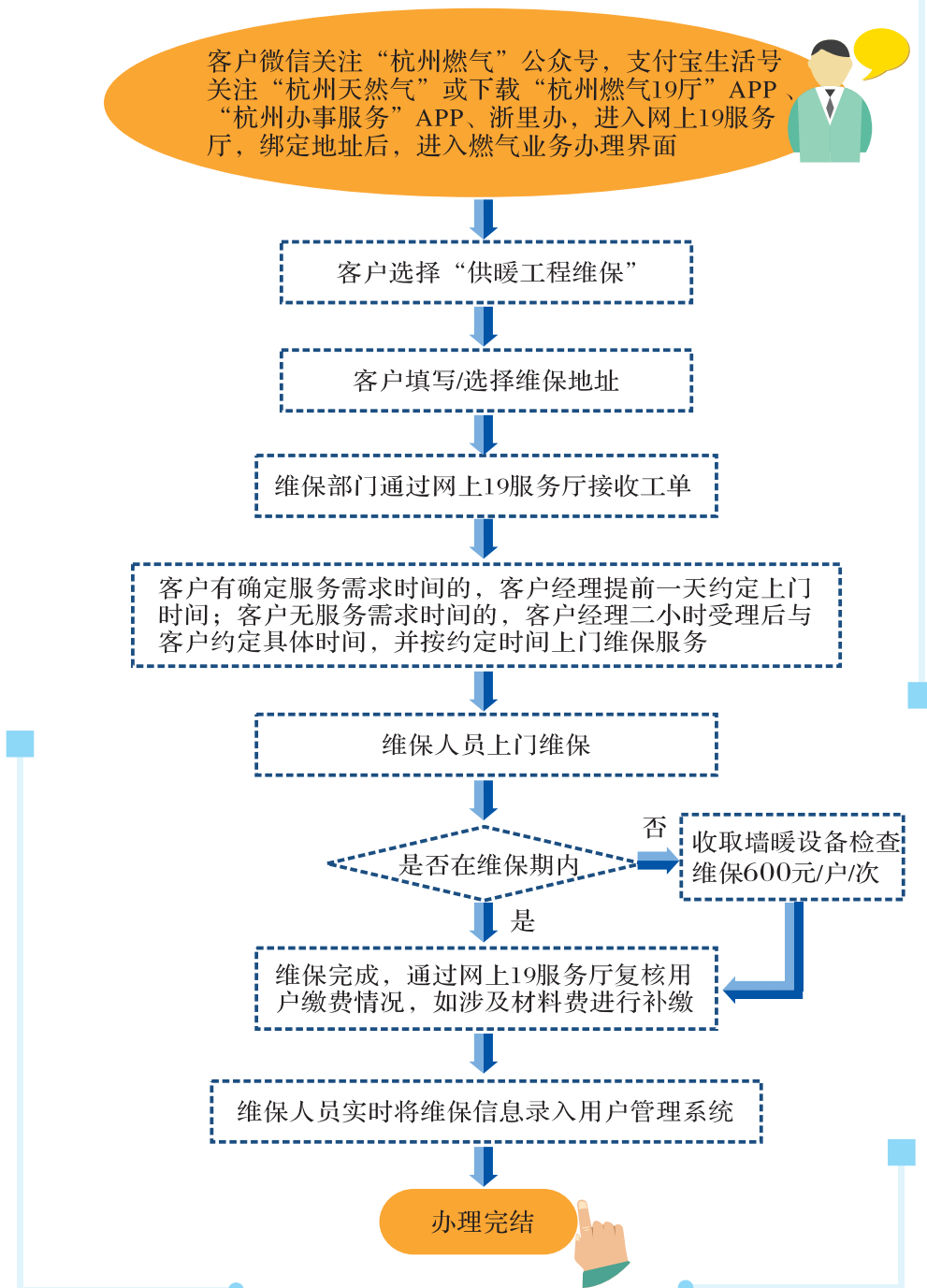
24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

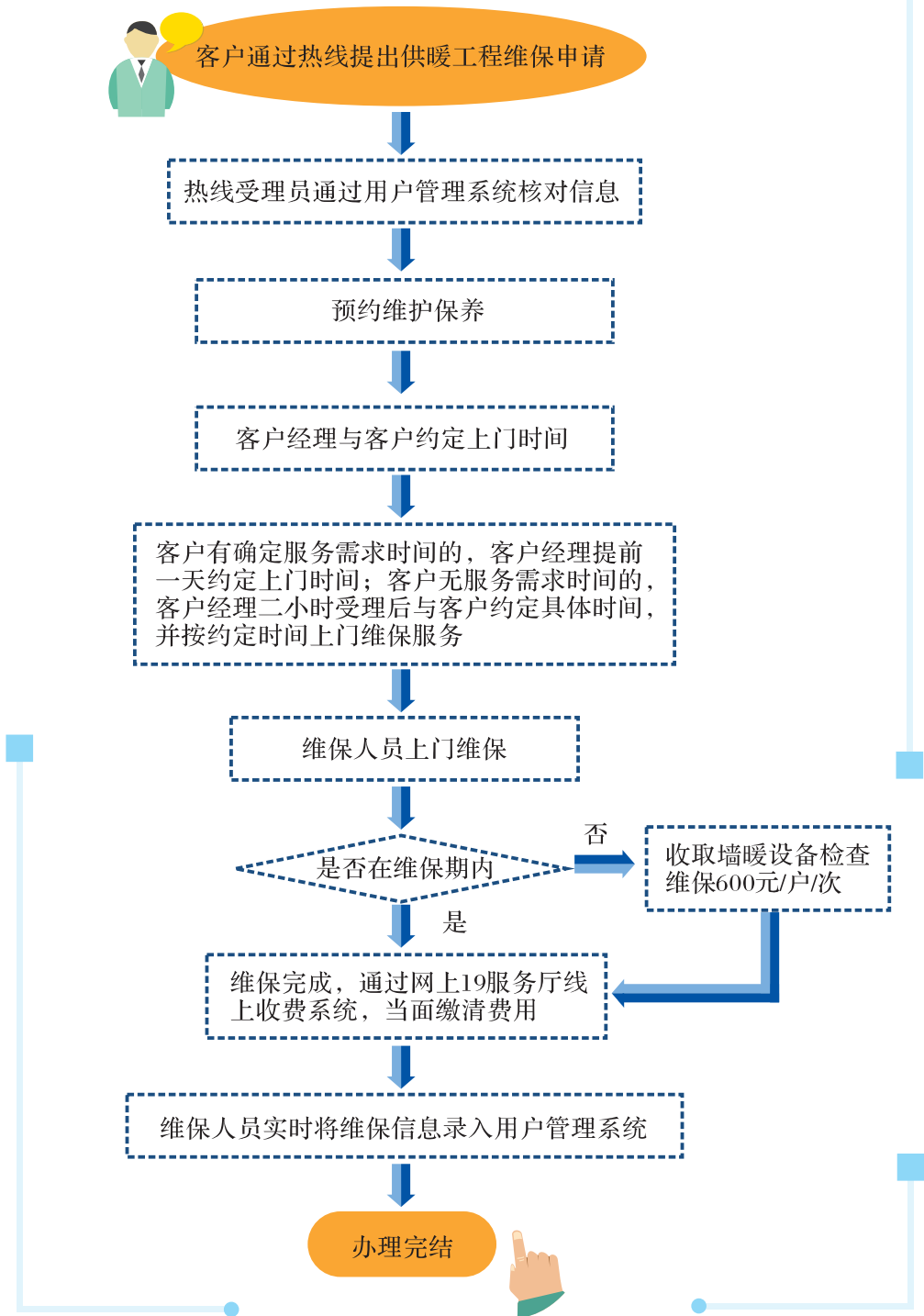
一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：



三、热线办事流程图





气费账单查询

受理事项：管道燃气居民用户查询燃气费。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：热线；服务厅；“杭州燃气19厅”APP；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：即时办结。

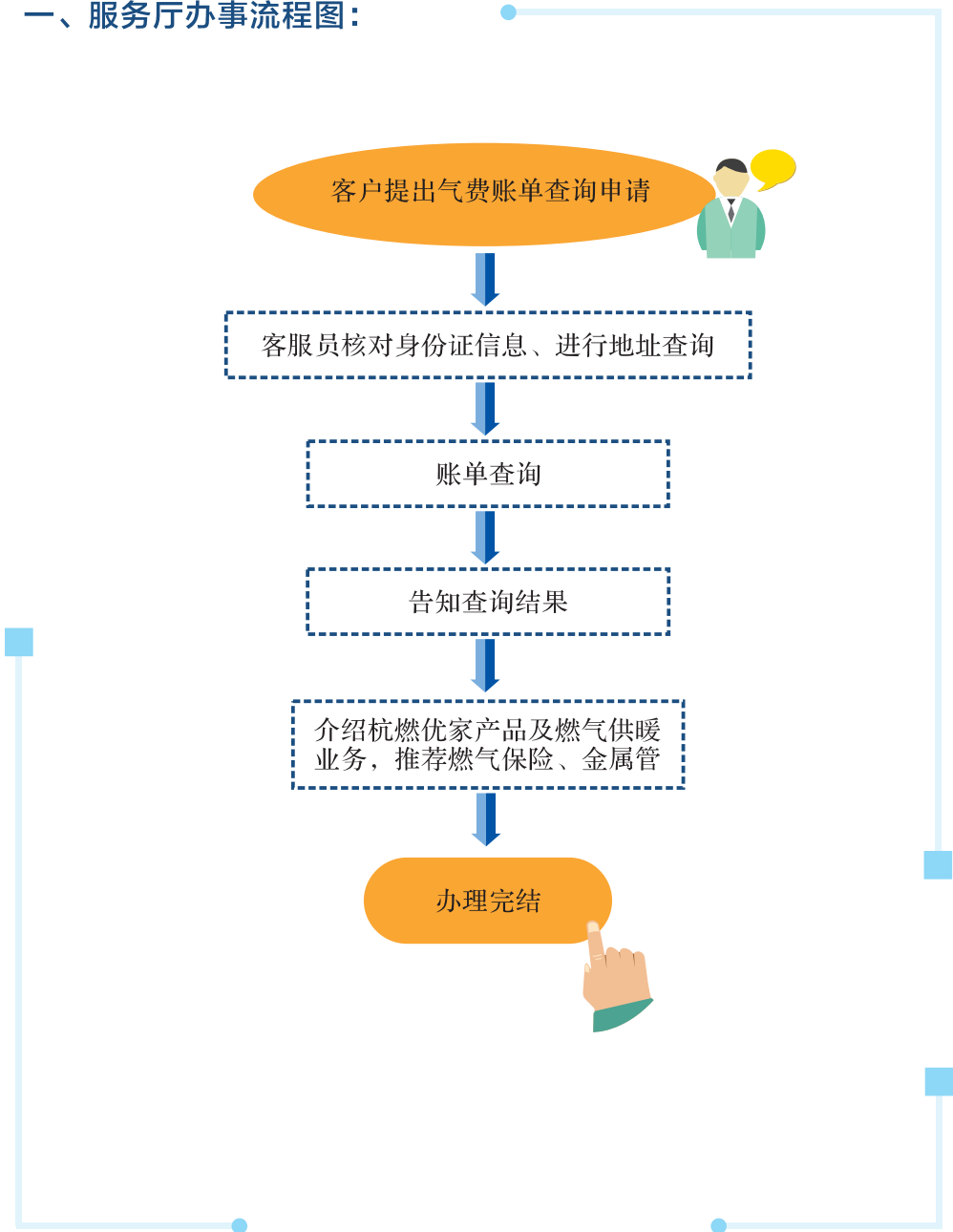
承诺办结时限：即时办结。

收费依据及标准：无费用。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



客户微信关注“杭州燃气”公众号，支付宝生活号关注“杭州天然气”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，进入网上19服务厅，绑定地址后，进入燃气业务办理界面

选择“气费账单查询”

客户填写/选择详细地址

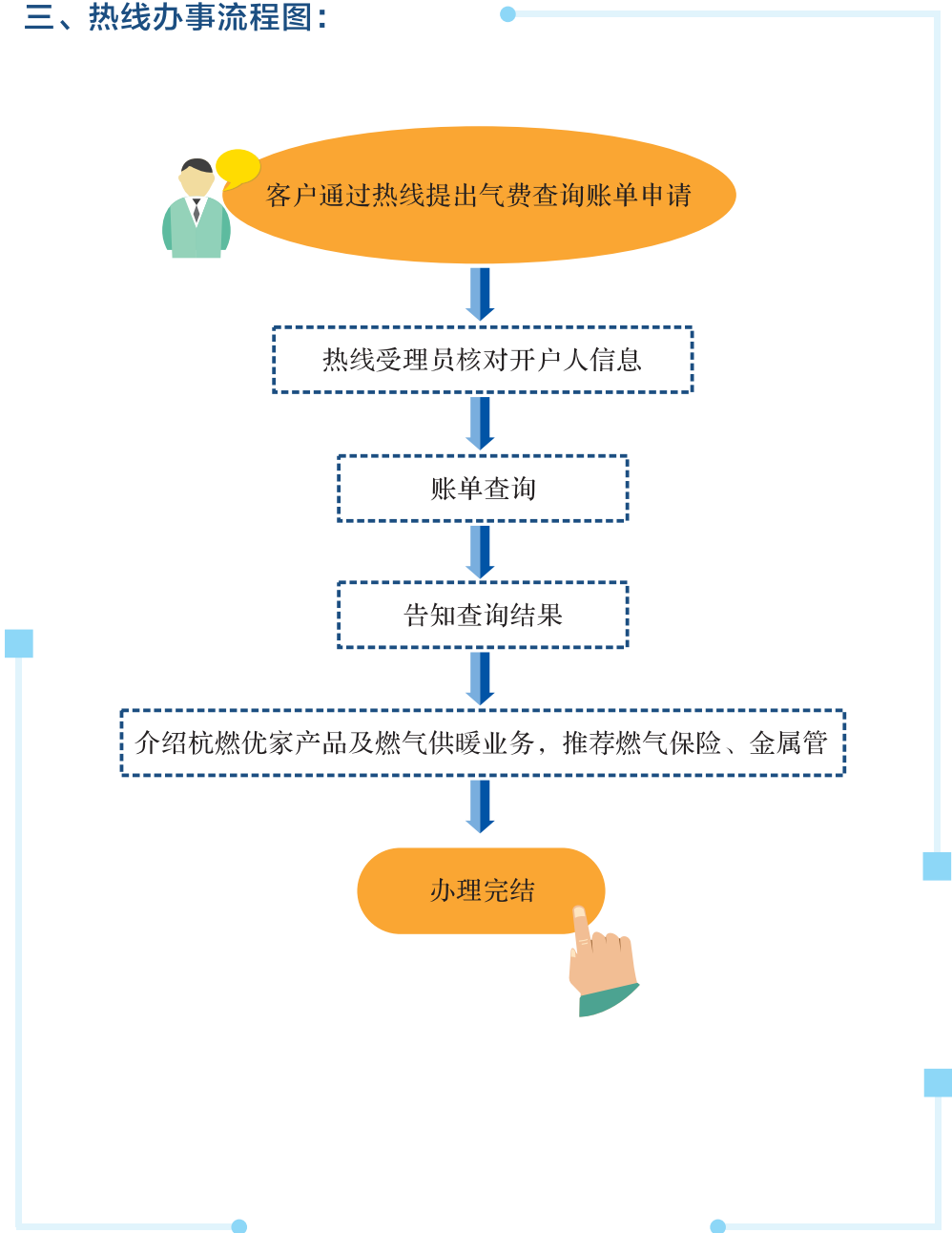
查看账单情况

跳转杭燃优家网上商城推荐优家产品、燃气保险、金属管

办理完结



三、热线办事流程图：





燃气地下管施工监护受理业务

受理事项：在国家规定的管道燃气设施安全保护范围内或有可能影响燃气管道安全运行的施工项目，建设单位（个人）或施工单位向城镇燃气经营单位申请施工安全监护。

办件类型：即办件。

申请材料：无。

监护类型：

- 1、小型监护:影响引入管及部分低压支线管道；
- 2、一般监护:涉及小型机械开挖、钻孔、小管径顶管等的施工作业；
- 3、大型监护：涉及大型机械开挖，打桩，深基坑，非开挖顶管，钻探打孔，爆破作业等。

申请接收：来电预受理；巡检预受理；市、区行政服务中心；服务厅预受理；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、来电；巡检；市、区两级行政中心；服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

承诺办结时限：

- 1、来电；巡检；市、区两级行政中心；服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅、“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

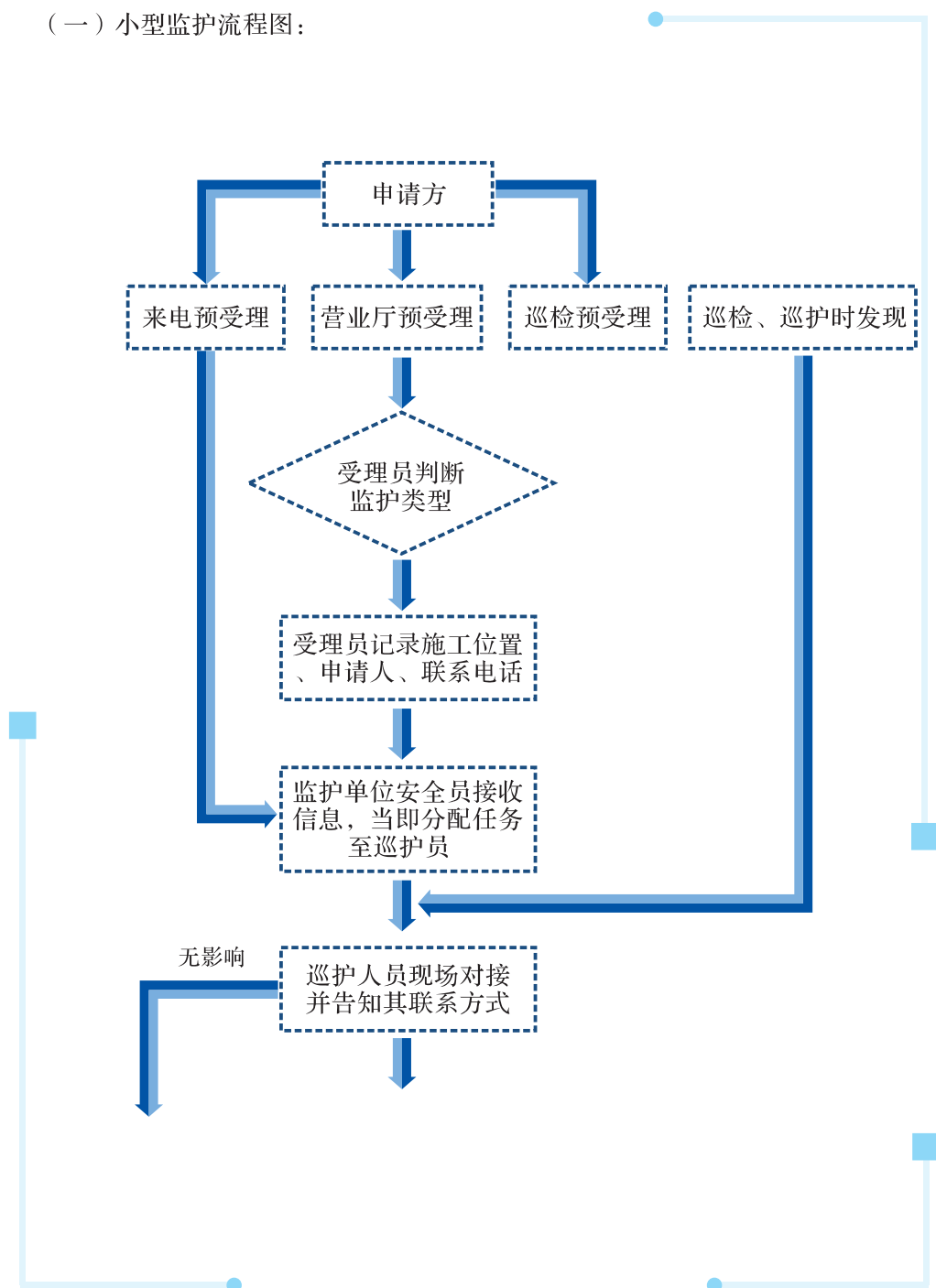
收费依据及标准：无。

受理热线：0571-85807714(杭天公司主城区)；0571-81634419(杭天公司滨江区) 0571-86911073(钱江燃气)。

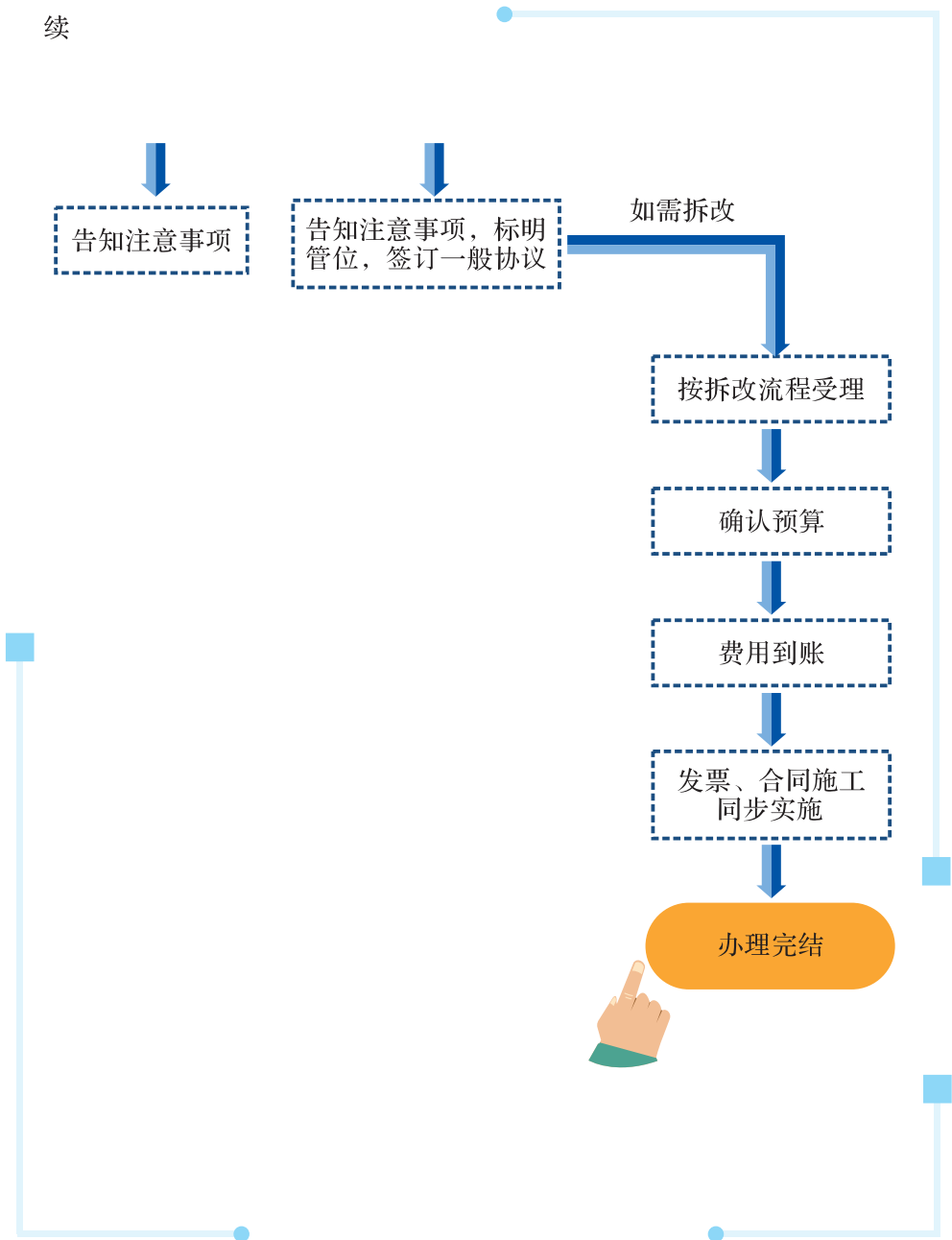
监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、来电；巡检；服务厅办事流程图：

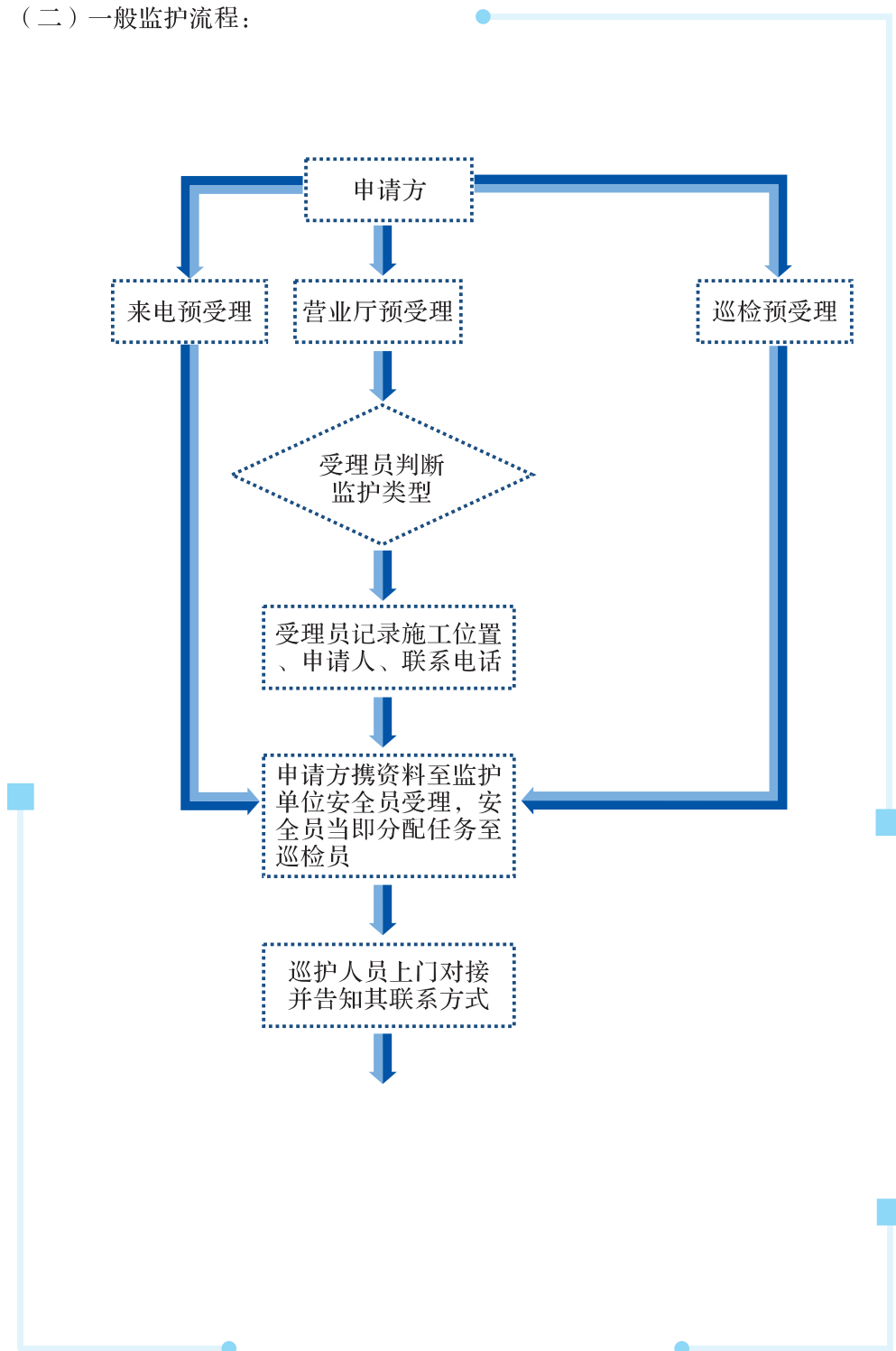
(一) 小型监护流程图：



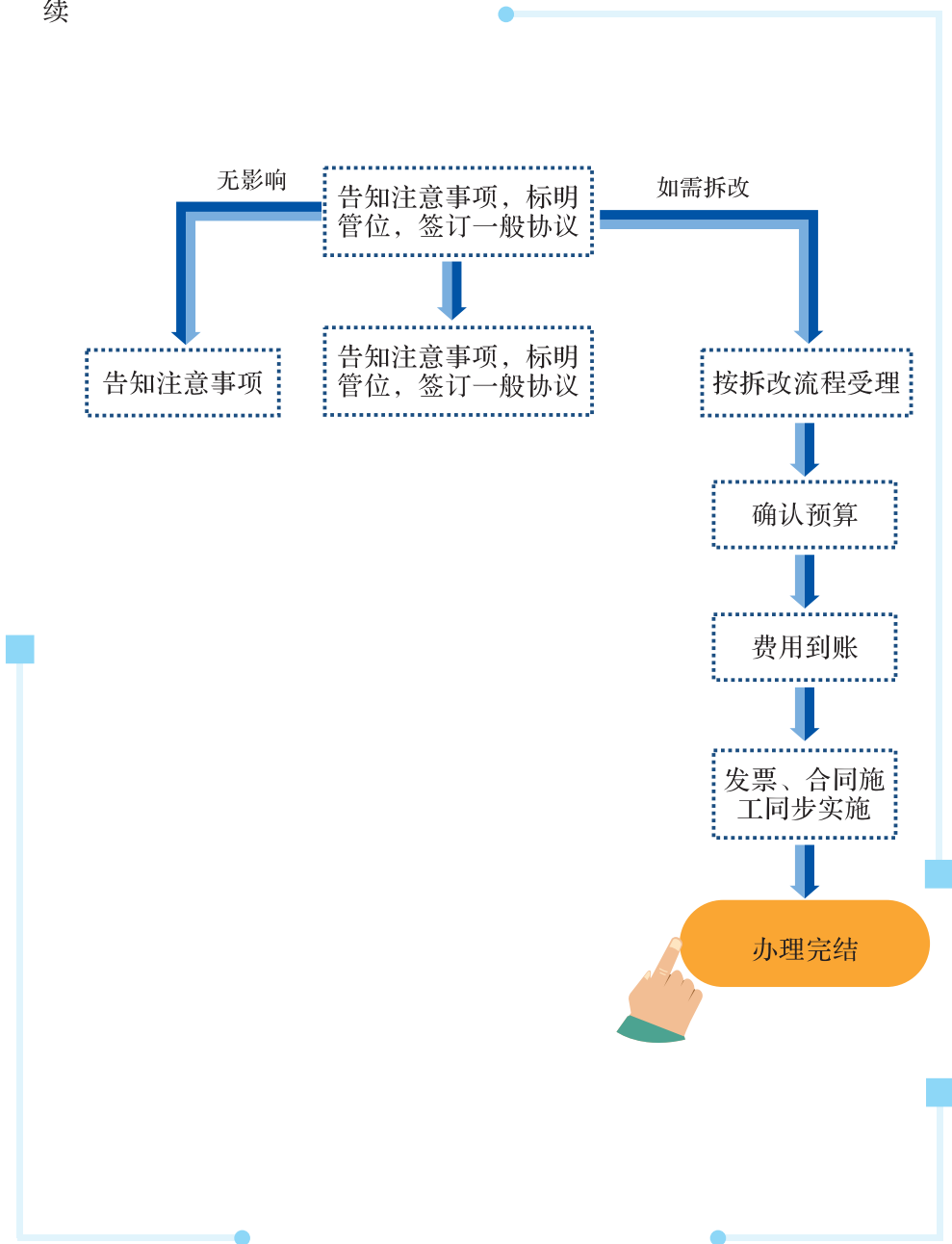
续



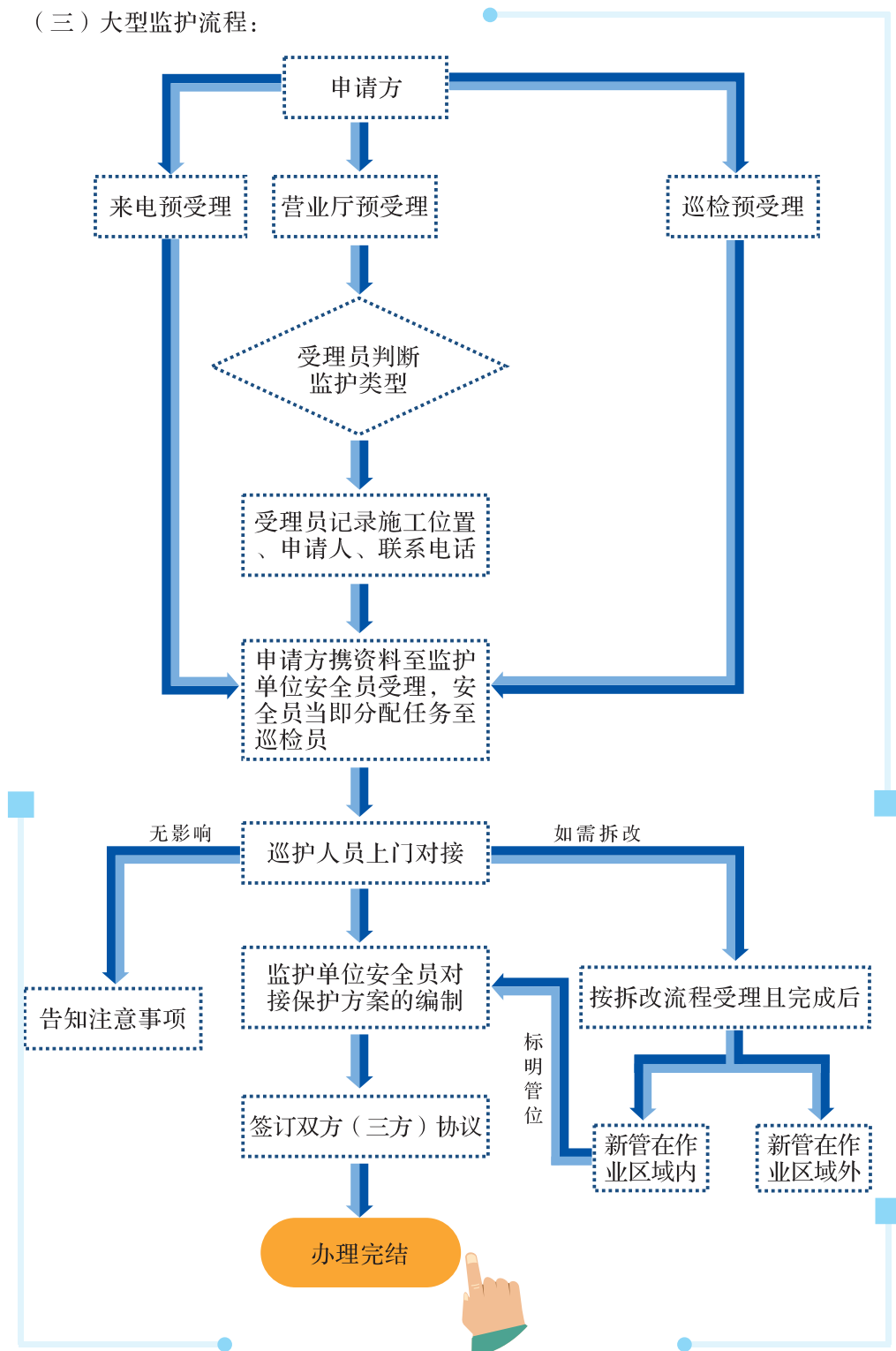
(二) 一般监护流程：



续



(三) 大型监护流程：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



客户微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅，选择“燃气地下管施工监护受理业务”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，选择“燃气地下管施工监护受理业务”

客户填写施工位置、申请人、联系电话

系统提示，预受理成功

监护单位安全员受理，当日对接客户

办理完结





燃气地下管施工拆装受理业务

受理事项：为满足申请人需求，保证施工区域内燃气管道安全运行而改变原有管线走向、管径、管线设施状况的施工。

办件类型：即办件。

申请材料：无。

拆改类型：

- 1、个人申请民用住宅管线拆装；
- 2、非个人申请人施工项目管线拆装。

申请接收：来电预受理；巡检预受理；市、区行政服务中心；服务厅预受理；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、来电；巡检；市、区两级行政中心；服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

承诺办结时限：

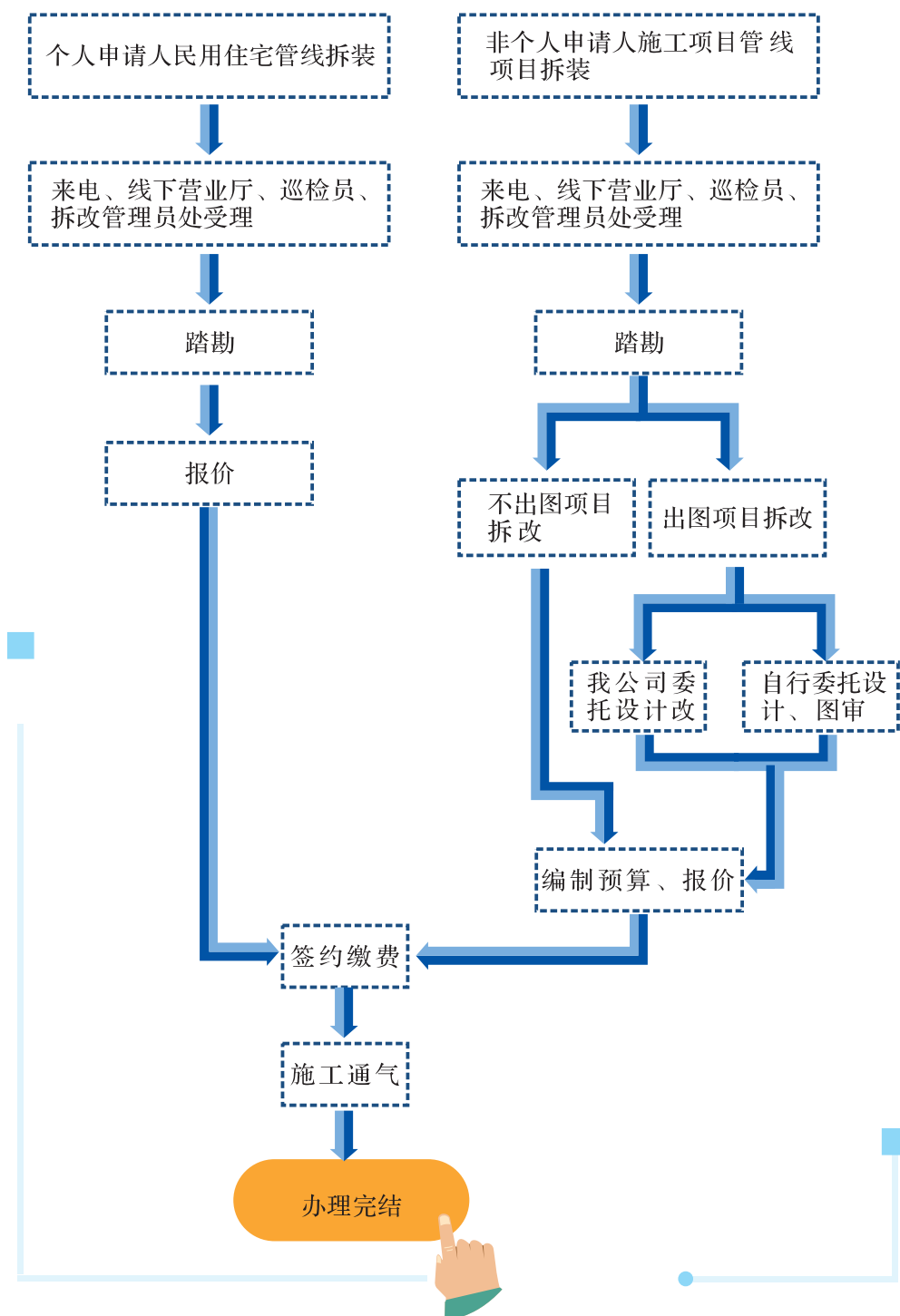
- 1、来电；巡检；市、区两级行政中心；服务厅申请即时办结；
- 2、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办申请：8:00-16:00申请的，两小时内审核反馈用户；16:00-次日8:00申请的，在次日10:00前审核反馈用户。

收费依据及标准：无费用。

受理热线：0571-85807714(杭天公司主城区)；0571-86685192(杭天公司滨江区)；0571-86911073(钱江燃气)。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、来电、巡检、服务厅办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：

客户微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅，选择“燃气地下管施工监护受理业务”或下载“杭州燃气19厅”APP、“杭州办事服务”APP、浙里办，选择“燃气地下管施工拆装受理业务”



客户填写施工位置、申请人、联系电话

系统提示，预受理成功

监护单位安全员受理，当日对接客户

办理完结





非居民用户管道燃气安装业务

受理事项：未使用管道燃气非居民客户新开户。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、营业执照副本复印件（可后补；事业单位、部队等无营业执照除外）；
- 2、用气设备清单；
- 3、供用气区域平面布置图（燃气管道设计所需的技术参数等资料可容缺）。

申请接收：市、区行政服务中心；非居民用户“一站式”服务基地；服务厅预约；热线预约；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、服务厅；热线；市、区行政服务中心预受理：2小时内通过OA办公系统转交信息给非居民用户“一站式服务”基地，由工作人员当日对接好用户；
- 2、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办预受理：工作日8:00-16:00提出申请的，2小时内预受理并转非居民用户“一站式服务”基地办理；工作日16:00-次日8:00提出申请的，在次日10:00前预受理并转非居民用户“一站式服务”基地办理；双休日或国定假日期间提出申请的，在假期后第一个工作日的10:00前预受理并转非居民用户“一站式服务”基地办理；
- 3、“一站式”服务基地。

承诺办结时限：

- 1、小公建（用气量在16方/小时及以下）项目，在签约缴费后7天内安装完成，由施工单位代办或用户自己填写《非居民用户管道燃气报装（通气）业务申请表》，按受理要求实施通气；
- 2、用气量在16方/小时以上普通公建（非配套或预埋）项目，在签约缴费后18天内安装完成，由施工单位代办或用户自己填写《非居民用户管道燃气报装（通气）业务申请表》，按受理要求实施通气。

延伸服务：

- 1、提供咨询性预约，如客户资料不齐全或场地未装修好的情况下，可接受预约（非正式受理）服务，提供现场用气技术方案；
- 2、根据客户需求，推荐、提供合格的燃气设备并组织供应商上门安装服务；
- 3、根据客户需求，推荐、提供燃气浓度报警系统产品及上门安装服务；
- 4、根据气源点接气需要，提供代办服务，帮助客户办理道路开挖审批、绿化迁移、消防报批等行政性审批事项。

收费依据及标准：根据设计方案、施工工艺和《浙江省建设工程计价依据(2018版)》计收。

工作时间咨询热线：0571-88163835、0571-89900015(杭天管网输配分公司)；
0571-86826538(杭天滨江分公司)。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、“一站式服务基地”办事流程图：

1、客户委托城燃公司实施燃气安装流程



客户办理燃气安装申请，提供营业执照（可后补，事业单位、部队等无营业执照的除外）或营业执照办理登记表、用气设备清单、供用气区域平面布置图

客户经理对客户进行一次安全宣传，发放《服务指南》，向用户说明委托建设项目的办事流程、条文释义和用户需配合事宜，并请客户签订《预埋改造受理单》。同时，与用户预约踏勘时间。如用户无预约要求，应在24小时内组织踏勘息

客户经理组织设计、施工单位现场踏勘。小公建用户不需配置燃气报警系统的，踏勘现场出初步设计方案，当天报价给客户；需配置燃气报警系统的，踏勘后1天内出初步设计方案，同步报价给客户，2天内出燃气报警系统施工图。若用户选择推荐的燃气设备、燃气泄漏报警系统的，踏勘当天出燃气设备平面布置、燃气泄漏报警安装初步设计方案。
普通公建用户资料齐全的前提下，踏勘后1天内出初步设计方案，2天内向用户报价，3天内出施工图

用户确认工程报价后，提供正式受理所需的营业执照副本复印件（针对预受理时未提供齐全的用户）后，签订《预埋改造合同》、《供用气合同》和《维保协议》，缴纳相关费用，并提供缴费凭证和开票信息。
客户经理应根据用户需求，主动提供上门服务，并提前告知用户支付款项相关事宜

续

签约收费后，客户经理同步下达任务给施工单位（如用户有特殊需求，应在任务单中备注说明），如用户资金紧张，城燃公司可启动“绿色通道”（工程施工优先），并明确告知用户最迟应在通气前缴清费用



若用户无特殊要求，施工单位应在24小时内进场施工；若无特殊情况（前期审批、第三方阻挠、用户要求等），小公建项目，应在签约收费后7天内完成安装，由施工单位或用户自己填写《非居民用户管道燃气报装（通气）业务申请表》，按受理要求实施通气；普通公建项目，应在签约缴费后18天内完成安装，由施工单位或用户自己填写《非居民用户管道燃气报装（通气）业务申请表》按受理要求实施通气。
通气时，现场燃气工作人员应向用户说明燃气具、燃气安全使用注意事项，必要时可进行实操培训，并提供报警、咨询电话



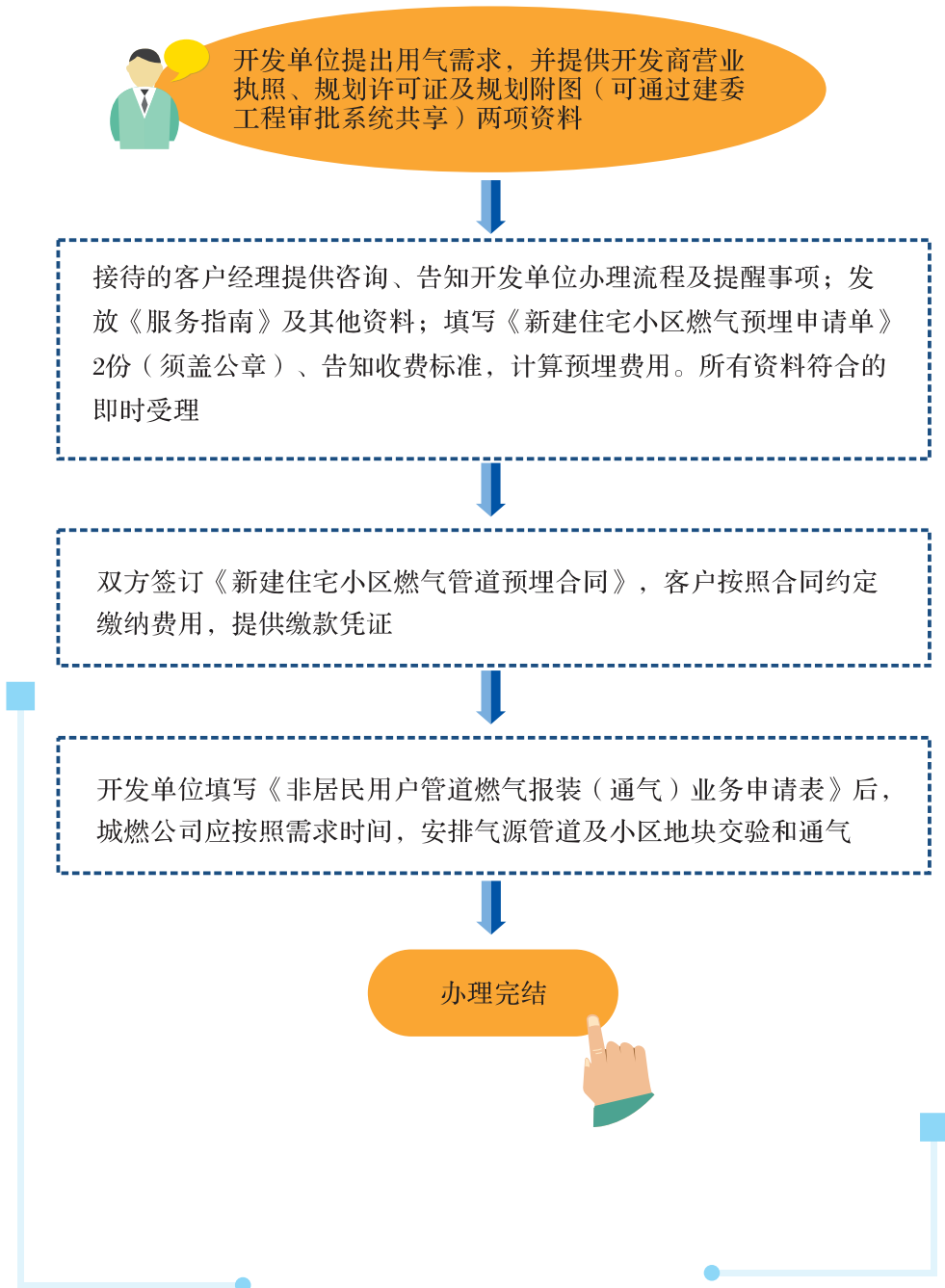
办理完结



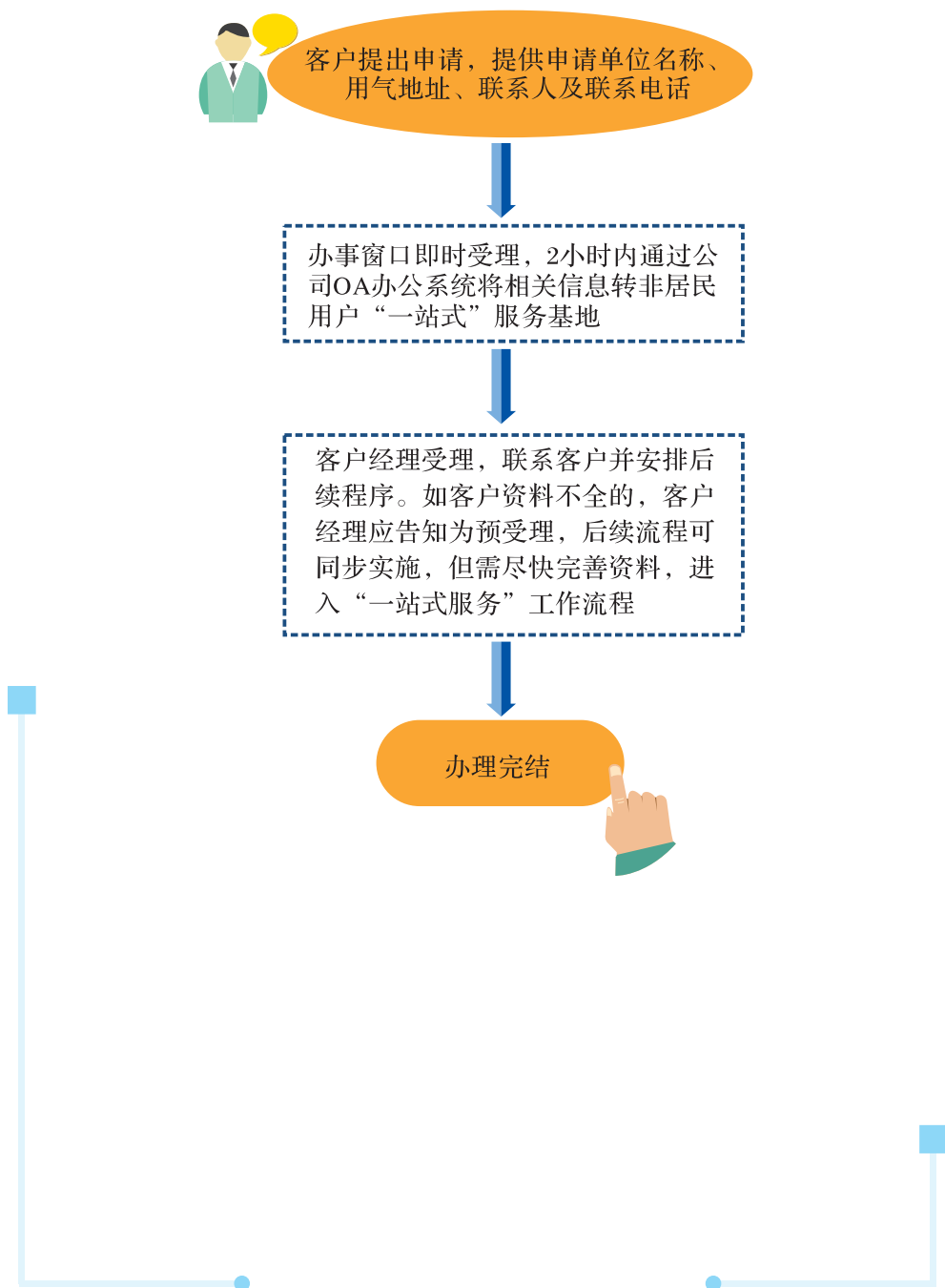
2、客户自建项目的城燃公司提供安装流程



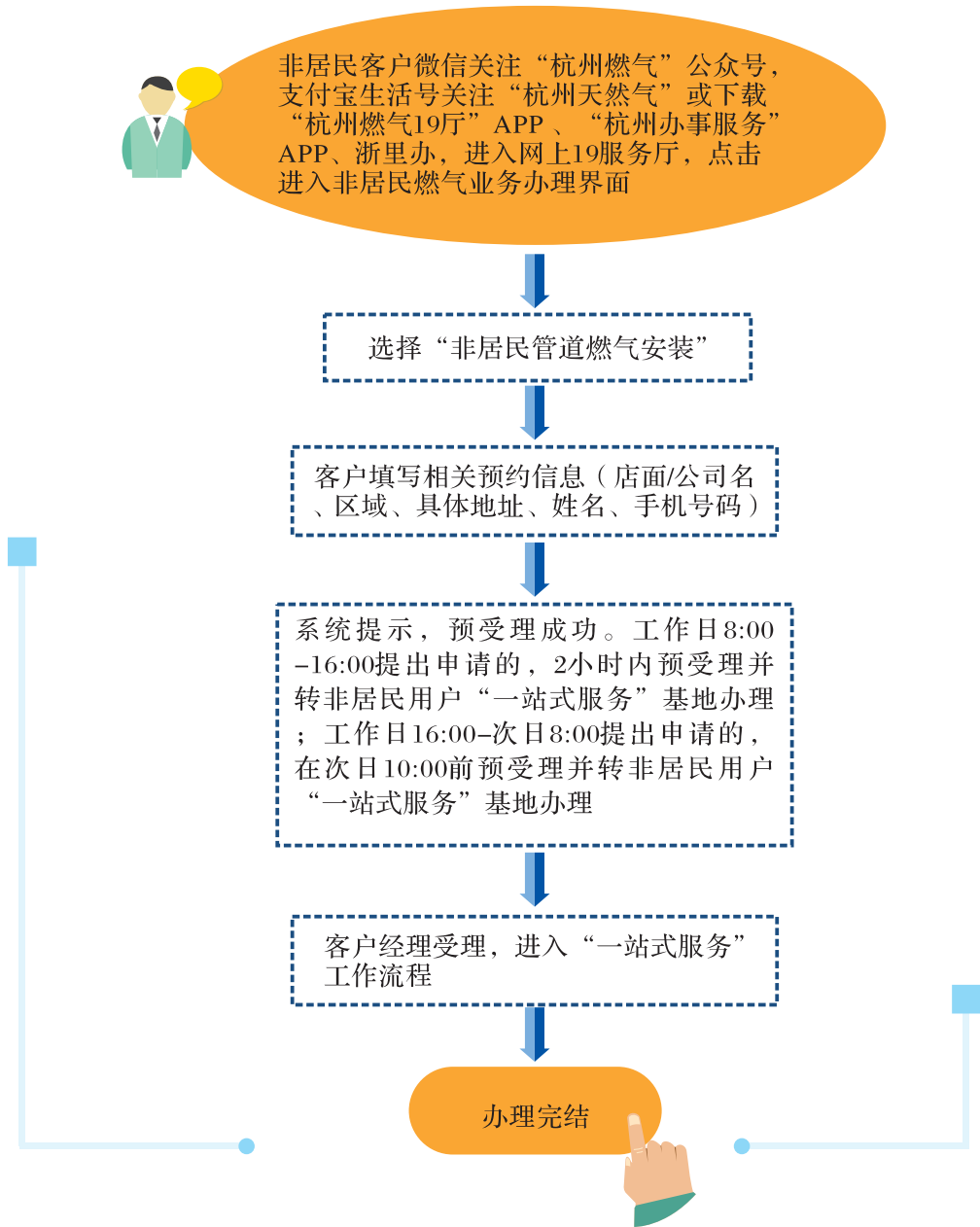
3、小区预埋工程用气安装流程



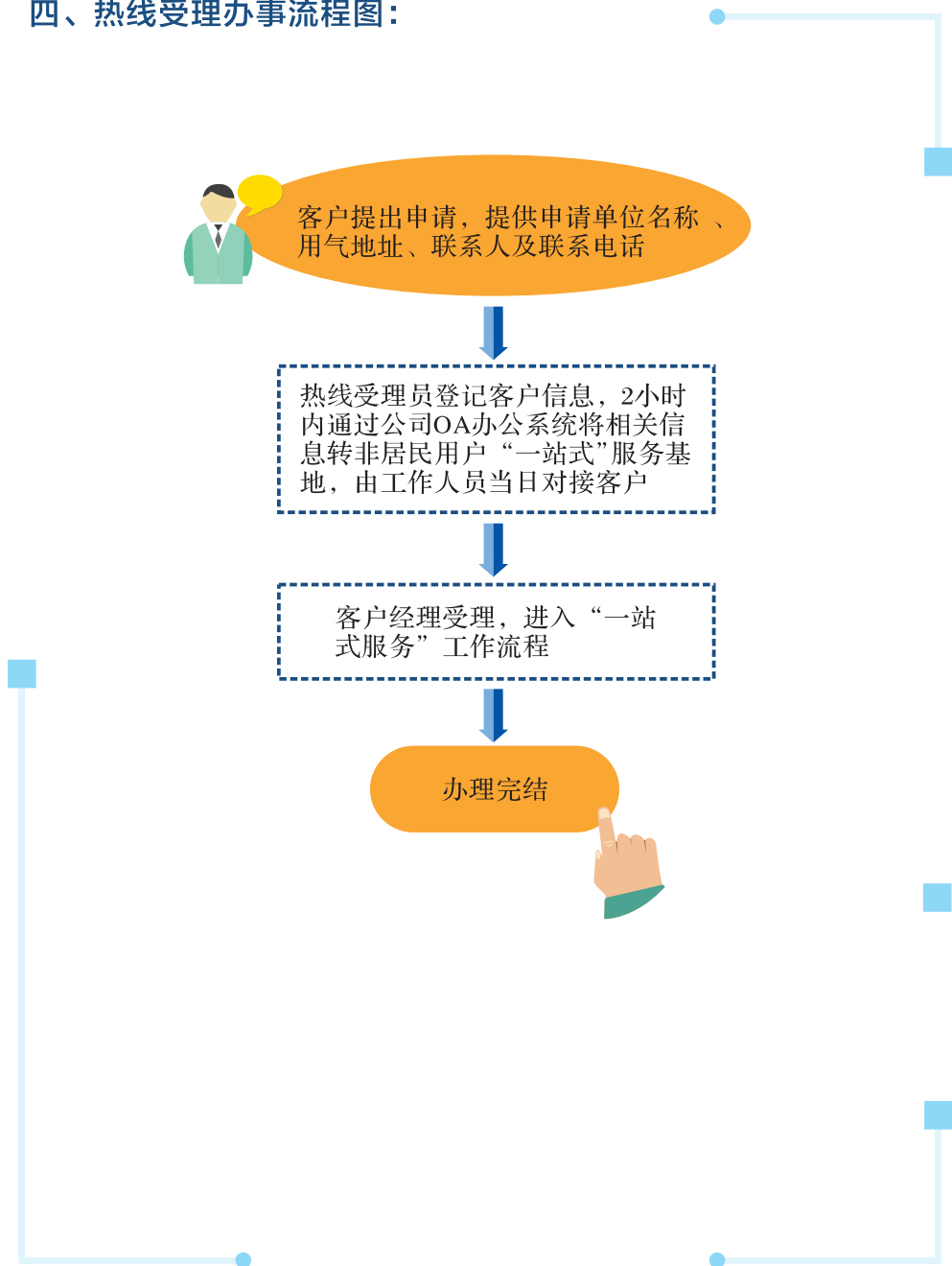
二、市、区行政服务中心，服务厅办事流程图：



三、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：



四、热线受理办事流程图：



受理事项：已开通管道燃气的非居民用户缴纳燃气费。

办件类型：即办件。

申请材料名称：无。

申请接收：市、区行政服务中心；非居民用户“一站式”服务基地；服务厅；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：即时办结。

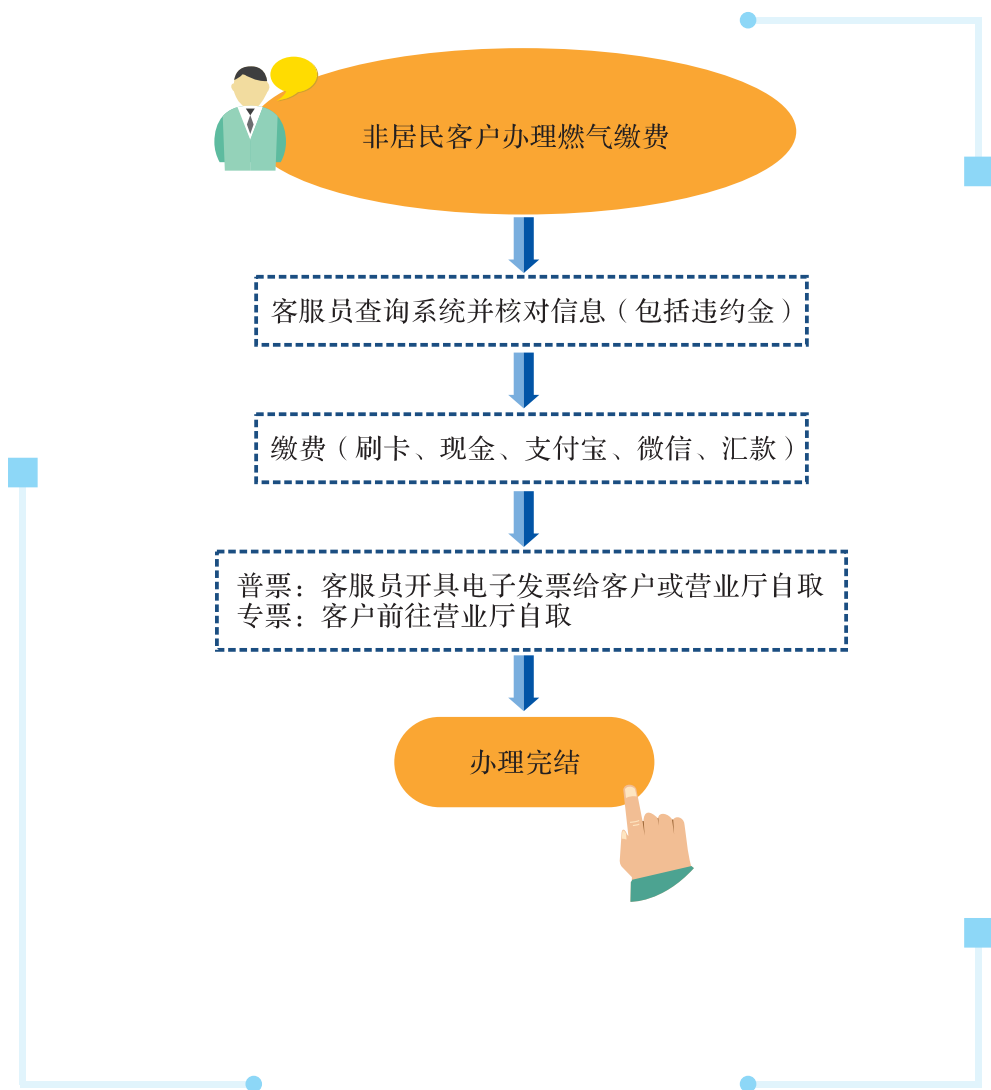
承诺办结时限：即时办结。

收费依据及标准：按市发改委发布文件为准。

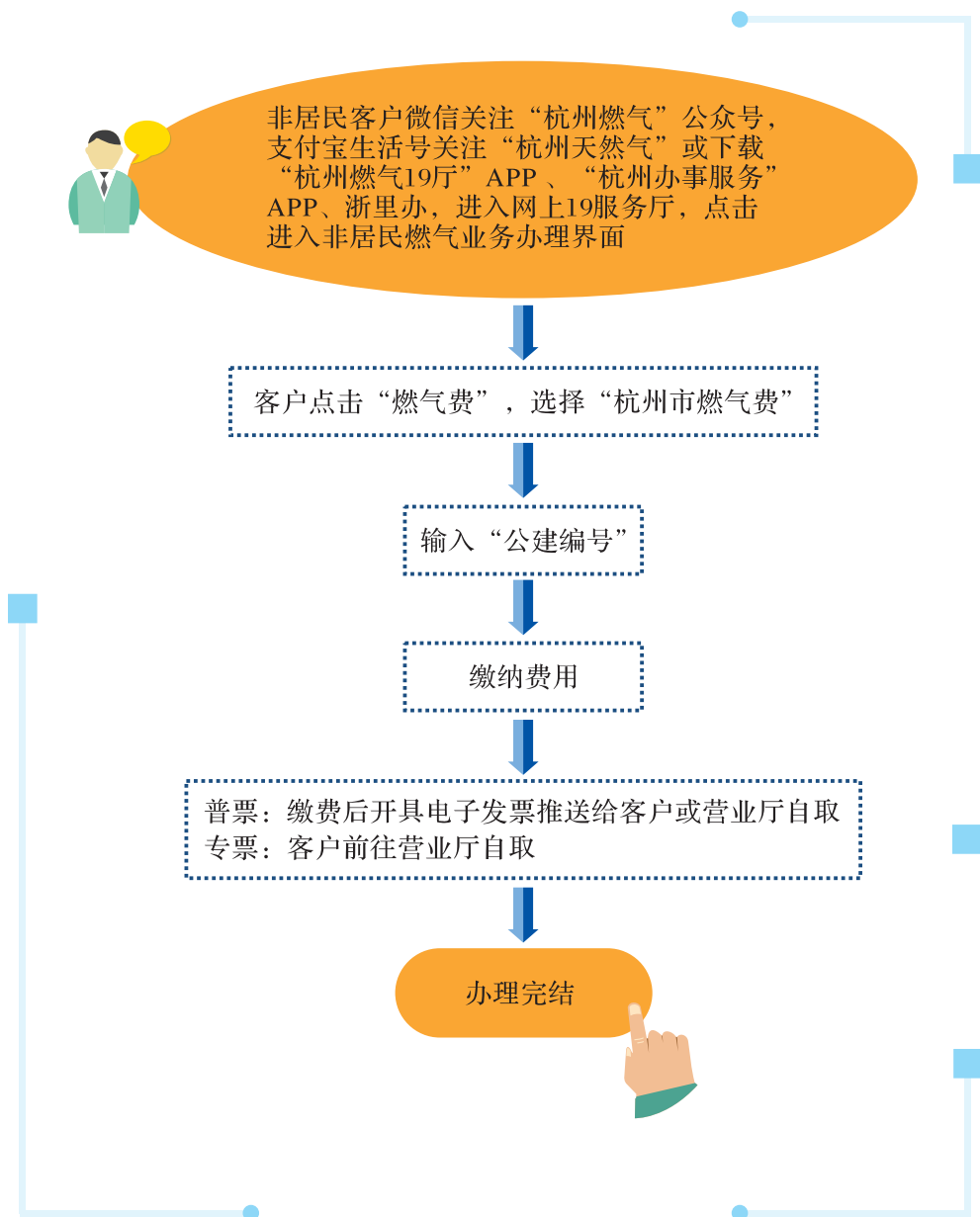
24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、市、区行政服务中心；服务厅；“一站式”基地办事流程图：



二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：



受理事项：

- 1、缴费方式变更：已开通管道燃气的非居民用户申请变更燃气缴费方式；
- 2、户名变更：已开通管道燃气的非居民用户户名变更申请。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、受理表格，双方单位公章；
- 2、联系人姓名和电话。

申请接收：市、区行政服务中心；服务厅；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、市、区行政服务中心、服务厅即时办结；
- 2、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办预受理：工作日8:00-16:00提出申请的，2小时内预受理并转相关部门办理；工作日16:00-次日8:00提出申请的，在次日10:00前预受理并转相关部门办理；双休日或国定假日期间提出申请的，在假期后第一个工作日的10:00前预受理并转相关部门办理。

承诺办结时限：市、区行政服务中心；服务厅即时办结（申请资料齐全，并审核通过）。

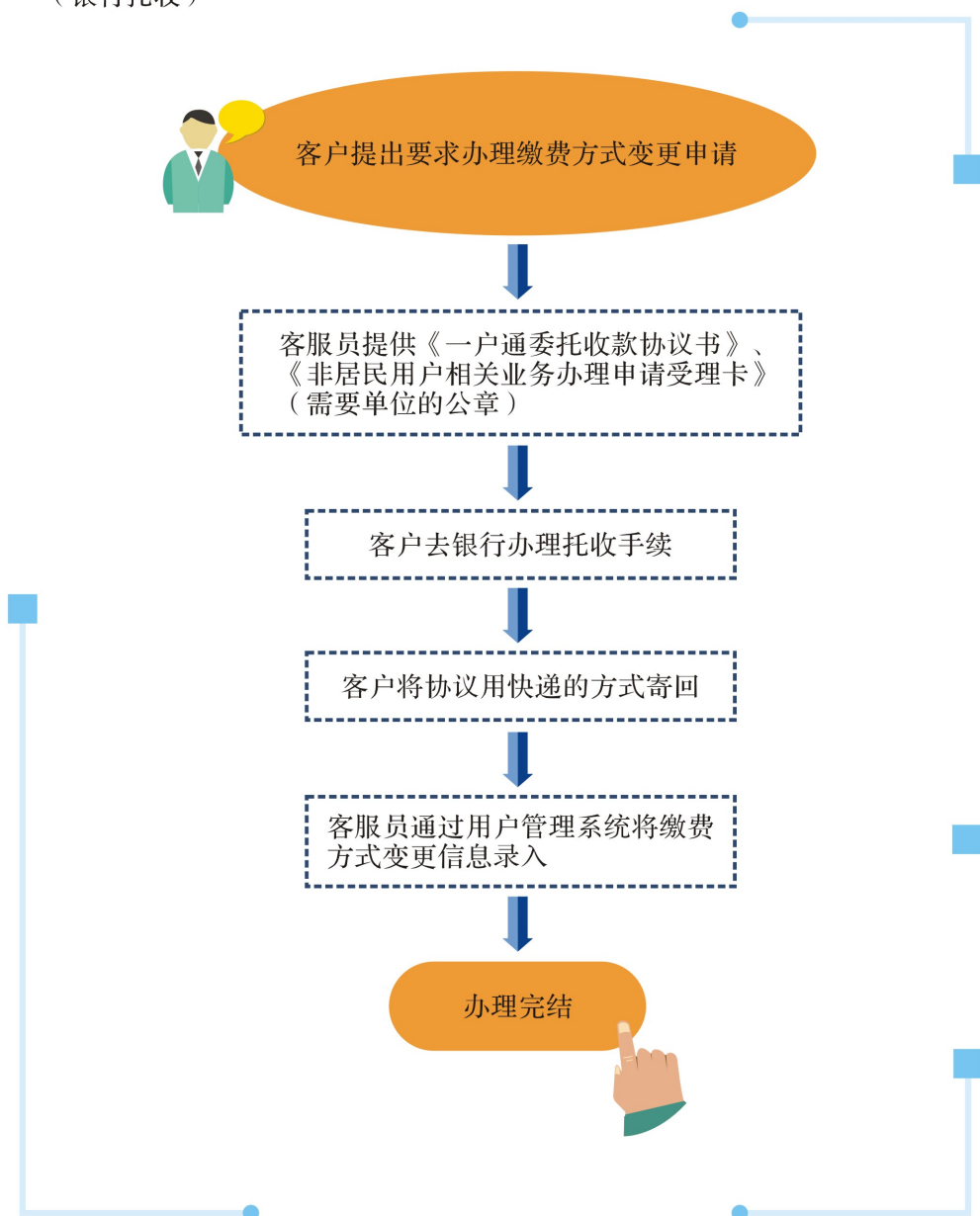
收费依据及标准：无费用。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

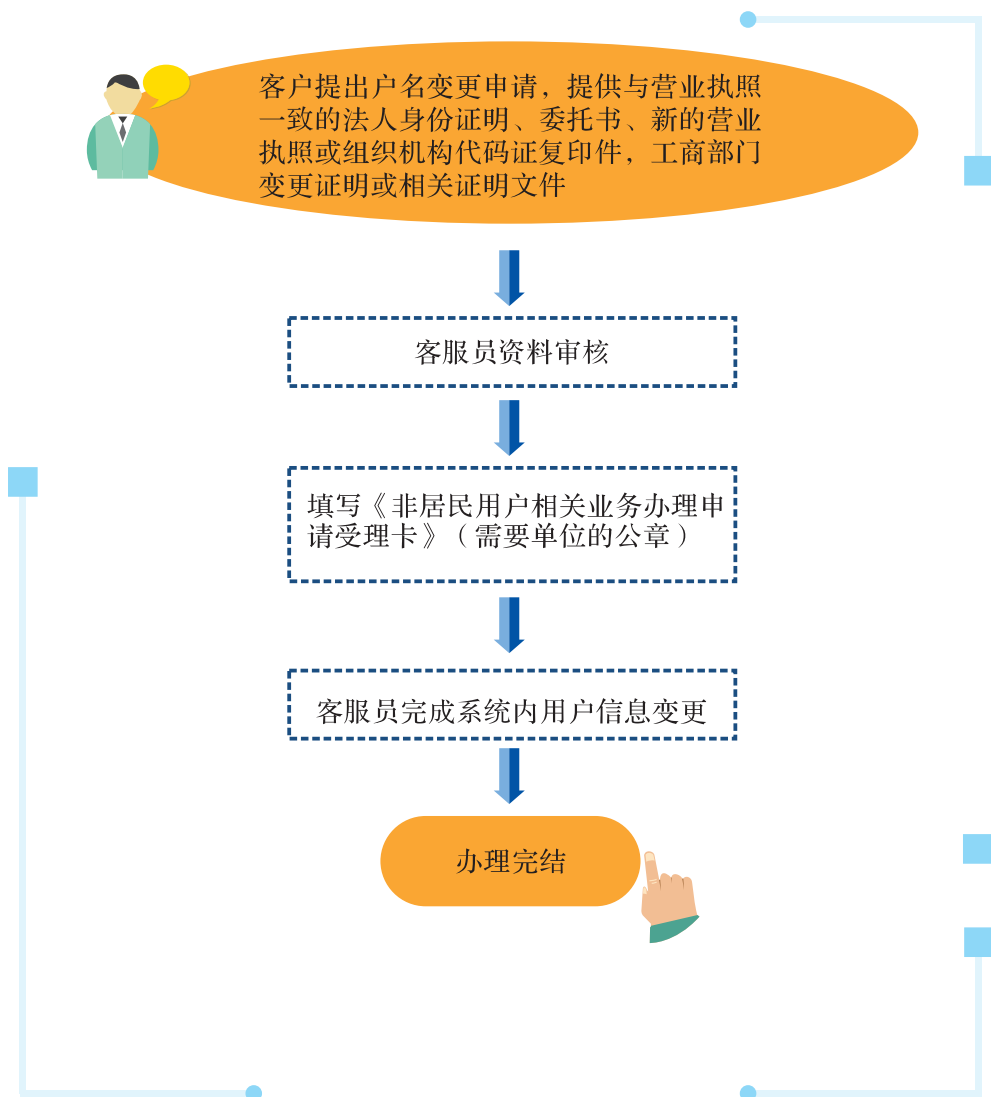
监督投诉渠道：0571-12345； 0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

一、市、区行政服务中心、服务厅办事流程图：

1、缴费方式变更： (银行托收)



2、户名变更：

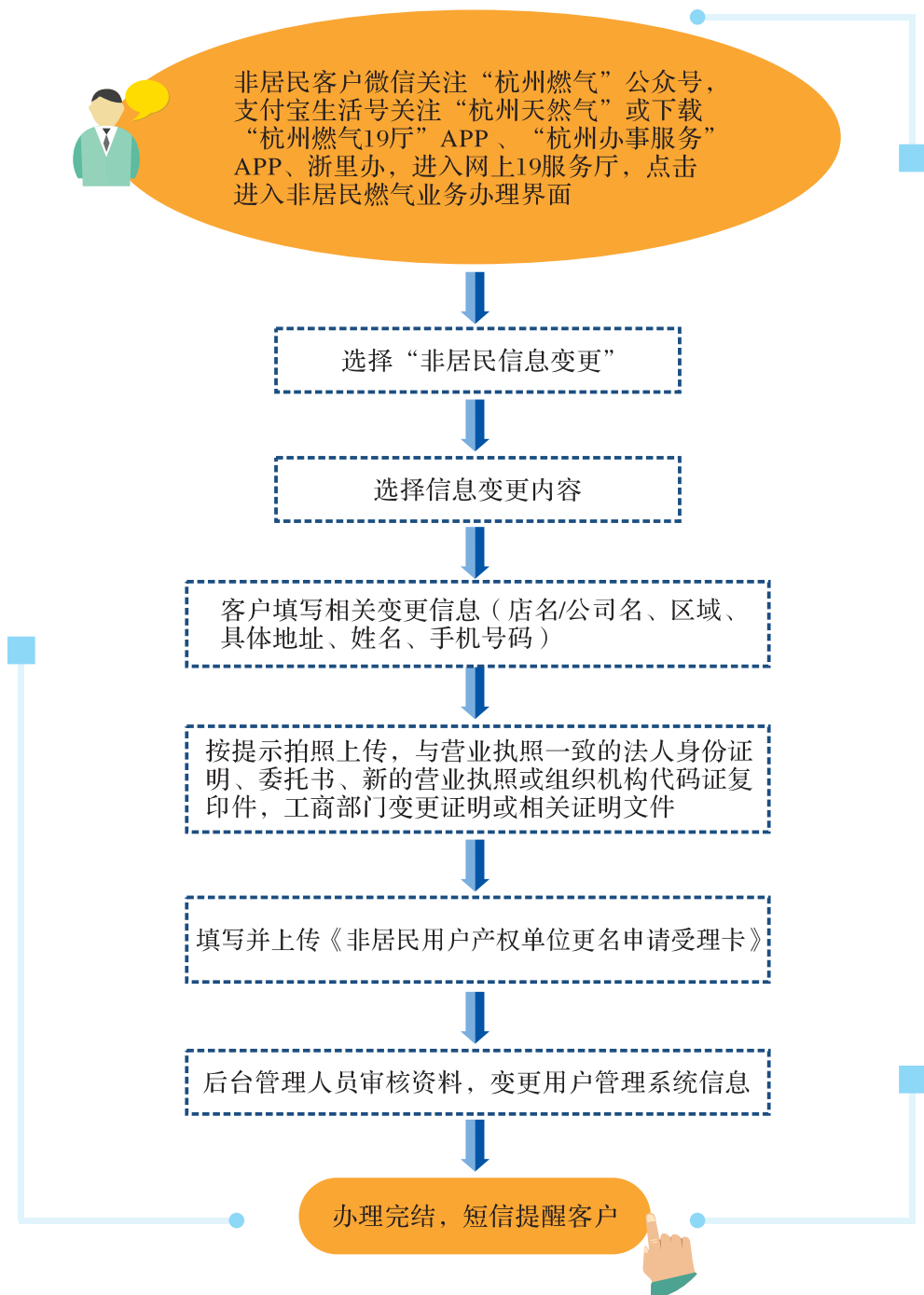


容缺材料：

- 1、缴费方式变更：单位公章：待银行办理后快递方式寄回后补全
- 2、户名变更：1、产权单位出具的证明或相关文件；2、法人身份证复印件
- 3、营业执照或组织机构代码证复印件；
- 4、委托书（有前后两个单位公章）原件：材料不全需办理业务时通过邮寄补全材料或通过邮件扫描认证

二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP； “杭州办事服务”APP；浙里办办事流程图：

户名变更：



受理事项：已开通管道燃气的非居民用户户内管拆装。

办件类型：即办件。

申请材料名称：

- 1、单位编号；
- 2、联系人电话；
- 3、非燃气产权单位需提供盖本单位和燃气产权单位公章的拆改申请或受理卡（如无法提供可走容缺程序先办理，上门踏勘时补交）。

申请接收：“一站式服务”基地；热线；市、区行政服务中心；服务厅预约；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

- 1、市、区行政服务中心；一站式基地；服务厅；热线预受理：2小时内通过OA办公系统将信息转非居民用户管理部门，由工作人员当日对接客户；
- 2、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办预受理：工作日8:00-16:00提出申请的，2小时内预受理并转相关部门办理；工作日16:00-次日8:00提出申请的，在次日10:00前预受理并转相关部门办理；双休日或国定假日期间提出申请的，在假期后第一个工作日的10:00前预受理并转相关部门办理。

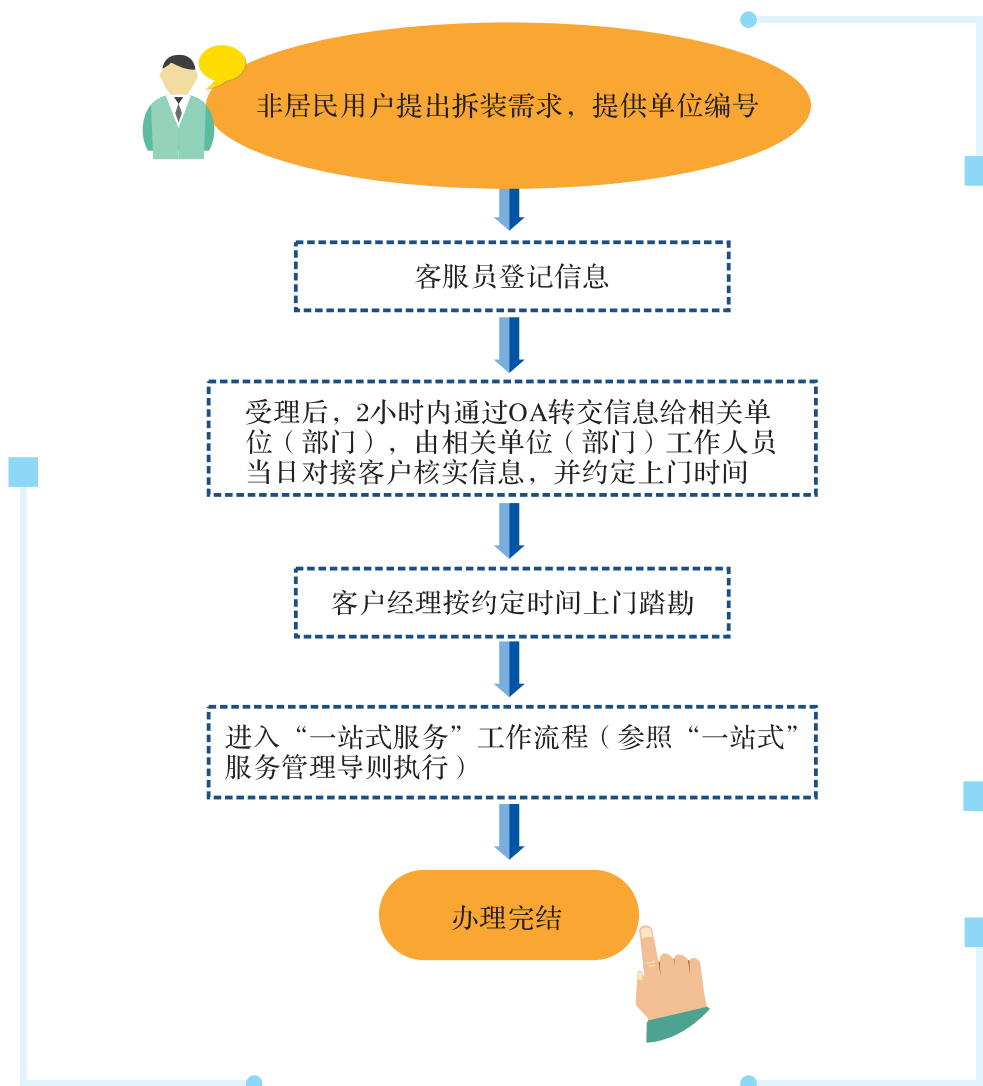
承诺办结时限：市、区行政服务中心；一站式基地；服务厅；热线拆改申请即时办结，根据用户预约时间或协商上门踏勘时间。

收费依据及标准：按照《浙江省建设工程计价依据(2018版)》计费结算。

24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）；0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345；0571-88063558（杭燃集团监督投诉热线）；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

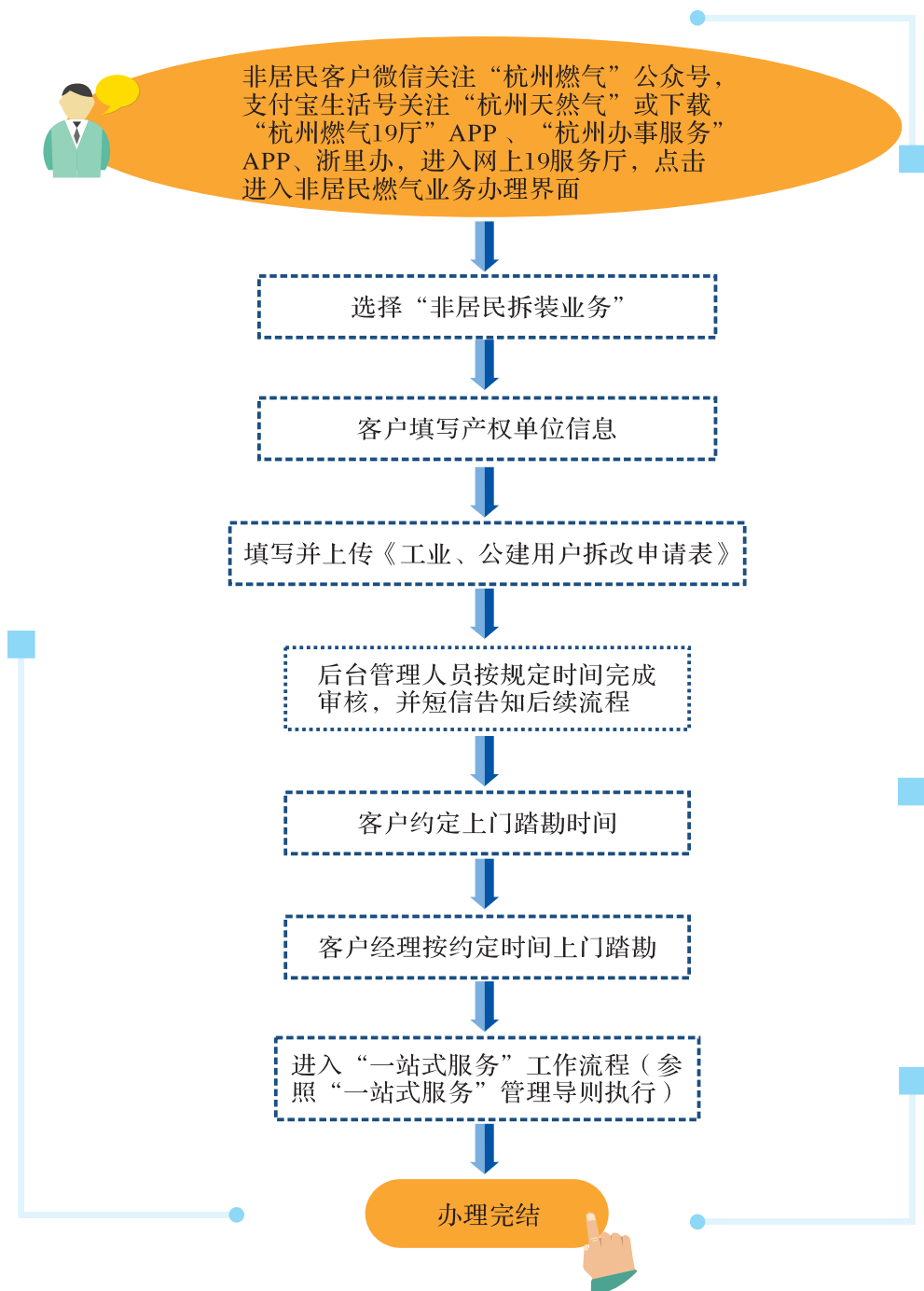
一、市、区行政服务中心；服务厅；一站式基地办事流程图：



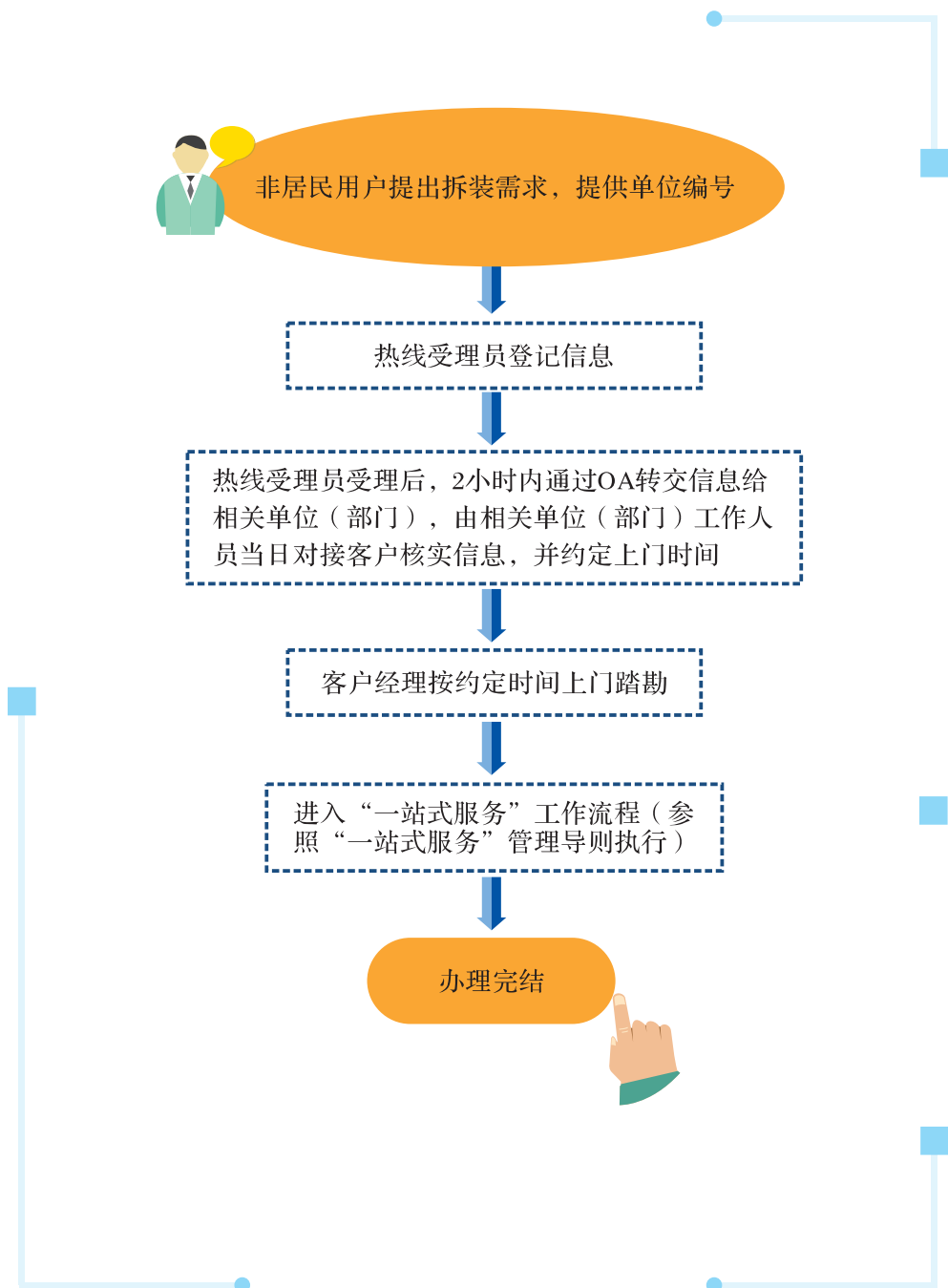
容缺材料：

1、产权单位公章；2、使用单位公章：待施工员上门踏勘时补充材料，材料不全需办理业务时通过邮寄补全材料或客户经理上门服务

二、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



三、热线办事流程图：





非居民用户管道燃气报装(通气)业务

受理事项：已安装未使用管道燃气的非居民用户通气。

办件类型：即办件。

申请材料名称：容缺受理。

申请接收：市、区行政服务中心、服务厅受理；网上19服务厅（微信关注“杭州燃气”公众号或支付宝生活号关注“杭州天然气”进入网上19服务厅）；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办。

法定办结时限：

1、市、区行政服务中心、服务厅受理：由客户经理对接好用户，当日安排通气；
2、网上19服务厅；“杭州燃气19厅”APP；“杭州办事服务”APP；浙里办受理：工作日8:00-16:00提出申请的，2小时内受理；工作日16:00-次日8:00提出申请的，在次日10:00前受理，由客户经理对接好用户，当日安排通气。

承诺办结时限：执行“102”标准，1个工作日，0份材料容缺受理，受理、通气2个环节。

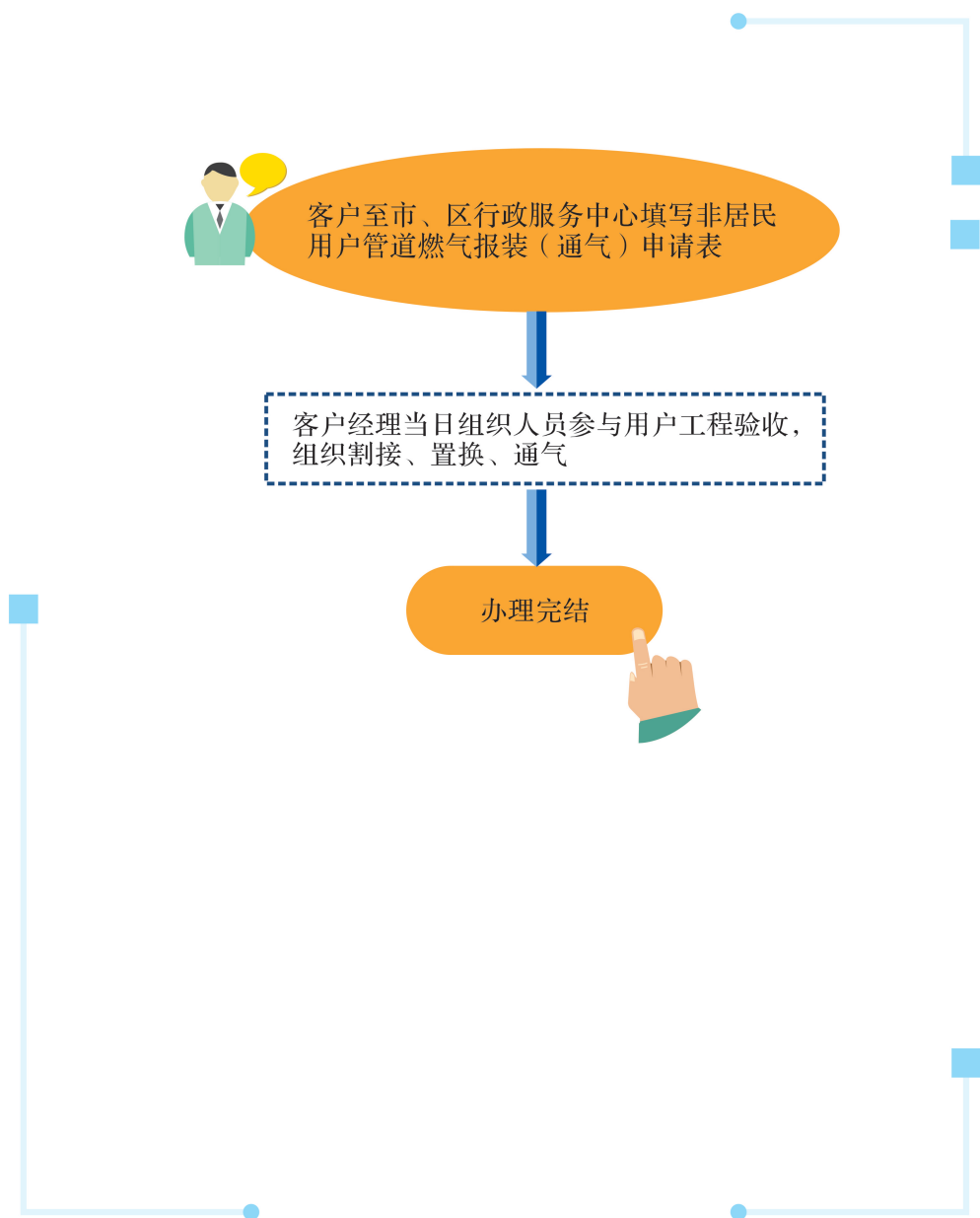
收费依据及标准：无费用。

工作时间咨询热线：0571-88163835、0571-89900015(杭天管网输配分公司)；
0571-86826538（杭天滨江分公司）。

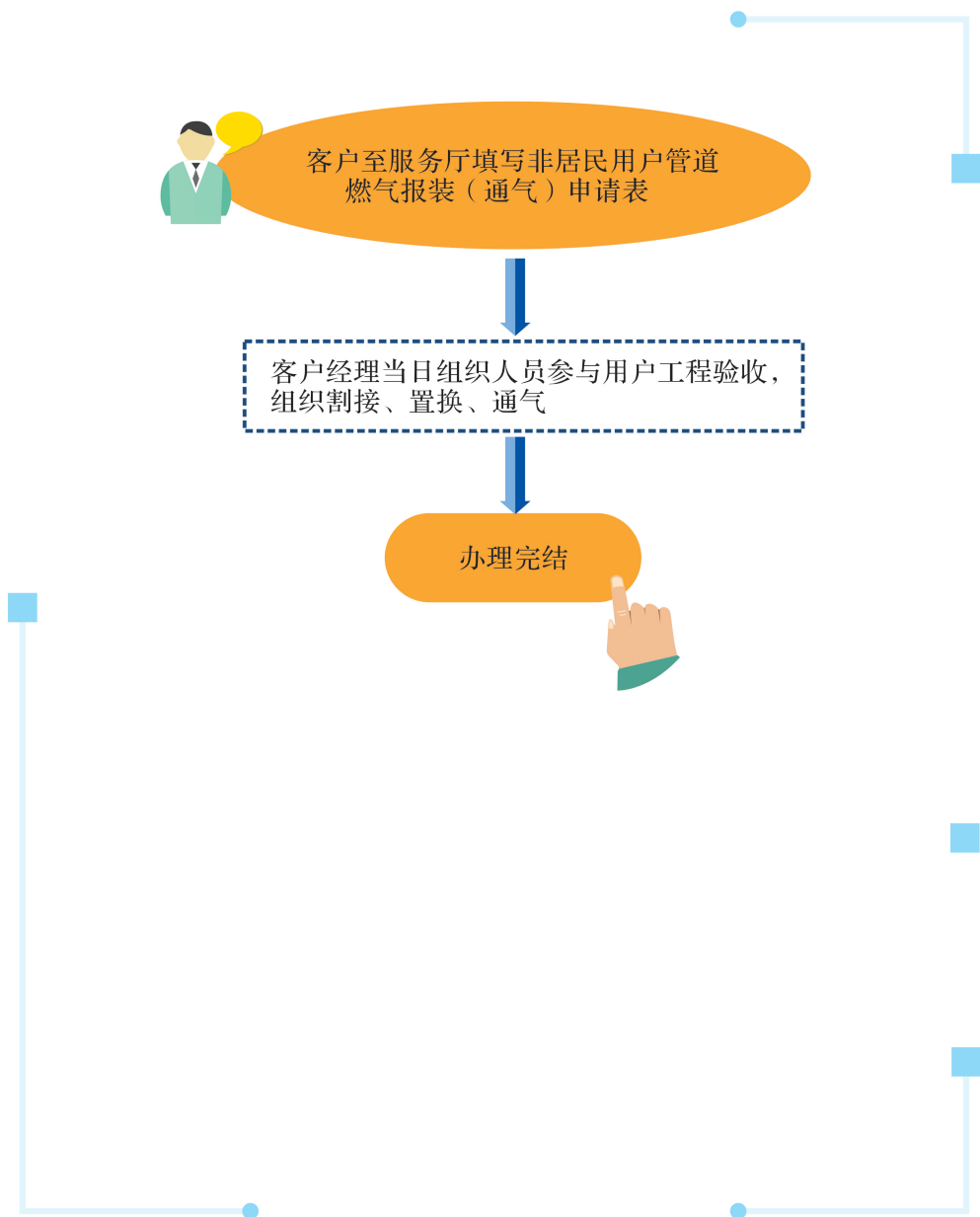
24小时咨询热线：0571-967266（杭天公司）； 0571-86840539（钱江燃气）；
0571-65086000（淳安杭燃）；0571-64029966（建德杭燃）；
0571-69813888（桐庐杭燃）；0571-61078736（临安杭燃）。

监督投诉渠道：0571-12345； 0571-88063558(杭燃集团监督投诉热线)；
0571-87152666（城投集团监督投诉热线）。

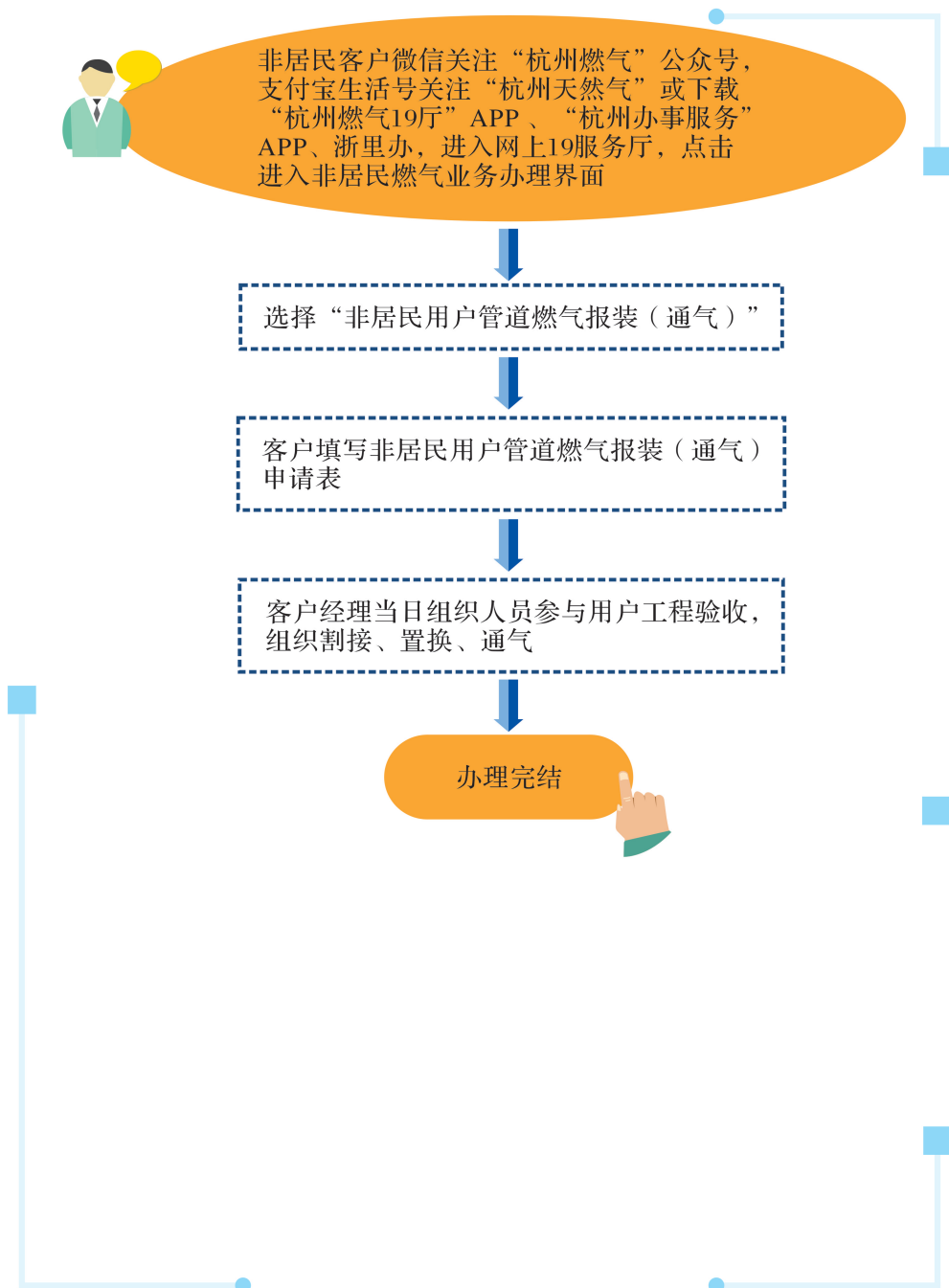
一、市、区行政服务中心办事流程图：



二、服务厅办事流程图：



三、网上19服务厅；“杭州燃气19厅” APP； “杭州办事服务” APP；浙里办办事流程图：



服务地址和营业时间

服务厅	地 址	联系电话	营业时间
杭燃优家客户中心 天目山路旗舰店	西湖区西溪街道天目山路 32 号 1-3 号窗口	0571-86739670	8:30 - 17:00(周一至周日)
艮山东路营业厅	江干区彭埠街道艮山东路136号 2-3 号窗口	0571-88163835	8:30 - 17:00(周一至周五)
杭燃优家滨江 客户服务中心	滨江区长河街道江虹路1249号 1-2 号窗口	0571-85281410	8:30-17:00(周一至周日)
云栖小镇(转塘) 综合服务厅	西湖区转塘街道象山路与洙泗路 交叉口 1-3 号窗口	0571-86961515	8:30-17:00(周一至周五)
城投综合服务中心 朝晖厅	下城区朝晖街道河东路 193 号 1-7 号窗口	0571-85177318	8:30-17:30(周一至周日)
城投综合服务中心 蒋村厅	西湖区文新街道文一西路565号 1-6 号窗口	0571-85367083	8:30-17:30(周一至周日)
城投综合服务中心 城站厅	上城区小营街道建国南路166号 1-7 号窗口	0571-86482059	8:30-17:30(周一至周日)
城投综合服务中心 三墩厅	西湖区祥符街道长阳路 409 号 1-6号窗口	0571-88950972	8:30-17:30(周一至周日)
城投综合服务中心 丁桥厅	江干区丁兰街道明珠街 165 号 (丁桥公交中心站) 1-8 号窗口	0571-87797901	8:30-17:30(周一至周日)
城投综合服务中心 下沙厅	钱塘新区九号大街 18 号 1-4 号窗口	0571-28068096	8:30-17:30(周一至周日)
市民之家燃气窗口 (L 楼)	江干区四季青街道新业路311号 二楼1-3号窗口	0571-87008248	9:00-12:00; 14:00-17:00 (夏令时间) 9:00-12:00; 13:30-17:00 (冬令时间) (周一至周日)
西湖区行政服务 中心之江分中心	西湖区转塘街道象山社区368号 一楼 39 号窗口	0571-81109649	9:00-12:00; 14:00-17:00 (夏令时间) 9:00-12:00; 13:30-17:00 (冬令时间) (周一至周五)
西湖区行政服务 中心	西湖区文新街道文一西路858号 东一楼水电气综合窗口	0571-81180505 转 8023	9:00-12:00; 14:00-17:00 (夏令时间) 9:00-12:00; 13:30-17:00 (冬令时间) (周一至周五)
高新区滨江行政 服务中心	滨江区西兴街道泰安路200号 一楼E6窗口	0571-88356071	9:00-12:00; 14:00-17:00 (夏令时间) 9:00-12:00; 13:30-17:00 (冬令时间) (周一至周五)
拱墅区行政服务中心	拱墅区上塘街道绍兴路555号 一号楼		

钱塘新区服务中心 燃气窗口	钱塘新区幸福南路1116号 一楼 C13-14 号窗口	0571-89898623	9:00-12:00; 12:30-17:00 (周一至周日)
临安杭燃科技城 营业厅	临安区青山湖街道大园路 723 号 1-2 号窗口	0571-61078736	8:30-16:30 (周一至周五)
临安区行政服务 中心杭燃窗口	临安区锦北街道科技大道 4398 号临安区行政服务中心一楼 B36 号窗口	0571-85121359	8:00-11:30; 13:30-17:00 (夏令时间) 8:30-11:30; 13:00-16:30 (冬令时间) (周一至周五)
建德杭燃寿昌 营业厅	建德市寿昌镇中山东路 23 号 1 号窗口	0571-64029966	8:30-17:00 (夏令时间) 8:30-16:30 (冬令时间) (周一至周五)
建德杭燃优家 乾潭体验中心	建德市乾潭镇万乐路 202 号 1 号窗口	0571-64071546	8:30-17:00 (夏令时间) 8:30-16:30 (冬令时间) (周一至周五)
淳安杭燃千岛湖 营业厅	淳安县千岛湖镇永丰路 399 号 1 号窗口	0571-65087368	8:30-17:00 (周一至周五)
淳安行政服务中 心杭燃窗口	淳安县千岛湖镇环湖北路 377 号 一楼 G11 号窗口	0571-65086000	8:30-12:00 ; 14:00-17:30 (夏令时间) 8:30-12:00; 13:30-17:00 (冬令时间) (周一至周五)
桐庐杭燃大奇山路 客户中心	桐庐县城南街道大奇山 路 412 号 1-2 号窗口	0571-69901102	8:00-16:30 (夏令时间) 8:30-16:30 (冬令时间) (周一至周日)
桐庐县行政服务 中心	桐庐县城南街道迎春南路 258 号 四楼 F59 号窗口	13588284470	8:30-17:00 (夏令时间) 8:30-16:30 (冬令时间) (周一至周五)
桐庐县分水镇便民 服务中心	桐庐县分水镇院士路 98 号 一楼燃气窗口	0571-58505596	8:30-17:00 (夏令时间) 8:30-16:30 (冬令时间) (周一至周五)
海宁星港综合 服务厅	海宁市长安镇杭海商厦 7 幢 101A 1-2 号窗口	0573-87570141	9:00-16:00 (周一至周日)
下城区行政服 务中心	下城区东新街道香积寺东路 58号2楼投资建设审批专区	0571-87939818	9:00-12:00; 13:30-17:00 (周一至周五)
上城区行政服 务中心	上城区望江街道鲲鹏路 366 号 二楼营商环境服务中心	0571-86503525	9:00-12:00; 14:00-17:30 (夏令时间) 9:00-12:00; 13:30-17:00 (冬令时间) (周一至周五)
江干区行政服 务中心	江干区四季青街道运河东 路 200 号 (凤起东路 888 号) 二楼 70 号窗口	0571-87654276	9:00-12:00; 13:30-17:00 (周一至周五)
杭州市行政 服务中心	江干区四季青街道解放东路 18 号 市民中心 H 楼二楼 15 号窗口	0571-87008585	9:00-12:00; 14:00-17:00 (夏令时间) 9:00-12:00; 13:30-17:00 (冬令时间) (周一至周五)



杭州燃气
HANGZHOU GAS
19TH ONLINE CUSTOMER CENTER





杭燃服务



见专业 见服务

见细节 见尊重



杭州市燃气集团有限公司

HANGZHOU GAS GROUP CO.,LTD

地址：浙江省杭州市天目山路30号

网站：www.hzgas.com.cn

监督电话：88063558

