



کتابخانه‌های خدمات شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

صفحه

کتابچه راهنمای خدمات شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

موضوع

۱	سخن روابط عمومی
۲	معرفی شرکت
۳	نمودار سازمانی
۴	معرفی مناطق و ادارات گاز تابعه شرکت
۵	منتشور سازمانی
۶	تعاریف گاز
۷	معرفی خدمات شرکت گاز استان
۸	مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی
۹	شرایط بیمه مشترکین گاز در سال ۹۷
۱۰	جدول تعرفه های مشترکین
۱۱	فلوچارت های ارائه خدمات به مشترکین
۱۲	روشهای پرداخت غیر حضوری
۱۳	مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت گاز استان (CRM)
۱۴	پروسه رسیدگی به شکایات در شرکت گاز استان
۱۵	معرفی رابطین طرح تکریم در ادارات تابعه
۱۶	توصیه های ایمنی و مصرف بهینه گاز طبیعی



مشترکین و مراجعین محترم گاز طبیعی :

کتابچه حاضر با هدف اطلاع رسانی خدمات و فرآیندها و شفاف سازی روند اجرای امور در شرکت گاز استان با رویکرد کاهش زمان رسیدگی به درخواست ها و تحقق الزامات حقوق شهروندی تهیه و تدوین گردیده است. امید دارد مجموعه گردآوری شده منجر به بهبود خدمات ارائه شده به مردم عزیز باشد. پیشنهادات و راهکارهای اجرایی شما همواره روشنی بخش مسیر خدمت رسانی صادقانه به مردم خواهد بود.

روابط عمومی شرکت گاز استان آذربایجان شرقی



نمودار سازمانی:

سید رضا رهنمای نوجندی
مدیر عامل



شرکت گاز استان آذربایجان شرقی در یک نگاه:

استان آذربایجان شرقی با مساحت ۴۵۲۹۱ کیلومتر مربع، با جمعیتی بالغ بر سه میلیون و ۷۰۰ هزار نفر، از بعد اقتصادی، سیاسی و فرهنگی از جایگاه ویژه‌ای در جمهوری اسلامی ایران برخوردار می‌باشد. قرارگرفتن محدوده تحت پوشش استان آذربایجان شرقی در نقاط سردسیر و نقش تاثیرگذار گاز طبیعی در زندگی مردم، تعاملات اقتصادی و حتی ارتباطات بیرون مرزی موجب گردیده سهم انرژی پاک با رشد فزاینده‌ای در سبد انرژی این استان شکل گیرد. شرکت گاز استان آذربایجان شرقی فعالیت خود را عملاً از سال ۱۳۶۸ با ساختار سازمانی منطقه ۸ گاز رسانی و فروش، در گستره جغرافیایی ۳ استان آذربایجان شرقی، غربی و اردبیل آغاز و مطابق با سیاستهای مربوط به تغییرات سازمانی در سطح وزارت نفت با تشکیل شرکت های گاز استانی مستقل فعالیتهای خود را از سال ۱۳۷۹ آغاز نمود. این شرکت با ۱۸۰۰ پرسنل در حوزه خدمات رسانی به مردم شریف استان تلاش نموده و ماحصل این زحمات بهره مندی ۱۰۰ درصد خانوار شهری و ۹۳ درصد خانوار روستایی استان می باشد.



معرفی مناطق وادارات گاز تابعه شرکت :

ردیف	نام شهرستان	آدرس	شماره تماس
۱	نمروز / اداره گاز منطقه یک	خ آزادی، وروزی کشت	۳۳۳۵۲۶۴-۱
۲	نمروز / اداره گاز منطقه دو	شهرک باقیمانده، مابین پست ایران و محلات	۳۶۶۸۹۱۷۱-۲
۳	نمروز / اداره گاز منطقه سه	اول خ دامپزشکی، نشن کوچه پیر کامشی	۳۳۵۶۰۸۱-۳
۴	نمروز / اداره گاز منطقه چهار	خ نسیم غربی، پلاز ۷ چهارراه ملل جنوب، صوبه فرهنگ جانیو	۳۳۵۷۳۳۶
۵	نمروز / اداره گاز منطقه پنج	خ نرغی، نسیم کوچه شاهین	۳۳۳۳۳۵۳
۶	بهره برادری مرکز استان	خ آزادی، وروزی کشت، جنب کوچه آشپا	۳۳۳۵۲۰۴۴
۷	مرند	خ آزادی، وروزی پارک کله	۳۳۳۵۳۱۱
۸	ورزقان	خ امام، وروزی چهار کاروری	۴۴۵۵۳۸۲۰۰-۳۱
۹	گلپیر	اتهای خ تربیت بدنی، جنب پارک تهرادری	۴۴۴۴۴۷۱۵-۱۸
۱۰	اهر	بلوار جمهوری اسلامی	۴۴۴۲۰۰۳۱
۱۱	شستر	بلوار بسیج، اندای جاده وغان	۴۴۴۲۰۰۰۶
۱۲	هرس	خ بیت المقدس	۴۴۴۳۶۷۷۰
۱۳	بستان آباد	خ جمهوری، ترسیده به میدان امام حسین	۴۴۴۳۳۶۷۰
۱۴	آذرشهر	خ امام خمینی(ره) میدان نماز	۴۴۴۳۱۱۲۰
۱۵	جنب شیر	بلوار ۲۲ بهمن، خ استاد تهرادری	۳۳۳۷۳۳۳
۱۶	میانه	شهرک ولفهر، خ ۲۰ تری، وروزی صند ولفهر	۵۳۳۳۳۳۳۰
۱۷	مر اهه	بلوار شهید ر شا شکاری، پلاز ۷ از حل بزرگ مر اهه	۳۷۵۵۱۵۱
۱۸	بناب	خ مطهری، بلوار مهندس، انش گوی تهرادری	۳۷۷۳۳۳۰۸-۹
۱۹	ملکان	شهرک ولفهر، خ ۶۰ تری	۳۷۸۱۲۶۸
۲۰	اسکو	خ امام خمینی وروزی پست ایران	۳۳۳۳۳۶۷
۲۱	چارلومناق	بلوار ۲۵ بهمن وروزی فرمانداری	۵۳۳۳۰۰۲
۲۲	سراب	خیابان مطهری شمالی نش خ خرمشهر	۴۴۴۴۴۳۱
۲۳	هادهشهر	هادهشهر خیابان امام خمینی (ره) وروزی مصلی وحدت	۴۴۰۴۹۴۶
۲۴	هشردود	خیابان بهشتی جنوبی جنب فرمانداری	۵۳۳۳۳۹۱۲
۲۵	هوراند	خیابان امام خمینی - ترسیده به پست ایران - وروزی چهار کاروری	۴۴۴۳۳۱۱۲۶

منشور سازمانی :



۵

۲

تعاریف گاز طبیعی :

تعاریف :

عبارات و اصطلاحات ذیل هنگامی که در قراردادهای فروش گاز طبیعی، تعریفها و مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی بکار رود معانی و مفاهیم ذیل را خواهد داشت.

شرکت :

منظور شرکت ملی گاز ایران و یا شرکتهای گاز استانی / شهری است .

گاز طبیعی :

مخلوطی است از گاز متان و مقدار جزئی ترکیبات دیگر.

مقتضی :

عبارت است از شخص حقیقی یا حقوقی که مقتضای استفاده از گاز طبیعی را از شرکت بخواهد .

اشتراک :

عبارت است از امکان استفاده مجاز از گاز طبیعی که از طریق نصب خط انشعاب و وسایل اندازه گیری لازم طبق مقررات محقق می شود.

مشترک :

عبارت است از شخص حقیقی یا حقوقی که نسبت به پرداخت هزینه های مربوطه طبق ضوابط اقدام و شماره اشتراک به وی تخصیص یافته باشد.

پیمان فروش گاز طبیعی :

عبارت است از قراردادی که فی مابین شرکت و مقتضی منعقد و طبق مفاد آن جریان گاز مشترک دایر می گردد.

تأمین گاز طبیعی :

تأمین گاز طبیعی عبارت است از عرضه گاز طبیعی یا مشخصات مندرج در پیمان فروش گاز طبیعی در نقطه تحویل اعم از اینکه مشترک از آن استفاده بخواهد یا نباشد .

انواع مشترک (از لحاظ مقدار مصرف) :

مشترک جزء :

به مشترکی اطلاق میگردد که از گاز طبیعی با فشار ۳/۱ پوند بر اینچ مربع استفاده و حداکثر مصرف ساعتی مورد تقاضای وی کمتر یا برابر با ۱۰۰ متر مکعب باشد.

مشترک عمده :

به مشترکی اطلاق میگردد که از گاز طبیعی با فشار بیش از ۳/۱ پوند بر اینچ مربع استفاده و یا حداکثر مصرف ساعتی مورد تقاضای وی بیش از ۱۰۰ متر مکعب باشد.

انواع مشترک (از لحاظ نوع مصرف) :

۱- مشترک خانگی :

به مشترکی اطلاق می گردد که از گاز طبیعی و سایر وسایل و تجهیزات متعارف استاندارد گازسوز خانگی استفاده می نمایند.

۲- مشترک عمومی :

به مشترکی اطلاق می گردد که از گاز طبیعی جهت مصارف خانگی و غیر صنعتی استفاده می نمایند و در گروه های ذیل تقسیم بندی می شوند :

۱-۲- اماکن و تاسیسات دولتی (اماکن و تاسیسات دولتی) شامل اماکن و تاسیسات ادارات ، ارگان ها ، نهادهای ، و سازمان های زیر نظر مقام رهبری .

۷

۶

قوای سه گانه، شهرداری، نیروهای نظامی و انتظامی...

۲-۲- کسب، خدمات و هر نوع مصرفی که با هیچ یک از تعرفه های دیگر تطابق نداشته باشد.

۲-۳- آموزش: شامل مراکز فرهنگی، آموزشی و ورزشی دولتی، غیر دولتی، تعاونی و خصوصی نظیر کتابخانه ها، موزه ها، مهد کودک ها، کودکانستان ها، مدارس، اردوگاه های دانش آموزی، دانشگاه ها، مراکز آموزش فنی و حرفه ای، مدارس و حوزه های علوم دینی، اماکن مقدسه مذهبی، مساجد، حسینیه ها، باشگاه های ورزشی و مراکز شبانه روزی خیریه نگهداری معلولان و بیمارانستان های آموزشی که دارای تاییه از مراجع ذیصلاح باشند.

۳- مشترک صنعتی:

مشترکین صنعتی شامل سه گروه ذیل می باشد:

گروه ۱- شامل واحدهای صنعتی، نیروگاه های خصوصی، پالایشگاه ها و تلمیه خانه ها، ایستگاه های تقویت فشار، باردهای بهره برداری، پتروشیمی ها، واحد های تولید محصولات کشاورزی، دامپروری، آبیزان، تأسیسات گردشگری، تانوایی های صنعتی و ... با ارائه تاییدیه معتبر از مراجع ذیصلاح.

گروه ۲- نیروگاهها (در مالکیت وزارت نیرو).

گروه ۳- حمل و نقل (برای ایستگاههای سوختگیری گاز طبیعی فشرده CNG).

وسایل اندازه گیری و کنترل:

این وسایل عبارتند از: کنتور ها، رگولاتورها، شیرهای قطع سریع و شیرهای اطمینان، فیلترها و سایر ملحقات و کلیه وسایل مربوطه به من منظور سنجش مقدار گاز مصرفی، تنظیم و تثبیت فشار گاز مصرفی، محدودیت و برقراری ایمنی و تمیز

نمودن گاز مصرفی بر طبق قرارداد در محل مورد تأیید شرکت نصب می شود.

ایستگاه مشترکین عمده:

عبارت است از تأسیسات و وسایل اندازه گیری و کنترل گاز مصرفی مشترک که در مالکیت شرکت می باشد.

کنتور:

دستگاهی است که به وسیله آن مقدار مصرف گاز اندازه گیری می شود.

ظرفیت ایستگاه:

عبارت است از حداکثر مقدار گازی که در شرایط استاندارد در مدت یک ساعت از کنتور / ایستگاه قابل عبور می باشد.

رگولاتور (تنظیم کننده فشار):

دستگاهی است که به وسیله آن فشار گاز مصرفی مشترک مطابق قرارداد تنظیم می گردد.

خطوط انتقال:

عبارت است از خطوط لوله اصلی گاز یا فشار بیشتر از ۲۷ بار (۲۰۰ پوند بر اینچ مربع) که گاز مورد نیاز مصرف کنندگان را از منابع اصلی گاز منتقل می نماید.

ایستگاه های ورودی شهر:

عبارت است از محل تأسیسات و نصب وسایل اندازه گیری و کنترل گاز طبیعی ورودی شبکه تغذیه از خطوط انتقال. در این ایستگاه ها فشار گاز موجود در خطوط لوله به فشار ۲۷ بار (۲۰۰ پوند بر اینچ مربع) و کمتر کاهش داده می شود تا وارد شبکه تغذیه شود.

شبکه تغذیه:

شبکه تغذیه عبارت است از کلیه خطوط شهری که گاز طبیعی با فشار ۱۷ بار (۲۵۰ پوند بر اینچ مربع) را از ایستگاه های ورودی شهری به ایستگاه های داخل شهری هدایت می کند.

ایستگاه های داخل شهری:

عبارت است از محل تأسیسات و نصب وسایل اندازه گیری و کنترل گاز طبیعی شبکه شهری از شبکه تغذیه. در این ایستگاه ها، فشار گاز طبیعی از ۱۷ بار (۲۵۰ پوند بر اینچ) به ۳ بار (۶۰ پوند بر اینچ) کاهش داده می شود.

شبکه توزیع:

عبارت است از لوله های شبکه شهری که گاز طبیعی با فشار ۳ بار (۶۰ پوند بر اینچ مربع) را از ایستگاه های داخل شهری به محل های مصرف هدایت می کند.

فشار استاندارد:

فشار استاندارد در شرایط استاندارد گاز طبیعی برابر ۱۰/۱۳۲۵ بار معادل ۱۲/۴۶ پوند بر اینچ مربع می باشد.

دمای استاندارد:

دمای استاندارد در شرایط استاندارد گاز طبیعی برابر ۱۵/۵۶ درجه سانتیگراد معادل ۶۰ درجه فارنهایت می باشد.

فشار گاز تحویلی به مشترک:

انواع فشار گاز تحویلی به مشترک با توجه به نوع کنتور / ایستگاه به شرح ذیل می باشد:

- فشار ۲/۱ پوند بر اینچ مربع
- فشار ۲ پوند بر اینچ مربع
- فشار ۴۰ پوند بر اینچ مربع (در ایستگاه های اندازه گیری، فشار از ۲۵ تا ۶۰ پوند بر اینچ مربع متغیر است)
- فشار ۲۵۰ پوند بر اینچ مربع (در ایستگاه های اندازه گیری، فشار از ۱۵۰ تا ۲۵۰ پوند بر اینچ مربع متغیر است)
- فشار ۲۰۰۰ پوند بر اینچ مربع و بیشتر

متر مکعب استاندارد:

معادل حجمی از گاز طبیعی است که فضای معادل یک متر مکعب را در شرایط استاندارد (از نظر فشار و دما) اشغال نماید.

علمک:

علمک گاز قسمت انتهایی خط انشعاب گاز می باشد که جهت نصب رگولاتور بر روی آن در مجاورت و متکی به یک مصرف کننده قرار می گیرد و گاز یک یا چند مشترک را تأمین می نماید.

خط انشعاب:

به خط یا خطوطی اطلاق می شود که گاز مصرف کنندگان را از طریق خطوط انتقال یا شبکه تغذیه و یا شبکه توزیع تا نقطه تحویل گاز تأمین می نماید.

انشعاب موقت:

به نوعی واگذاری اشتراک اطلاق می گردد که قرارداد آن به درخواست متقاضی و تأیید شرکت برای مصارف موقت نظیر کارگاههای ساختمانی، تولید آسفالت، محل سکونت کارگران ساختمانی در دست احداث برای مدت یکسال و در صورت نیاز تا دوبار قابل تمدید می باشد. متعهد میگردد مسئولیت کلیه دعاوی به لحاظ مسائل حقوقی، فنی، ایمنی انشعاب مورد درخواست بعد از متقاضی می باشد.

توجه: پس از اتمام مدت زمان قرار داد انشعاب موقت، شرکت نسبت به قطع گاز و جمع آوری تجهیزات اقدام می نماید. هزینه های جمع آوری انشعاب طبق تعرفه های مصوب دریافت می گردد.

هزینه برقراری انشعاب:

هزینه برقراری انشعاب گاز طبیعی مبلغی است که به تناسب ظرفیت کنتور / ایستگاه اندازه گیری بابت اعطای امتیاز اشتراک گاز طبیعی و تأمین قسمتی از هزینه تمام شده تهیه و نصب کنتور، رگولاتور / ایستگاه تقلیل فشار / ایستگاه اندازه گیری و سهم مشترک متقاضی از هزینه خط اختصاصی محاسبه و از متقاضیان اخذ می گردد.

گاز بهاء:

عبارت است از بهای یک متر مکعب استاندارد گاز طبیعی که متناسب با نوع مصرف مشترک تعیین می گردد (مبنای محاسبه میزان مصرف گاز طبیعی برای مشترکین جزء رقم شماره انداز و برای مشترکین عمده مترمکعب استاندارد می باشد).

فرات مستگاه اندازه گیری / کنتور:

فرات مستگاه اندازه گیری / کنتور به منظور محاسبه مصرف و صدور صورتحساب گاز مشترک در فواصل زمانی تعیین شده توسط شرکت انجام خواهد شد.

دوره مصرف :

عبارت از فاصله زمانی دو فرانت متوالی دستگاه اندازه گیری / کنتور گاز مصرفی مشترک

نقطه تعویل :

عبارت است از نقطه ای که تأسیسات مشترک متصل می شود .

باز فروش گاز طبیعی :

عبارت است از فروش گاز طبیعی توسط مشترک (مشترکین) به اشخاص ثالث در محدوده اشتراک واکذار شده بر اساس مقررات

نرخه های فروش گاز طبیعی :

عبارت است از مبلغ گاز بهای ابلاغی از سوی مراجع نوصلاح برای هر نوع مصرف در مقاطع زمانی خاص .

معرفی خدمات شرکت گاز استان :

خدمات واگذار شده به دفاتر یسخوان دولت

ردیف	عنوان خدمت (شماره)	عنوان زیر خدمت	شماره زیر خدمت
۱	خدمات مشترکین گاز (۱۳-۶۱۶۲۰۰۰۰)	اشتراک پایداری مشترکین جزء	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۰
۲		ارائه قبضه انشعاب	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۲
۳		ارائه استعلام پدیده (توسعه حساب)	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۳
۴		تغییر نام مشترک جزء	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۵
۵		اصلاح قبضه مشترکین گاز	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۸
۶		نصب کنتور گاز	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۲
۷		قطع جریان گاز مشترکین	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۶

خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری و الکترونیکی

ردیف	عنوان خدمت (شماره)	عنوان زیر خدمت	شماره زیر خدمت
۱	خدمات مشترکین گاز (۱۳-۶۱۶۲۰۰۰۰)	اشتراک پایداری مشترکین عمده	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۱
۲		ارائه استعلام سازه ها (مطابق رسمی / شهرداری ها)	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۲
۳		اصلاح آدرس مشترک جزء	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۶
۴		نصب رفو کنتور مشترک جزء (نموده خوانی)	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۷
۵		تغییر ظرفیت (تغییر لوله کشی / تغییر تعداد واحد)	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱-۹
۶		تغییر نوع مصرف مشترکین گاز	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۰
۷		رفع اشکال قبضه گاز	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۱
۸		نصب علقهک	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۳
۹		جمع آوری انبساطات (تخریب و نوسازی)	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۶
۱۰		جابجایی علقهک	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۵
۱۱		وصل مجدد جریان گاز مشترکین	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۷
۱۲		ارائه جزییات محاسبه نمودن نصب	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۸
۱۳		تفکیک کنتور گاز	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۱-۹
۱۴		اتصال / تسخیر قرارداد	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۲-۰
۱۵		توسعه کنتور گاز	۱۳-۲۱۶۶۲۰۱۲-۱



مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی :

توزیع گاز در بین مشترکین محترم گاز طبیعی بر اساس مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی در شرکت ملی گاز ایران صورت می پذیرد که مجموعه این مقررات و شرایط مشتمل بر معرفی انواع مشترک ، هزینه های برقراری انشعاب ، هزینه های دستکاری ، جرایم ، خدمات شرکت ، گاز بهاء ، بهای مصرف ، هزینه های گاز رسانی ، شبکه های توزیع ، ایستگاههای گاز و ... در کتابچه ای گرد آوری و جهت شفاف سازی و اطلاع رسانی های لازم در سایت شرکت گاز استان به آدرس www.nigc-eazar.ir بخش مشترکین قرار گرفته است.

تمامی مشترکین و متقاضیان محترم گاز طبیعی می توانند اصطلاحات ، تعاریف ، هزینه ها و برآوردهای حوزه گاز طبیعی را از این بخش دریافت نمایند.

روابط عمومی شرکت گاز استان آذربایجانشرقی

شرایط بیمه مشترکین گاز در سال ۱۳۹۷ :

- موضوع تامین پوشش بیمه خسارات جانی (اعم از فوت ، نقص عضو ، از کار افتادگی جزئی و کل و هزینه های پزشکی) و مالی وارده به ذینفعان در مقابل حوادث ناشی از گاز طبیعی (اعم از حوادث انفجار ، آتش سوزی و سمومیت) میباشد.
- حق بیمه این قرارداد به ازاء هر مشترک تجاری و هر واحد مسکونی ماهیانه مبلغ دو هزار ریال و مشمولین روستایی مبلغ یک هزار ریال می باشد.

فلوجارت های ارائه خدمات به مشترکین :

مراحل اشتراک پذیری مشترکین جزء از طریق دفاتر پیشخوان :

- ۱- مراجعه مشترک به (امور مشترکین / دفاتر پیشخوان).
- ۲- درج اطلاعات تک ملی ، موبایل و ایمیل و کدپستی متقاضی در سیستم (در صورت عدم وجود)
- ۳- دریافت درخواست مشترک (شامل تابلوبه لوله کشی ، فرم قرارداد ، شناسنامه ، کارت ملی ، سند مالکیت، پروانه ساختمانی) و ثبت اطلاعات در سیستم
- ۴- اسکن کلیه مدارک مشترک و بارگذاری آن در سیستم و ارسال دستی کلیه آنها به شرکت گاز جهت بررسی
- ۵- بررسی امکان گازرسانی به مشترک
- ۶- اطلاع رسانی به مشترک در خصوص عدم گازرسانی و ارسال اصل مدرک به پیشخوان جهت تحویل به مشترک
- ۷- استعلام وضعیت علمک از واحد نصب تجهیزات
- ۸- بررسی علمک
- ۹- اطلاع به مشترک جهت مراجعه و درخواست نصب علمک (فرایند نصب علمک)
- ۱۰- بر آوره ظرفیت و اعلام هزینه انشعاب به مشترک جهت پرداخت
- ۱۱- ارائه فیش واریزی هزینه انشعاب و ثبت اطلاعات آن در سیستم و ارسال دستی فیش به شرکت گاز
- ۱۲- بررسی فیش و تابلید آن و تهیه نسخه قرارداد بصورت سیستمی واطلاع به مشترکجهت مراجعه و امضاء
- ۱۳- ارسال اطلاعات مشترک به واحد نصب و انشعابات جهت نصب و راهاندازی کنتور گاز
- ۱۴- نصب کنتور و درج اطلاع نصب در سیستم
- ۱۵- تغذیه اطلاعات مشترک در نقشه

فلوجارت های ارائه خدمات به مشترکین :

مراحل جمع آوری و جابجایی علمک :

- اخذ درخواست از متقاضی و یا اخذ اعلام نقص واحد امداد (۳ دقیقه)
- تحویل درخواست به واحد تعمیرات (۳ دقیقه)
- بازدید از محل و ارائه گزارش (۲۴ ساعت)
- مراجعه مشترک به اداره گاز ناحیه و پرداخت هزینه های مربوطه (۵ دقیقه)
- انجام جابجایی درخواست شده (۲۴ ساعت پس از پرداخت هزینه ها)
- نظارت بر سبب انجام کار پیمانکار

مراحل نصب علمک :

- دریافت فرم تقاضای علمک از مردم و ثبت در سیستم مکانیزه (۱۰ دقیقه)
- مشخص نمودن محل نصب علمک یا مراجعه به محل ملک متقاضی (یک هفته پس از دریافت فرم)
- صدور فرم درخواست مجوز حفاری از شهرداری ها (۱۰ دقیقه)
- انجام عملیات نصب علمک (۱۰ روز پس از تاریخ اخذ مجوز حفاری)
- تحویل مسیرهای حفاری پس از نصب علمک به واحد مرمت (دو هفته پس از نصب علمک)

مراحل نصب شبکه :

- دریافت فرم تقاضای شبکه از مردم و ثبت در سیستم مکانیزه (۱۰ دقیقه)
- بازدید از محل و تهیه کروکی و تکمیل نمودن فرم مربوطه جهت تقاضای طراحی شبکه (حداکثر ۱۰ روز پس از دریافت تقاضای های مردمی)
- ارجاع فرم به واحد مهندسی جهت طراحی شبکه های پراکنده که به صورت ماهیانه جمع آوری و اقدام می شود
- صدور فرم درخواست مجوز حفاری از شهرداری (یک ماه پس از تاریخ اخذ مجوز حفاری)

مراحل نصب کنتور و رگلاتور :

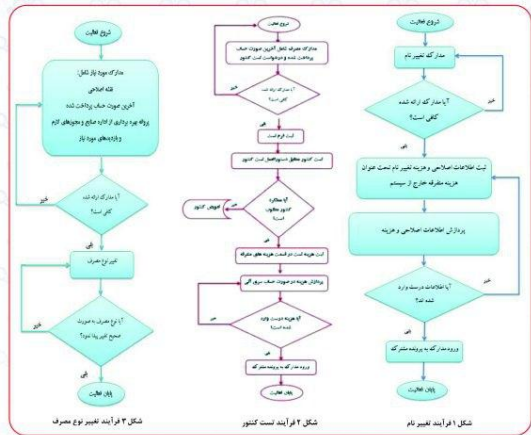
- اخذ فرم های نصب کنتور و رگلاتور از واحد مشترکین و ثبت در سیستم مکانیزه (۱۰ دقیقه)
- ارجاع فرم های زیربوه به پیمانکاران نصب کنتور و رگلاتور (۲۴ ساعت)
- نصب کنتور و رگلاتور مشترکین توسط پیمانکاران (به طور میانگین ۳ روز)
- ثبت اطلاعات شماره سریال کنتور و رگلاتور مشترکین در سیستم مکانیزه (۱۰ دقیقه)

مراحل پیگیری وصول مطالبات :

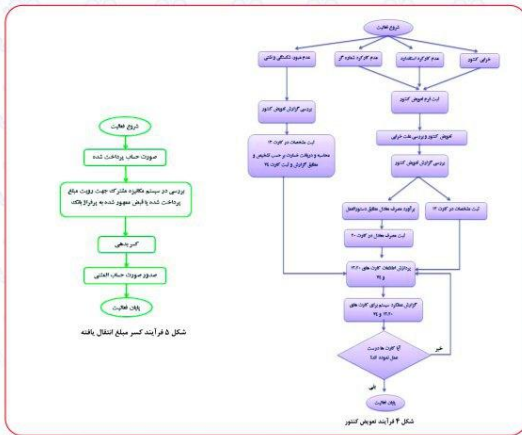
- صدور اخطار قطع گاز برای مشترکین که بدهی خود را در مهلت مقرر پرداخت ننموده اند
- تحویل برگ اخطار قطع گاز به مشترکین (مشترکین بدهکار)
- قطع گاز مشترکین در صورت عدم پرداخت (۲۸ ساعت بعد از ارسال برگ اخطار)
- وصل گاز مشترکین بعد از پرداخت بدهی (حدود ۸ ساعت)

مراحل توفیق کنتورهای خراب مشترکین :

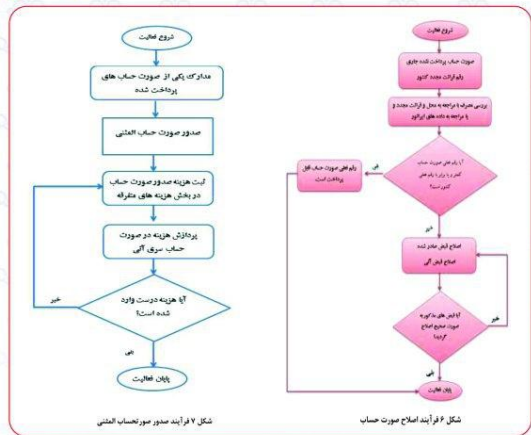
- تهیه فرم خرابی و ثبت در سیستم مشترکین (۳ دقیقه)
- تحویل به پیمانکار جهت تعویض کنتور (۲۸ ساعت)



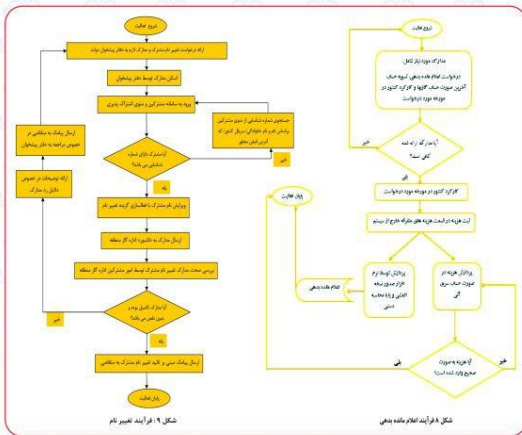
شکل ۱ فرآیند تعیین نوع مصروف



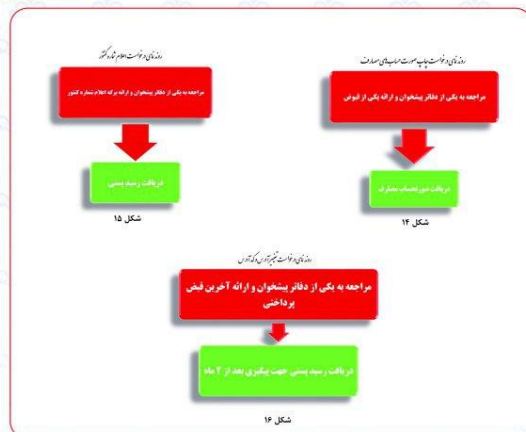
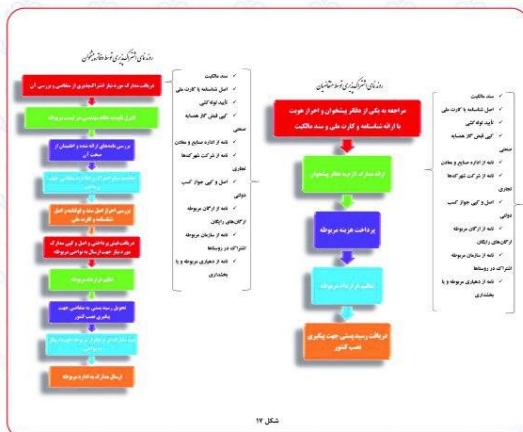
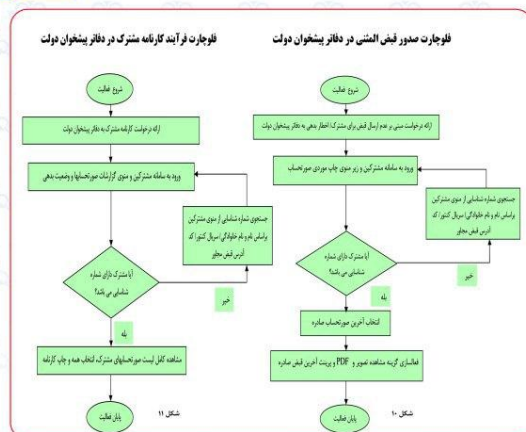
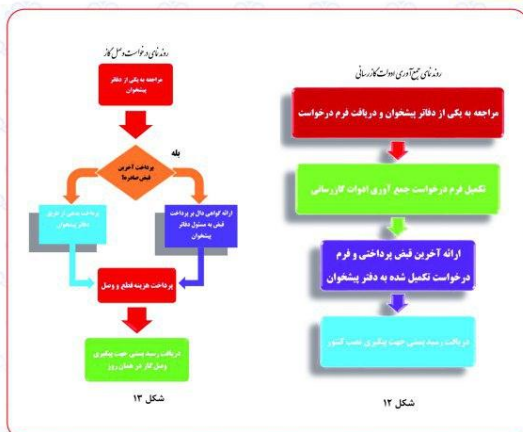
شکل ۳ فرآیند تعیین نوع مصروف



شکل ۴ فرآیند تعیین نوع مصروف



شکل ۵ فرآیند تعیین نوع مصروف





مسئولين ميز خدمت ادارات شرکت گاز استان آذربایجان شرقی:

[illegible]

پروژه رسیدگی به شکایات در شرکت گاز استان آذربایجان شرقی:

با عنایت به استتار استاندارد، از ۱۰۰۰۰۰ (رسیدگی به شکایات) در شرکت گاز استان آذربایجان شرقی و مکانیزه سازی روند پاسخگویی، مشتریان و مراجعین محترم می توانند فرآیند انتقاد، شکایات و یا پیشنهادات خود را به یکی از طرق ذیل انعکاس نمایند تا ضمن ارائه درخواست در کمترین زمان، نسبت به بررسی و رسیدگی به درخواست با اقدام گرد.

حلب، رضایت مشتری بازن محترم هدف نهایی شرکت گاز در ارائه خدمات می باشد.

۱- سایت شرکت گاز به آدرس NIGC-EAZAR.IR

٢- تلغف كویا ٣١٩٢.

۳- شماره مستقیم ۳۳۳۹۶۴۴۱ و ۳۳۳۲۴۲۰۶.

۵- مراجعه حضوری به واحد روابط عمومی شرکت گاز استان واقع در خیابان آزادی ، حد فاصل چهارراه لاله و کوی فیروز ، طبقه ۵

نکات ایمنی و مصرف بهینه گاز طبیعی :

در صورت بروز هرگونه حادثه منجر به نشت گاز فوراً با خونریزی کامل با شماره تلفن ۱۹۴ و یا در روستاها به گازبان اطلاع دهید.

هر وسیله گازسوز باید به یک دوکشی مجزا و مجهز به کلاهک در پشت بام متصل شود.

در صورتیکه دودکش از پنجره به بیرون هدایت شده است باید دارای حداقل یک متر ارتفاع از محل خروج باشد.

مرکز جهت حفاظت رگولاتور در کوچه از نوری سیمی استفاده نکنند، چون موجب خسارت به رگولاتور و لوله می گردد.

از عملکرد گاز شما در کوره باریک می‌باشد بطوریکه در معرض خطر برخورد دیواره و آلت با به آن می‌باشد بهتر است برای درگاه گاز لائور شلنگ چسبانده شود. نصب آبگرمکن گاز در حمام یا اتاقی که بطور عادی در آن هوا جریان ندارد باعث کمبود اکسیژن شده و ایجاد خطری می‌نماید.

نکات ایمنی و مصرف بهینه گاز طبیعی :

از سررفتن ظروف غذا بر روی اجاق گاز جلوگیری کنید. زیرا باعث خاموش شدن شعله و نشت گاز می گردد و عواقب آن انفجار و آتش سوزی می باشد. هنگام استفاده از اجاق گاز برای ظروف کوچک از شعله بزرگ اجاق گاز استفاده نکنید.

برای روشن کردن اجاق گاز که شمعک ندارد همیشه اول کبریت یا فندک را روشن کنید و سپس شیرگاز را باز کنید.

استفاده صحیح از وسایل گازسوز را در سنن مقتضی به فرزندان خود بیاموزید.

از وارد آوردن ضربه بوسیله دیگ و سایر ظروف سنگین بر روی اجاق گاز جدا خودداری کنید زیرا این عمل باعث سست شدن اتصالات و نشت گاز خواهند شد.

هوای اتاق را آنقدر گرم نکنید که مجبور شوید پنجره ها را باز کنید.

هنگام خرید و نصب بخاری گازسوز با اندازه و ابعاد اتاق مورد نظر خود توجه داشته باشید.

شبهه موقع خوابیدن شعله بخاری یا درجه شوفاژ را کم کنید و از پتو یا لحاف مناسب استفاده کنید.

چنانچه برای مدت طولانی قصد استفاده از وسیله گازسوزی را نداشته باشید، شیر مصرف آن را بسته نگه دارید.

وقتی هوا سرد شد ، روی درپچه های کولر را با نایلون بپوشانید تا هوای گرم اتاق از درپچه خارج نشود.

در فصلهای سرد سال ، لباسهای مناسب بپوشید که مجبور نباشید شعله بخاری یا شوفاژ را زیاد کنید.

دانستن نکات ایمنی کافی نیست . به آنها عمل کنیم .

هر وسیله گازسوز باید یک دودکش و کلاک H و شیر گاز جداگانه داشته باشد.

در صورت ترک منزل برای مدت طولانی حتما شیر اصلی را که در کنار کنتور قرار دارد ببندید. (در واحدهای آپارتمانی شیر فرعی باید بسته شود)

زمانی که به مسافرت طولانی می روید شوفاژ را خاموش کنید و یا درجه آن را به حداقل برسانید.

با رعایت نکات ایمنی آرامش را به محیط زندگی و خانواده بازگردانید. (رعایت نکات ایمنی- کاهش حادثه)

از قرار دادن اشیاء و البسه در مجاورت بخاری و سایر وسایل گازسوز خودداری کنید.

زمانی که به مسافرت طولانی میروید ، شوفاژ را خاموش کنید.

ادارات و سازمانها در ایام تعطیل و تعطیلات آخر هفته موتورخانه و وسایل گرم کننده ساختمانها را خاموش کنند.

برای صرفه جویی در مصرف گاز و حفظ سلامتی در فصل زمستان بجای زیاد کردن شعله بخاریها از لباسهای گرم و ضخیم استفاده کنید.

توصیه می شود هرچند وقت یکبار حتما با استفاده از کف صابون اتصالات دستگاه های گازسوز را بررسی کنید.

در صورت نشت گاز و استشمام بوی آن ضمن خونسردی ، باید قبل از هرکاری ابتدا شیر اصلی گاز را ببندید و در صورتی که کنتور برق در فضای آلوده به گاز قرار نداشته باشد برق را از فیوز اصلی قطع کنید. توصیه می شود چراغ قوه را در خارج از محیط آلوده به گاز روشن نمایید.

در صورت نشت گاز با باز نمودن دربها و پنجره و تکان دادن پارچه پنبه ای مرطوب به حرکت جریان هوا کمک نمایید تا هوای آلوده سریع تر به خارج هدایت شود. توجه نمایید برای خروج هوای آلوده هرگز از پنکه ، کولر ، هواکش و سایر دستگاههای برقی مشابه استفاده نکنید.

پیچاندن سیم یا هر چیز دیگر بجای بست باعث بریده شدن و جدا کردن شیلنگ می شود.

استفاده از سیم بجای بست بدلیل عدم محکم شدن شیلنگ باعث نشت گاز می گردد.

بدون استفاده از بست برای محکم کردن شیلنگ گاز هرگز از وسیله گازسوز استفاده نکنید.

در صورتی که بعد از فصل سرما ، بخاری را جمع آوری می کنید حتما انتهای شیر را با درپوش مسدود نمایید.

از دستکاری کنتور و رگلاتور اکیدا خودداری نمایید.

سهم شما در توسعه گازرسانی پرداخت بموقع گازبهاء مصرفی است.

