

证券代码：600917

证券简称：重庆燃气

公告编号：2024-024

重庆燃气集团股份有限公司 关于对重庆市燃气领域群众反映问题联合调查组 调查结果整改情况的公告

本公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

近期，重庆市燃气领域群众反映问题联合调查组就相关问题发布了调查结果，对此我们全面接受。对于联合调查组在调查结果中指出燃气企业存在的错抄和违规估抄、燃气计费周期混乱、价格政策执行不到位、换表工作组织无序、工作力量严重不足以及内部监督管理不到位等问题，公司深刻反思、深感自责。在此，向广大客户及社会各界致以最诚挚的歉意。

自重庆市燃气联合调查组进驻调查以来，公司全力配合，第一时间成立了整改工作专班，汲取教训，全面落实整改工作，确保问题真改、实改、改到位，切实维护客户利益，努力提供更好的服务。现将有关整改情况公告如下：

一、目前整改进展情况

一是及时处置客户最为关切的燃气费用多计多收问题。公司开通燃气计量服务快速通道，通过增加热线服务 24 小时值班人员、设立线下受理服务点等方式，加强内部人员统筹调度，畅通客户咨询投诉渠道，实

行受理、交办、办理、气费清退、回访、客户满意度评价全过程闭环管理。截止4月26日12时，共受理客户燃气计量收费投诉22696件，其中通过沟通释疑，消除客户疑虑10267件，仍需上门核查12429件。目前，已完成上门核查11444件，与客户核实读数无误8420件，核实为多计多收气费问题666件。同时，公司全面开展数据比对、自查自纠工作，自查出多计多收气费516件。上述多计多收气费1182件，影响气量1218950立方米，涉及金额2858545.83元，公司已全部清退处置完毕。

二是提高燃气计量收费公开透明便捷程度。对于客户目前气费账单不清晰不透明问题，公司已调整气费信息账单模版，增补用气地址、抄表起止日期、用气天数、阶梯气量及剩余用量、账户资金等信息，定期规范透明向客户推送用燃气量、价、费用等信息，方便客户及时掌握用气变化情况。对于燃气计费周期混乱问题，公司正根据重庆地域特点、客户习惯等实际情况，统一规范燃气抄表计费周期，并加强与属地街道、社区联动，有效提高入户抄表率。公司正加大企业微信公众号、客户专属企业微信应用推广力度，为客户提供自报气表读数、查询历史用气数据以及缴费记录等服务。

三是加强内部经营服务管理。公司正对内部经营管理和客户服务工作进行全面诊断，围绕关键控制环节、责任落实、考核评价以及监督问责等，进行流程优化和制度完善。针对制度执行不到位、工作责任心不强造成客户利益受损的行为，公司将加大追责问责力度，从严从快查处。

二、下一步整改计划措施

下一步，公司将持续做好整改，并举一反三全面加强服务，以客户为中心，踏踏实实做好民生服务工作，提高客户服务质量，切实保障客户利益。

一是全面整改多计多收问题。公司对接到的群众投诉举报问题，逐一核查气量气费、逐一查清原因，并通过电话、预约上门等方式与客户沟通退费方案，做到应退尽退。对其他客户，将制订计划，逐户核查气量气费、逐户查清是否异常及原因，逐户沟通处理方案，凡多计多收的做到应退尽退。

二是全面整治计量收费不规范不透明问题。公司将对抄表计量、计费收费相关流程进行再造，对相应的体制机制进行重构，分阶段落实政府“月抄、月清、月推”工作要求，动态推送每月的用气分析，杜绝抄表周期混乱、气价计算错误等问题，让客户及时、清楚了解用气情况。同时，将守好计量计费最后一道关口，及时升级计量收费系统，实现气量气费自动比对分析，气量气费异常自动预警、自动核查，及时纠正错误。

三是举一反三全面提升燃气服务质量。公司将全面清理与客户用气相关的安装、维修、改造、通气、过户等服务事项，逐项制订工作规程，明确服务标准、办理流程、责任事项、责任人、完成时限、客户评价方式及结果应用，强化办理流程管控、服务质量管理，实现全过程闭环管理。同时，进一步优化服务热线、微信平台、线下服务网点建设，畅通投诉举报渠道，健全线上线下投诉、接诉、复核、任务分派、办理、结

果反馈机制，并明确各环节服务标准、办理流程、责任事项、完成时限、评价方式、考核应用等规范。

四是全面提升员工服务能力。将员工服务意识、服务技能、服务礼仪作为教育重要内容，系统性、持续性开展员工培训教育。牢固树立以客户为中心的服务理念，坚持以“客户满意”为导向，完善服务评价考核制度，严格兑现奖惩。

公司郑重承诺，我们将坚持把惠民生的事办实、暖民心的事办细、顺民意的事办好。真诚感谢广大市民和客户对我们的监督和帮助，欢迎社会各界朋友继续对我们提出批评意见、对公司各项工作进行监督。

三、风险提示

公司郑重提醒广大投资者：《中国证券报》《证券时报》《上海证券报》《证券日报》和上海证券交易所网(www.sse.com.cn)为公司选定的信息披露报刊和网站，公司发布的信息以在上述指定报刊和网站刊登的公告为准。敬请广大投资者注意投资风险。

特此公告。

重庆燃气集团股份有限公司董事会

2024年4月28日