

浙江杭嘉鑫清洁能源有限公司

油气管网设施客户管理制度

1 目的

为规范和加强浙江杭嘉鑫清洁能源有限公司（以下简称“公司”）油气管网设施客户管理业务，确保油气管网设施客户管理工作有序开展，依据国家有关法律法规及相关标准制度，制定本制度。

2 范围

本制度适用于公司油气管网设施公平开放相关的客户管理业务。

3 术语和定义

除以下定义的术语外，本制度所引用的其他术语含义与《油气管网设施公平开放管理制度》中规定的术语含义一致。

4 工作原则

公司客户管理工作遵循“公开透明、分类施策、合作共赢、服务至上”的管理原则。

5 职责

5.1 综合办公室（商务）职责

综合办公室（商务）是客户管理工作的归口管理部门，具体职责如下：

5.1.1 负责客户管理相关工作、组织客户的维护。

5.1.2 组织客户准入资格的审核。

5.1.3 负责客户管理工作中重大问题的协调。

5.1.4 负责客户投诉受理。

5.1.5 负责客户资格准入提交的企业资质文件审查工作。

5.2 其他部门职责

5.2.2 计划财务部负责客户资格准入提交的企业财务数据审查工作。

5.2.3 安全部负责客户资格准入提交的安全生产资质审查工作。

6 客户信息管理

6.1 客户信息应包括现有客户信息与潜在客户信息，客户信息主要包括：客户的企业资质、相关行业经营许可、安全运营资质等关键信息等。

6.2 公司应做好客户信息的保密工作，未经许可任何单位和个人不得超越权限查阅、复制和编辑客户信息，严禁泄露客户信息。

6.3 客户建档信息应实行分类管理，对客户属性实行标签化识别，客户分类宜包括资源种类、产业链类型、经营范围、服务规模等；综合办公室（商务）应结合客户管理的需求，逐步提升分类管理标准，便于清晰、准确的了解客户信息，为公司提供精准的客户信息支持。

6.4 公司应于客户信息发生变化后，对已采集的客户信息进行维护与变更，对于已正式建档的客户的注销需经公司确认。

7 客户资质管理

7.1 客户准入资格审查

7.1.1 公司按照“公平、公正，适度集中”的原则开展客户准入资质申请受理和审核。

7.1.2 有申请准入意向的客户，需按要求提交准入资格申请材料。

7.1.3 客户准入资格应当符合《油气管网设施公平开放管理制度》相关条款的要求。

7.1.4 公司接到提交的客户准入资格审查申请后，应在一定期限内组织相关部门按照职责分工完成公司客户准入资格审查。

7.1.5 公司审查意见可以分为通过、退回或拒绝。对于审查意见为通过的客户，应每年 6 月 30 日前，在公司网站发布已获取准入资格的客户清单；对于审查意见为未通过的客户，反馈所属企业处理，并备注原因与说明。

7.1.6 公司可随机对已获取准入资格客户的企业资质、履约等情况进行抽查，并根据抽查结果提出调整用户准入资质的建议。并组织相关部门对调整建议进行审核并根据审核结果调整已获取准入资格的客户清单。

7.2 年度复审

7.2.1 公司应对所有已获取准入资格客户开展年度复审工作。

7.2.2 对不符合准入要求，拟终止服务、取消准入资格的客户，由公司确认后执行。

7.2.3 公司对准入用户履约情况进行评估，评估结果应纳入准入资格审查条件。

8 客户服务管理

8.1 客户培训

公司可根据业务需要开展客户培训工作。培训内容可以包括相关系统使用方法、用户准入资格所需材料、服务产品种类、申请流程、平衡管理等内容。

8.2 定期交流

公司应根据业务需要开展客户定期交流活动。交流内容可以包括行业政策信息、市场动态分享等，便于为客户搭建合作平台。

8.3 回访与满意度调查

8.3.1 公司每年定期开展客户回访工作，了解客户在服务过程中的诉求、开展满意度调查工作。

8.3.2 公司应对客户满意度调查结果进行深入分析，及时与客户沟通，形成具有可操作性的客户服务改进方案，并做好跟踪与督办工作，必要时开展介入调查与走访处理工作。

8.4 客户投诉受理

8.4.1 在接报投诉后，应做好相关记录、核实相关情况，制定投诉处理建议并反馈客户。

8.4.2 客户投诉以及解决情况可作为各部门绩效考核指标，纳入年终绩效考评。

9 监督与考核

9.1 公司应考虑相关评选与激励措施，对于在客户管理工作中做出成绩的部门和个人，予以表彰和奖励。

9.2 对于在客户管理过程中涉嫌数据造假、隐瞒信息、破坏公平有序市场秩序的部门或个人，公司视情节轻重进行处理。

10 附则

10.1 公司各部门应依据本制度执行相关细则，用以开展客户管理工作。

10.2 本制度自公布之日起实施。