



کتابچه راهنمای ارباب رجوع شرکت گاز استان قزوین

مقدمه :

شرکت گاز استان قزوین در راستای تهیه گاز طبیعی سالم و ایمن و رساندن آن به مشترکین محترم براساس آخرین یافته های علمی و استانداردهای جهانی اقدام به استاندارد سازی درکلاس جهانی نموده است و در همین ارتباط موفق به اخذ گواهینامه های بین المللی :

ISO 9001-2000

ISO 14001

ISO 18001-OHSAS

مدیریت تضمین کیفیت
مدیریت زیست محیطی
مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای
گرفته شده است. اخذ گواهینامه ها که با ارتقاء کیفی و کمی خدمات قابل ارائه و کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری همراه بوده است رساندن خدمات بهینه و مطمئن و مستمر به مصرف کنندگان عزیز را تضمین نموده و نشانگر عزم راسخ این شرکت در مسیر بهبود مستمر عملکرد مدیریت و کارکنان میباشد.
لذا در همین راستا این شرکت مشتاقانه پذیرای انتقادات و پیشنهادات کلیه شهروندان گرامی میباشد.

اهم فعالیتهای و اقدامات شرکت در راستای اجرای طرح تکریم

- الف) منشور اخلاقی شرکت گاز استان قزوین در ۹ بند تهیه و تنظیم گردیده و به تمامی واحدهای تابعه ابلاغ شده است.
- ب) دوره های آموزشی رفتار با ارباب رجوع با همکاری مراکز آموزشی در ارتباط با نهادینه سازی منشور اخلاقی صورت پذیرفته است.
- ج) در ارتباط با اطلاع رسانی در خصوص نحوه ارائه خدمات به مردم ، تابلو راهنما با درج عنوان واحدهای مربوطه و محل استقرار آنها و نصب نام و نام خانوادگی با ذکر عنوان پست سازمانی کارکنان تهیه شده و در معرض دید ارباب رجوع قرار گرفته است.
- د) مشترکین محترم جهت اطلاع از آخرین اطلاعات و اخبار مربوط به قوانین و مقررات موضوعه در ارتباط با گازرسانی و همچنین آخرین اخبار و اطلاعات مربوط به این شرکت میتوانند به سایت اینترنتی به آدرس :
سایت اینترنتی www.nigc-qazvin.ir یا سایت شرکت ملی گاز ایران به آدرس www.nigc.ir مراجعه نمایند.
- ه) از دیگر اقدامات این شرکت نظرسنجی از مردم در ارتباط با نحوه و کیفیت خدمات ارائه شده میباشد که در همین ارتباط فرمهایی طراحی گردیده که پس از توزیع بین مشتریان و جمع آوری آنها ، نتایج حاصله مورد ارزیابی قرار میگردد تا ضمن تقویت نکات مثبت ، نقایص احتمالی نیز برطرف گردد.
- و) این شرکت در راستای توجه به ارباب رجوع و جلب رضایت آنان اقدام به ایجاد دفتر رسیدگی به شکایات نموده تا مراجعین محترم در صورت بروز هر گونه اشکال در تأمین مصالبات خود بتوانند از پیگیری یک مسئول سازمان تا حصول نتیجه مطلوب بهره مند گردند. ضمناً این دفتر در تمامی ساعات اداری آمادگی دارد تا پذیرای پیشنهادات و انتقادات سازنده ارباب رجوع بوده و پاسخگویی مشکلات احتمالی آنان باشد. لازم به ذکر است ارباب رجوع میتوانند بدون مراجعه حضوری با تلفن ۰۲۸۱-۳۳۳۳۴۰۹ تماس حاصل و شکایات خود را مطرح نمایند.
- س) مشترکین محترم در صورت بروز حوادث و اتفاقات در خصوص نشستی یا خرابی علمک یا کنتور گاز و... میتوانند با شماره تلفن ۱۹۴ با واحد امداد و اتفاقات تماس حاصل نمایند.
- ضمناً تلفن گویای این شرکت با شماره ۰۲۸۱-۳۳۵۷۱۱۱ در تمامی مدت شبانه روز آماده راهنمایی و نیز دریافت پیامهای شهروندان محترم میباشد.
- در پایان از درگاه یگانه بی نیاز توفیق روز افزون خدمت به تمامی مردم مومن و شریف استان قزوین رامسئلت داریم.



تعاریف و اصلاحات :

گاز طبیعی : مخلوطی است از گازمتان و مقدار جزئی ترکیبات دیگر.
متقاضی عبارت است از شخص حقیقی یا حقوقی واجد شرایط که تقاضای استفاده از گاز طبیعی را از شرکت بنماید.
مشترک : عبارتست از شخص حقیقی ویا حقوقی که نسبت به پرداخت هزینه های اشتراک پذیری طبق ضوابط اقدام و شماره اشتراک به وی تخصیص یافته است.
انواع مشترک (از لحاظ مصرف):
مشترک جزء : به مشترکی اطلاق میشود که از گاز طبیعی با فشار ۱/۴ پوندبراینچ مربع استفاده نموده ویا حداکثر میزان گاز مصرفی مورد تقاضای وی کمتر یا برابر با ۱۶۰ مترمکعب در ساعت باشد.
مشترک عمده : به مشترکی اطلاق میگردد که از گاز طبیعی با فشار بیش از ۱/۴ پوند براینچ مربع استفاده ویا حداکثر میزان گاز مصرفی مورد تقاضای وی بیش از ۱۶۰ متر مکعب در ساعت باشد.
کنتور/شمارش گر: دستگاهی است که برای اندازه گیری مقدار گاز مصرفی به کار میرود.
۶) پیمان فروش گاز طبیعی : عبارت است از قراردادی که بین شرکت و متقاعد و طبق مفاد آن جریان گاز مشترک برقرار میگردد.
هزینه برقراری انشعاب : مبلغی است که به تناسب ظرفیت کنتور / ایستگاه اندازه گیری ، بابت اعطاء امتیاز اشتراک گاز طبیعی و تأمین قسمتی از هزینه های تمام شده تأسیساتی که خطوط انتقال و خطوط تغذیه و شبکه توزیع را به تأسیسات مشترک متصل مینماید ، از مشترک اخذ میگردد.
گاز بها : عبارت است از بهای مصرف یک مترمکعب گاز مصرفی .
تذکر : مبنای محاسبه متر مکعب گاز طبیعی برای مشترکین جزء اعداد شمارشگر میباشد. و مبنای محاسبه متر مکعب گاز طبیعی برای مشترکین عمده ، مترمکعب استاندارد میباشد.

راهنمای نحوه دریافت علمك گاز :

همشهریان محترم که متقاضی علمك گاز میباشد در صورتیکه در محیط دارای شبکه گاز سکونت داشته باشند می بایستی مراحل ذیل را جهت انجام کار رعایت نمایند:
مراجعه به واحد نصب و تجهیزات ادارات گازرسانی شهرستان مربوطه و تکمیل فرم مخصوص تقاضای علمك.
اخذ مجوز بازدید از محل توسط واحد نصب و تجهیزات ارزیاست اداره گاز مربوطه.
بازدید از محل مورد نظر و برآورد میزان حفاری مورد نیاز.
مکاتبه با شهرداری منطقه مربوطه جهت اخذ مجوز حفاری.
پرداخت هزینه های متعلقه و اخذ مجوز حفاری از شهرداری توسط متقاضی.
آغاز به کار پیمانکار پس از اخذ مجوز شهرداری با هماهنگی ریاست اداره گاز ناحیه.
در صورتیکه خیابان یا کوچه فاقد شبکه اصلی باشد ، می بایستی مراحل ذیل انجام پذیرد:
الف) مراجعه به واحد نصب و تکمیل فرم مربوطه.
مراجعه متقاضی به شهرداری بابه همراه داشتن نامه صادره اداره گاز ناحیه جهت اخذ مجوز بلامانع بودن گازرسانی به محل مورد نظر و نیز نقشه ۱/۲۰۰۰ محل مأمور به مهر شهرداری مربوطه.
ارسال مدارک تکمیل شده فوق الذکر توسط واحد نصب به امور مهندسی شرکت جهت طراحی شبکه ، اخذ پیمانکار مجری کار ، تزریق گاز به شبکه و تحویل علمك.

قطع و وصل و تغییر اندازه کنتور

همشهریانی که اقدام به تخریب ملك خود و ساخت و ساز جدید مینمایند ، در صورتیکه ملك قدیمی دارای کنتور گاز باشد باید جهت تکمیل فرم قطع گاز و باز کردن کنتور به واحد خدمات مشترکین «جزء» مراجعه تانسبت به تکمیل پرونده اقدام مقتضی به عمل آید.
پس از اتمام ساخت و ساز مشترک بایستی مجدداً به واحد خدمات مشترکین مراجعه تا پس از ارزیابی هزینه های مابه التفاوت (در صورت افزایش ظرفیت) فرم نصب کنتور صادر و اقدام لازم از سوی واحد نصب جهت نصب کنتور به عمل آید.

نحوه اشتراک پذیری مشترکین جزء

تهیه نقشه و اجرای سیستم لوله کشی داخلی گاز ملك مشترکین از سوی پیمانکار و اخذ تأییدیه از سازمان نظام مهندسی.
تحویل مدارک مورد نیاز به خدمات مشترکین شامل : اصل نقشه لوله کشی تأیید شده و فرم بازرسی انجام شده توسط سازمان نظام مهندسی ، اصل سند مالکیت ، تصویر پروانه ساختمان یا پروانه کسب (در صورت تجاری بودن ملك) ، تصویر شناسنامه مالك یا نماینده قانونی وی ، تصویر کارت ملی مالك «پشت و رو» ، و فیش پرداخت هزینه



کتابچه راهنمای ارباب رجوع شرکت گاز استان قزوین

برقراری انشعاب.
تذکر: در صورتیکه متقاضی خواهان اشتراک به صورت افساط باشد بایستی معرفی نامه لازم رازیکي ازارگانهای ذریط اخذ و ارائه نماید.
تشکیل پرونده و اخذ کارت اشتراک (کارت زرد)
رنگ آمیزی لوله کشی داخلی و تهیه شیر قفلی استاندارد گاز (یک اینچ)
نصب کنتور ورگولاتور و برقراری جریان گاز براساس نوبت بندی توسط واحد نصب.
تذکر:
الف) بابت نصب کنتور ورگولاتور هیچگونه هزینه ای دریافت نمیگردد.
ب) نصب کنتور ورگولاتور مشروط به رنگ آمیزی کامل لوله کشی داخلی ساختمان و نصب شیر قفل شونده جریان گاز استاندارد میباشد.

ب) قرائت و کنتور خوانی

انجام کنتور خوانی و صدور قبض گاز مصرفی در دوره های ۲ ماهه.
۱) در صورت بروز اشتباه در قرائت شماره کارکرد کنتور، صورت حساب آن دوره توسط خدمات مشترکین ابطال و پس از بررسی در صورت حساب بعدی اصلاح شده و در فرم تعدیل صورت حساب اقدام خواهد گردید.
۲) در صورتیکه قرائت کنتور بعلمت عدم حضور مشترک امکان پذیر نباشد، فرم اعلام رقم کنتور جهت مشترک کنتور صادر خواهد شد که مشترک موظف است حداکثر تا ۲۴ ساعت بعد از دریافت فرم، رقم کنتور خود را به واحد خدمات مشترکین اعلام نماید.
۳) در صورت قرائت نشدن و نیز عدم اعلام شماره کنتور (تا ۲ مرحله) و یا عدم پرداخت هزینه گاز بهای مصرفی، گاز مشترک قطع گردیده و وصل مجدد مشروط به اعلام شماره کنتور و پرداخت گاز بهای مصرفی بعلاوه هزینه قطع و وصل مجدد میباشد.

روش انجام تعمیرات کنتور ورگولاتور

۱) در صورت خرابی کنتور گاز (باتشخیص مامورین قرائت) فرم مربوط به تعویض توسط واحد مشترکین صادر و جهت تعویض به پست امداد ارسال میگردد (در این خصوص هزینه ای دریافت نخواهد شد).
تذکر: تعویض کنتور خراب، مشروط به ارائه آخرین صورت حساب پرداختی میباشد.
۲) در صورتیکه مشترک مدعی خرابی کنتور خود باشد، بایستی درخواست خود را بصورت کتبی تسلیم ناپس از پرداخت هزینه بررسی کنتور براساس تعرفه موجود، از طریق واحد امداد موضوع پیگیری و اقدام لازم به عمل آید.
تذکر: پس از تأیید خرابی کنتور، فرم مربوطه تکمیل و اقدام لازم در خصوص تعمیر و یا تعویض کنتور بعمل خواهد آمد.

اقدامات اصلاحی

۱) در صورتیکه ملکی خرید و فروش گردد، جهت تغییر نام در صورت حساب گاز مصرفی خریدار میتواند با ارائه تصویر سند مالکیت و یا پنجاق ملک بانضمام آخرین صورت حساب پرداختی و تصویر شناسنامه و ارائه فیش پرداخت شده اقدام نمایند.
۲) در صورتیکه مشترک خواهان افزایش ظرفیت کنتور خود باشد، پس از تهیه نقشه جدید و تأیید سیستم لوله کشی داخلی توسط سازمان نظام مهندسی، اقدام لازم در ارتباط بانصب کنتور مورد تقاضا پس از پرداخت مابه التفاوت هزینه کنتور قبلی و جدید، اقدام لازم در خصوص نصب کنتور جدید از سوی واحد امداد بعمل خواهد آمد.
۳) در صورتیکه مشترک خواهان کاهش ظرفیت کنتور خود باشد، پس از تأیید از سوی کارشناسان شرکت، اقدام لازم بعمل خواهد آمد.
تذکر: هیچگونه وجهی بابت کاهش ظرفیت از سوی شرکت به مشترک پرداخت نخواهد شد.

نحوه دریافت کنتور تفکیکی

به منظور ایجاد تسهیلات بیشتر جهت ساکنین مجتمع های مسکونی و آپارتمانها این شرکت اقدام به تحویل کنتور تفکیکی بنا به درخواست متقاضیان به شرح زیر نموده است.
۱) ارائه درخواست توسط متقاضی
۲) قطع جریان گاز محل سکونت متقاضی با هماهنگی ساکنین
۳) تغییر سیستم لوله کشی داخلی بصورت تفکیکی.
۴) تهیه نقشه لوله کشی داخلی و اخذ تأییدیه سازمان نظام مهندسی.
۵) صدور کارت اشتراک پس از واريز هزینه های اشتراک پذیری توسط متقاضی.
۶) نصب کنتور ورگولاتور براساس نوبت بندی.



کتابچه راهنمای ارباب رجوع شرکت گاز استان قزوین

تذکر: در صورتیکه متقاضی دارای اشتراک قبلی باشد مبلغ اشتراک قبلی از هزینه اشتراک جدید کسر شده و مابه التفاوت دریافت خواهد شد.
راهنمای عملیات جابجایی و کارهای اصلاحی علمک :

- ۱) حضور مالک به همراه آخرین قبض گاز پرداختی در واحد تعمیرات شبکه جهت تکمیل فرم مربوط به اصلاح علمک.
- ۲) مراجعه به دفتر رئیس ناحیه پارتنیس تعمیرات
- ۳) مراجعه مجدد به واحد تعمیرات شبکه جهت بازدید و برآورد هزینه
- ۴) دریافت فیش بانکی از واحد امور مشترکین
- ۵) واریز هزینه
- ۶) اخذ فرم مجوز حفاری از واحد تعمیرات شبکه
- ۷) مراجعه به شهرداری جهت دریافت مجوز حفاری
- ۸) ارائه مجوز حفاری به واحد تعمیرات شبکه
- ۹) قرار گرفتن در لیست اصلاح علمک

راهنمای دریافت استعلام شهرداری جهت تخریب ساختمان

- ۱) حضور مالک به همراه نامه شهرداری و آخرین قبض گاز پرداختی در واحد تعمیرات شبکه
- ۲) مراجعه به دفتر رئیس ناحیه پارتنیس تعمیرات
- ۳) مراجعه به واحد تعمیرات شبکه جهت بازدید و برآورد هزینه ایمن سازی
- ۴) دریافت فیش بانکی از واحد امور مشترکین در صورت نیاز
- ۵) واریز هزینه ایمن سازی
- ۶) مراجعه به واحد تعمیرات شبکه جهت دریافت پاسخ نامه شهرداری
- ۷) مراجعه به دفتر رئیس ناحیه جهت درج شماره نامه
- ۸) دریافت نامه از دفتر ناحیه و ارائه آن به شهرداری مربوطه.

مراحل اشتراک پذیری عمده :

استان قزوین با دارا بودن شهرک های صنعتی متعدد از جمله شهرک های صنعتی البرز ، لیا ، حیدریه ، کاسپین و... و نیز چندین محور صنعتی دیگر یکی از قطب های بسیار مهم صنعتی کشور بشمار میرود.
بدیهی است جایگزینی گاز طبیعی به جای سایر سوختها ی فسیلی علاوه بر استفاده بهینه از منابع انرژی موجود میتواند نقش تعیین کننده ای بر حفظ و سلامت محیط زیست استان داشته باشند.

مراحل اشتراک پذیری مراکز صنعتی و مصرف کنندگان عمده از قبیل دامداریها ، جایگاههای سوخت CNG و... :

- ۱) درخواست متقاضی جهت گازدار نمودن واحد مربوطه .
 - ۲) برآورد میزان گاز مصرفی متقاضی پس از پرداخت هزینه کارشناسی :
الف)- براساس نظر کارشناس.
ب)- براساس اعلام نیاز متقاضی و تأیید کارشناس.
 - ۳) اعلام هزینه های برقراری انشعاب از سوی واحد مهندسی.
 - ۴) صدور ابلاغیه صنعتی
 - ۵) انعقاد قرارداد بین شرکت گاز و واحد متقاضی پس از واریز هزینه های متعلقه و ارائه مدارک لازم.
 - ۶) اختصاص شماره دستور کار توسط خدمات مالی.
 - ۷) ارائه خلاصه پیمان فروش گاز طبیعی توسط خدمات مشترکین عمده به امور مهندسی.
 - ۸) تحویل فرم تسویه حساب نهایی به مشترک توسط خدمات مالی.
- تذکر: پس از برقراری جریان گاز متقاضی و ارائه صورتجلسه تنظیمی ، مراتب جهت صدور صورتحساب به سیستم رایانه اعلام خواهد گردید.



کتابچه راهنمای ارباب رجوع شرکت گاز استان قزوین

نشانی و شماره تلفن های استان قزوین
ساختمان مرکزی و نواحی تابعه

ساختمان مرکزی

آدرس : قزوین - خیابان نواب شمالی - جنب دانشگاه آزاد - شرکت گاز استان قزوین
تلفنخانه : ۳۳۳۳۱۵۳ و ۷-۳۳۴۸۸۹۶ کد : ۰۲۸۱
نمبر : ۳۳۵۴۱۰۰ کد : ۰۲۸۱

روابط عمومی و دفتر رسیدگی به شکایات :

آدرس : داخل ساختمان مرکزی - طبقه همکف
تلفکس : ۳۳۳۳۴۰۹ - ۰۲۸۱

ناحیه قزوین :

آدرس : قزوین - خیابان پادگان - جنب بیمارستان شهید رجایی - انتهای کوچه شهید صفدری
تلفنخانه : ۴ - ۳۶۷۹۰۰۳
تلفکس : ۳۶۷۹۰۰۲

شهر کوهین :

آدرس : شهر کوهین - بلوار امام رضا (ع) - نبش کوچه یاسین - روبروی پاسگاه انتظامی - طبقه دوم - پلاک ۲ -
اداره گاز شهر کوهین
تلفن :

ایستگاه گاز شهید رجایی :

آدرس : ۲۴ کیلومتری جاده قزوین تهران - ۵۰۰ متر بعد از نیروگاه سیکل ترکیبی - سنت راست - ایستگاه گاز
شهید رجایی
تلفن :

شهر اقبالیه :

آدرس : ابتدای اقبالیه - سمت راست - جنب کانال - اداره گاز اقبالیه
تلفن : ۰۲۸۲ - ۵۴۲۱۱۱۴ و ۰۲۸۲ - ۵۴۲۴۱۱۱

شهر محمود آباد نمونه :

آدرس : محمود آباد نمونه - ابتدای خیابان امام خمینی - تقاطع بلوار آیت ا... خامنه ای - طبقه فوقانی - اداره گاز
محمود آباد نمونه
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۳۶۳۰۰۳ و ۰۲۸۲ - ۲۳۶۳۲۵۴

شهرستان آبیک :

آدرس : آبیک - خیابان شریعتی - نبش جنوبی خیابان دستغیب - اداره گاز شهرستان آبیک
کد پستی : ۳۴۴۱۷۴۶۵۱۱
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۸۲۲۲۹۲

البرز و توابع

شهرستان البرز :



کتابچه راهنمای ارباب رجوع شرکت گاز استان قزوین

آدرس : شهر صنعتی البرز - انتهای حکمت پانزدهم - ابتدای جاده کمال آباد - نرسیده به تصفیه خانه صنعتی -
اداره گاز شهرستان البرز
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۲۲۲۲۶۶ و ۰۲۸۲ - ۲۲۲۲۲۶۶

شهر مجدیه :

آدرس : مجدیه - منطقه ۱ - بین والفجر ۳۱ و ۴ - پشت شهرداری - جنب اداره آب - اداره گاز شهر مجدیه
کد پستی : ۶۷۴۴۹ - ۲۴۹۱۷
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۵۶۸۲۸۷

شهر بیدستان :

آدرس : بیدستان - باند کندرو - کوچه شبنم - پلاک ۱۲ - اداره گاز بیدستان
کد پستی : ۱۴۳۴۶ - ۲۴۱۵۱
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۲۲۲۳۶۹

شهر شریفیه :

آدرس : شریفیه - خیابان ورزش - روبروی شهرداری شریفیه - دفتر اداره گاز شریفیه
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۳۷۳۷۰۰

گازبانی حصار خروان :

آدرس : حصار خروان - خیابان اصلی - روبروی مخابرات - دفتر گازبانی حصارخروان
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۸۵۳۱۴۱

گازبانی شترک :

آدرس : شترک - ساختمان شورای شترک - دفتر گازبانی شترک
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۳۱۳۳۳۴

گازبانی باورس :

آدرس : باورس - خیابان اصلی - دفتر گازبانی باورس
تلفن : ۰۲۸۲ - ۲۳۹۲۴۲۵

شهرستان بوئین زهرا و توابع

شهرستان بوئین زهرا :

آدرس : بوئین زهرا - بلوار شهید بهشتی - جنب نیروی انتظامی - اداره گاز شهرستان بوئین زهرا
تلفن : ۰۲۸۲ - ۴۲۲۵۴۶۰ و ۰۲۸۲ - ۴۲۲۲۵۵۸

شهر دانسفهان :

آدرس : دانسفهان - بلوار امام خمینی - روبروی خدمات کشاورزی - اداره گاز شهر دانسفهان
تلفن :

شهر آوج :

آدرس : آوج - خیابان ۱۷ شهریور - روبروی نانوایی - اداره گاز شهر آوج
تلفن :

شهر آبگرم :



آدرس: آبگرم - بلوار امام - نیش خیابان شهید بهشتی - اداره گاز شهر آبگرم
تلفن:

شهر ارداق:

آدرس: ارداق - انتهای بلوار شهدا - خیابان طالقانی - اداره گاز شهر ارداق
تلفن:

شهر شال:

آدرس: شال - بلوار امام - روبروی اداره مخابرات - اداره گاز شهر شال
تلفن:

تاکستان و نواحی مربوطه

شهرستان تاکستان:

آدرس: تاکستان - خیابان امام خمینی - جنب ترمینال - اداره گاز شهرستان تاکستان
تلفن:

شهر نرجه:

آدرس: نرجه - بلوار امام - خیابان سعیدی دوم - بعد از ۱۶ متری اول - اداره گاز نرجه
تلفن:

شهر ضیاء آباد:

آدرس: ضیاء آباد - خیابان امام - بلوار شهدا - اداره گاز ضیاء آباد
تلفن:

شهر اسفرورین:

آدرس: اسفرورین - بلوار امام - نرسیده به بانک ملی - اداره گاز اسفرورین
تلفن:

شهر خرمدشت:

آدرس: خرمدشت - خیابان امام - جنب دبیرستان شهدا - طبقه فوقانی بانک صادرات - اداره گاز خرمدشت
تلفن: