

鄂州市住房和城乡建设局

鄂州市住房和城乡建设局关于 印发《鄂州市城镇燃气行业服务质量标准》 (试行)的通知

各城镇燃气经营企业，市直有关部门：

为加强我市城镇燃气行业管理，规范燃气企业及从业人员服务行为，维护用户合法权益和社会公共利益，进一步提高城镇燃气行业服务质量和技术水平，依据《城镇燃气管理条例》《燃气服务导则》《湖北省燃气管理条例》以及有关法律法规、规范及标准，市住建局制订了《鄂州市城镇燃气行业服务质量标准》(试行)，现印发给你们。

鄂州市住房和城乡建设局

2023年3月14日

《鄂州市城镇燃气行业服务质量标准》 (试行)

1 范围

本规范规定了燃气行业服务的术语和定义、总则、基本要求、管道燃气供应服务、瓶装燃气供应服务、车用燃气经营服务、燃气器具经营服务、文明施工、保险和理赔、服务质量评价。

本规范适用于鄂州市从事城镇燃气供应服务以及燃气器具安装维修服务的企业和相关管理部门及机构对供气服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本规范的应用是必不可少的，凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本规范，凡不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB5842 液化石油气钢瓶
GB/T13611 城镇燃气分类和基本特性
GB27550 气瓶充装站安全技术条件
GB/T19001 质量管理体系要求
GB50028 城镇燃气设计规范
GB50494 城镇燃气技术规范
GB51142 液化石油气供应工程设计规范
GB50156 汽车加油加气站设计与施工规范
CJJ51 城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程
DB37/T3018 燃气行业企业生产安全事故隐患排查治理体系细则
DB37/T3019 燃气行业企业安全生产风险分级管控体系细则
国务院《城镇燃气管理条例》
《湖北省燃气管理条例》

3 术语和定义

下列术语和定义适应于本标准。

3.1 燃气

符合质量要求，供给生产、生活使用的天然气、液化石油气等气体燃料的总称。

3.2 燃气经营企业

管道燃气经营企业、瓶装燃气经营企业和燃气汽车加气经营企业的总称。

3.3 管道燃气经营企业

以管道输送方式经营燃气的企业，包括管道输送天然气的经营企业。

3.4 瓶装燃气经营企业

以国家规定的容器装运方式经营燃气的企业。

3.5 燃气汽车加气经营企业

以燃气汽车加气站方式经营燃气的企业。

3.6 燃气器具安装维修企业

从事燃气器具（包括燃气器具）安装、维修及售后服务的企业。

3.7 服务窗口

燃气经营企业和燃气器具安装维修企业为用户提供服务的场所或平台，包括办事处（点）、用户服务中心、业务服务柜台、电子服务平台、维修站（点）、管理站、瓶装燃气供应站、燃气汽车加气站等。

3.8 上门服务

燃气经营企业和燃气器具安装维修企业的人员到用户家（处）提供的服务活动。

3.9 从业人员

燃气经营企业和燃气器具安装维修企业所有直接从事服务行为人员的总称。

3.10 降压作业

燃气设施维护和抢修时，将燃气压力调节至能维持供应工作压力的作业活动。

3.11 燃气服务

为满足用户使用燃气的需要，燃气企业向用户提供的供气及相关服务活动。

3.12 燃气器具前压力

用户使用燃气时，在其燃气器具入口处测得的运行压力。

3.13 基表

具有基础计量功能，直接显示用气量原始数据且与其他附加功能分离的计量器具。

3.14 液化石油气残液

在用户室内环境温度下，液化石油气钢瓶中残存且不再气化的烃类物质和其他杂质。

4 总则

4.1 为了提高鄂州市城镇燃气行业服务水平，规范城镇燃气企业和从业人员的 service 行为，保障公平竞争，维护用户合法权益和社会公共利益，保障企业的合法权益，特制定本标准。

4.2 本规范适用于鄂州市行政区域内的城镇燃气经营服务（含本标准涉及的相关服务，下同）和燃气器具安装、维修及售后服务。

4.3 本规范规定了鄂州市城镇燃气经营企业、从业人员服务和燃气器具安装维修服务的基本内容和质量要求。

4.4 在鄂州市行政区域内从事城镇燃气经营服务和燃气器具安装维修服务的企业和个人，均应当遵守本规范。

4.5 从事城镇燃气经营服务和燃气器具安装维修服务的企业和个人，除遵守本规范外，还应当遵守法律、法规、规章、办法、标准的规定，遵守相关社会服务承诺及契约的要求。

4.6 城镇燃气行业服务应当遵循安全第一、诚信为本、文明规范、用户至上的原则。实行全年无节假日、全天候应急管理和“一站式”服务。

4.7 城镇燃气经营企业、燃气器具安装维修企业的合同和服务管理应当遵从本规范。

4.8 城镇燃气经营企业、燃气器具安装维修企业对本规范的执行情况应当接受相关行政管理部门和社会舆论的监督。

燃气主管部门应当定期对其服务质量进行检查和评价，并将检查评价结果予以公布。

4.9 服务原则

4.9.1 指导性

城镇燃气行业服务应当遵循安全第一、诚信为本、文明规范、尊重用户的原则。

4.9.2 安全性

城镇燃气经营企业应向用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气和提供相应的服务；应为社会公共危机处理提供供气方面的安全保障；应实行全年无节假日、全天候应急管理和“一站式”服务；提供的服务过程应保障人员和使用设施的安全；不应因燃气质量和服务质量等问题对人身安全和生产、生活活动及环境等构成不良影响和危害；应依法保护用户信息。

4.9.3 公开性

城镇燃气经营企业应向用户公示服务业务程序、条件、时限、收费标准、服务电话等与服务有关的各项信息。

4.9.4 及时性

城镇燃气经营企业的服务系统应在规定或承诺的时限内，响应用户在使用燃气时对质量、维修和安全等方面的诉求。

4.9.5 公平性

城镇燃气经营企业在其供气范围内，应对符合用气条件的单位和个人提供均等化的普通服务。

5 基本要求

5.1 供气质量

5.1.1 液化石油气（以下简称液化气）气体质量应当符合 GB11174《液化石油气》的标准。

5.1.2 天然气气体质量应当符合 GB17820《天然气》的标准。

5.1.3 车用燃气气体质量应当符合 GB19159《车用液化石油气》、GB18047《车用压缩天然气》、GB17820《天然气》中二类气质指标。

5.1.4 燃气加臭应当符合 GB50028《城镇燃气设计规范》的标准。

5.1.5 管道燃气企业提供的压力应当符合 GB50028《城镇燃气设计规范》的标准。

5.1.6 燃气经营企业应向用户公布所供应燃气的燃气种类、组分、热值和供气压力等质量信息。

5.2 燃气器具质量

在本市行政区域内销售的燃气器具应当取得质量合格证和法定检测部门出具的质量检测合格报告，并具有安装、维修等售后服务。

5.3 新增用户

5.3.1 燃气经营企业应根据燃气专项规划、适应当地经济发展和满足居民生活需要，制定和公布燃气用户的用气条件，在其经营范围内履行普遍服务义务。

5.3.2 燃气经营企业应公示用户申请业务的办事流程、办结时限、办理部门和地点、提供多种方式接受用气申请。

5.3.3 燃气经营企业应与用户签订供用气合同。供用气合同除应符合国家对燃气供用气合同的规定外，还应包括以下内容：

- a) 供应燃气的种类、质量和相关数据；
- b) 保障用户信息安全；
- c) 燃气设施安装、维修、更新的责任；
- d) 免费服务的项目、内容。

5.4 服务窗口

5.4.1 燃气经营企业服务窗口的场所和设施应满足用户需求。

5.4.2 燃气经营企业服务窗口应按照公示的工作时间准时营业，在营业时间内用户未办理完事项前，不应终止服务。

5.4.3 面对用户的服务窗口场所入口处应设置明显标识牌，有条件的宜设置无障碍通道，并保持畅通；服务设施应齐全、完好、保持整洁；不应放置与服务无关的物品。应符合以下要求：

- a) 受理业务的服务柜台高度不应超过 1.4m；
- b) 采用间隔玻璃式柜台的，应配有扩音器；
- c) 有服务电话、时钟、日历牌；
- d) 有处理业务需要的办公设备；
- e) 有供用户休息的座位；
- f) 有公示栏和安全标识；
- g) 与服务相适应的其他服务设施。

5.4.4 电子服务平台等服务窗口应使用户得到相同的服务质量。

5.4.5 服务窗口公示的内容应利于用户有效地得到服务。应包括以下内容：

- a) 办理业务程序、条件、时限、收费标准、收费依据、免费服务项目和应提交相应的资料；
- b) 服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉和处理等制度；
- c) 用气条件、供气质量的主要参数、燃气销售价格；
- d) 营业站点地址、营业时间；
- e) 安全用气、节约用气的相关知识；
- f) 服务人员岗位工号；
- g) 服务电话和监督电话。

5.5 接待服务

5.5.1 服务人员对用户应主动接待、热情服务。

5.5.2 接待用户应满足以下要求：

- a) 对来电、来访人员不应推诿，按规定做好受理记录；
- b) 在燃气经营企业规定或者承诺的时限内答复、办结；
- c) 不属于本企业解决的问题，应告知用户。

5.5.3 燃气服务的通讯设施应满足用户规模的需要。传统人工电话应做到铃响三声有应答。

5.5.4 服务人员接待应按以下程序：

- a) 问候语；
- b) 报企业名称及工号；
- c) 问清事由，提供相关服务；
- d) 道别语。

5.6 投诉处理

5.6.1 燃气经营企业应有投诉处理的接待人员。建立投诉处理的全程记录。

5.6.2 接到用户的投诉应在 5 个工作日内处置并答复。

5.6.3 对重复投诉人，应告知投诉事项的解决办法及联系方式。

5.6.4 对处理期限内不能解决的投诉，应向用户说明原因，并确定解决时间。

5.6.5 投诉处理应根据调查结果和处理依据，选择合理的处理方式。

5.6.6 应依法对投诉人的个人信息保密。

5.6.7 解决投诉问题后，应进行信息反馈。信息反馈内容应包括服务人员姓名、用户信息、处置时间、处置结果、用户满意度等。

5.7 从业人员

5.7.1 燃气经营企业的从业人员，应按国家规定取得相应的从业资格，并进行岗位培训。

5.7.2 从业人员应着装整洁、举止文明、用语规范、熟悉业务、遵守职业道德、有较好的沟通能力及服务技巧，宜使用普通话。

5.7.3 从业人员不应使用伤害用户自尊、人格和埋怨、责怪、讽刺、挖苦用户的语言。

5.7.4 从业人员在营业时间内，应身着企业标识服，佩戴工作证、牌。工作证、牌应具有以下内容：

- a) 企业名称及签章；
- b) 工作证、牌编号；
- c) 持证人员的姓名、工号、照片及岗位名称。

5.7.5 在瓶装燃气供应站、燃气加气站的从业人员，应熟悉处置服务纠纷和危害燃气安全的行为。

5.8 信息服务

5.8.1 燃气经营企业应建立服务信息系统，满足用户查询、咨询、预约、投诉、缴费等业务的需求。

5.8.2 燃气经营企业应建立健全真实、完整的用户服务档案，实现服务的可追溯性。

5.8.3 向用户提供信息服务的方式包括：

- a) 电子服务平台，可包括燃气经营企业网站、短信、微信、微博等；
- b) 电话、传真和自助终端设施；
- c) 营业及维修站点；
- d) 气费对账单；
- e) 《燃气安全使用手册》和其他宣传材料；
- f) 电视、报纸及其他媒体。

5.8.4 信息服务渠道应保持畅通，方便用户使用，并根据供气规模的发展即时满足用户的需要。

5.9 上门服务

5.9.1 从业人员应遵循上门服务规范，规范应包括从上门至离开时的全过程的行为要求。应避免多名从业人员为相同的目的或分解服务程序上门干扰用户。

5.9.2 上门服务实行预约制度，应按照与用户约定的时间，准时到达。对不能按时应约的，应在预约时间前采用有效方式及时通知用户，告知用户需要等待的时间，提前时间不宜小于 2 小时。

5.9.3 上门服务人员应着企业标识服，带工作牌，主动说明来因和出示相关证件。

5.9.4 上门服务应携带工具箱和鞋套，在搬动用户物品时应轻拿轻放。

5.9.5 入户服务应尊重用户隐私，非经用户同意，不应进入与服务项目内容无关的场所。

5.9.6 服务完成应清理现场，并带走作业垃圾。

5.9.7 服务结束，涉及作业记录的，应准确记录，并请用户签字确认。

5.9.8 上门服务在完成后，应向用户进行信息反馈。信息反馈内容应包括服务人员姓名、用户信息、处置时间、处置结果、用户满意度等。

5.9.9 燃气企业应有对残、障、孤、老等特殊服务对象的服务规定。

5.10 供气安全与安全宣传

5.10.1 燃气经营企业应按照 CJJ51《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》的规定对燃气设施进行管理。

5.10.2 燃气经营企业应制定安全技术操作规程及相关的安全管理制度，并应定期更新。

5.10.3 燃气经营企业应对生产岗位工作人员定期进行技术培训，并按国家相关规定持证上岗。

5.10.4 燃气经营企业应按规定设置安全和警示标志。

5.10.5 燃气经营企业应履行指导用户安全用气、节约用气和宣传安全用气知识的义务。

5.10.6 燃气经营企业应向用户发放《燃气安全使用手册》(参见附录 A)，向用户宣传燃气使用的科学知识。安全宣传应包括以下内容：

- a) 正确使用燃气器具的方法；
- b) 燃气使用的安全条件；
- c) 用户用气的权利、责任和义务；
- d) 保障燃气使用安全所要求的事项；
- e) 抢修、抢险、维修和维护等业务的联系方式、联系电话；
- f) 防范和处置燃气事故的措施；
- g) 违法用气的危害和后果。

5.11 对燃气设施的安全检查

5.11.1 燃气经营企业按照相关规定组织对居民用户燃气设施进行至少一年一次的安全检查，对非居民用户燃气设施进行至少一季度一次的安全检查。

5.11.2 检查前，应提前告知用户，并按约定时间实施。检查服务的人员应主动表明身份并说明来由。

5.11.3 对初次使用燃气的用户和新住宅用户装修后在供气设施投用前，应按规定或约定进行上门安全检查。不符合安全使用条件的，不应供气。

5.11.4 安全检查记录应有用户签字。

5.11.5 安全检查应符合《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ51 的规定，检查事项应包含以下内容：

- a) 嵌入式燃气灶和在隐蔽及不易观察位置安装的连接管道的情况；
- b) 采用不脱落连接方式的情况；
- c) 燃气热水器排烟管的完好情况；
- d) 用户燃气存放和使用场所的安全条件及通风情况；
- e) 燃气设施是否存在损坏、泄漏的情况；
- f) 用户是否存在私自拆改燃气设施、设施超期限使用的情况。

5.11.6 对检查发现存在安全隐患的事项，应履行告知义务，并按照规定的燃气设施维护、更新责任范围实施相关工作，或者提示用户自行整改。向用户发出隐患整改通知书，整改通知书应要求用户签收。

5.11.7 用户要求燃气经营企业协助对其燃气设施的安全隐患整改时，燃气经营企业应在事先向用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单，经用户签字确认后，组织有资质的单位进行实施。

5.11.8 燃气经营企业在入户检查时，发生以下情况，应做好相关记录：

- a) 用户拒绝入户安全检查的；
- b) 拒绝在安全检查记录上签字的；
- c) 不接收整改通知书的。

5.11.9 因用户原因无法进行安全检查的，燃气经营企业应做好记录；并通知用户约定安全检查时间及联系电话号码；发现燃气泄漏等严重安全隐患，燃气经营企业应采取相应措施进行及时

处理。

5.11.10 燃气经营企业应建立燃气设施巡检制度。当发现存在重大安全隐患时，应上报行政主管部门。

5.12 应急处置

5.12.1 燃气经营企业的燃气安全事故应急预案中应包含保证临时供气和维持服务的相关内容。

5.12.2 燃气经营企业应对自然灾害、极端性气候、社会治安、生产事故和气源短缺等严重影响正常供气服务的事件制定应急预案，并遵照执行。

5.12.3 应急预案应包括组织机构、应急措施、应急保障等内容。

5.12.4 燃气经营企业向用户宣传燃气安全事故应急预案，适时组织用户参加培训或演习。

5.12.5 燃气经营企业应当设置专门的燃气事故抢险抢修队伍，配备专业技术人员、防护用品、消防器材、车辆、通讯设备等，制定抢险抢修预案，报燃气行政主管部门备案，并应向社会公布 24 小时报险、抢修电话。

5.12.6 燃气计量和调度等信息应有利于燃气计量技术水平提高和对供求状况监测、预测和预警的实施。

5.12.7 当发生燃气设施泄漏等紧急情况需要实施入户抢险、抢修作业，且无法联系到用户时，应当通知当地公安部门予以配合。

6 管道燃气经营服务

6.1 新增用户

6.1.1 用气条件应包括：市政燃气管网覆盖的区域、管道供应能力、用气场所的安全用气条件。

6.1.2 管道燃气经营企业应公示新增用户报装办理的主要流程，应包括下列内容：

a) 审核报装材料：燃气经营企业应明确报装受理条件，当场决定是否受理，对不符合条件的应一次性告知原因；（即时）

b) 现场查勘；

c) 签订协议（合同）；

d) 方案设计；（

e) 工程施工；

f) 单项竣工验收；

g) 并网、通气。（0.5 个工作日）

h) 客户回访、售后服务

6.1.3 管道燃气经营企业不应拒绝符合用气条件的用气申请者。对超出市政燃气管道负荷能力的地段的用气申请者，应告知原因和解决建议。

6.1.4 管道燃气经营企业接受用气申请后，经勘测符合用气条件的，并需要管道燃气经营企业提供安装施工的，应与申请用气者签订施工合同，按照合同约定期限完工。

6.1.5 新增用户的程序、时限应符合下列要求：

a) 建设项目的施工许可证核发之日后，申请者提出的报装申请管道燃气经营企业应予受理；

b) 工程应由具备相应施工资质的单位施工；

c) 管道燃气经营企业组织或参与工程竣工验收；

d) 验收合格后方可通气交付使用。

6.2 供气服务

6.2.1 对于符合国家质量标准，管道燃气经营企业参与工程竣工验收并验收合格的用户燃气设施，应依据供用气合同予以供气。

6.2.2 管道燃气计量、抄表与结算

6.2.2.1 管道燃气经营企业应向用户提供、安装经法定机构检测合格的燃气计量表，推广使用物联网燃气表。选用的燃气计量表应便于燃气经营企业的统一管理和安装、维修。使用预存款方式的燃气计量表应具有余额不足报警提示或者有限透支功能。管道燃气经营企业应按照规定定期更新、检定燃气计量表。非在线检测燃气计量表时，应向用户提供备用燃气计量表或者与用户商定检测期内的计量方式。

6.2.2.2 管道燃气经营企业应在供用气合同中，明确燃气费的结算周期和方式。

6.2.2.3 燃气销售价格调整时，管道燃气经营企业应按照调价时间和价格，分别结算调价前后的燃气费，并告知用户或予以公示。对使用非预存款方式燃气计量表的用户应及时抄表结算燃气费。

6.2.2.4 管道燃气经营企业应做到抄表作业及时准确：

- a) 抄表应按照约定的时间周期进行。若需要变更抄表周期，应提前通知用户；
- b) 对居民用户无法上门抄表或暂时无法正确抄表的，计量可按以下方法进行估量并告知用户：
——估量不应高于该用户以往实际用气一年中最高的单月用气量；
——估量后第一次进户抄表作业时，应按照“多退少补”的原则与用户结算。
- c) 管道燃气经营企业不应为非居民用户进行估量抄表。

6.2.2.5 管道燃气经营企业抄表后，应通知用户缴纳燃气费。缴纳燃气费的期限除非合同另有约定不少于 10 日。

6.2.2.6 管道燃气经营企业的缴纳燃气费通知应包括下列内容：

- a) 企业名称；
- b) 用户编号、户名、地址；
- c) 抄表起始数、终止数和用户当期使用的燃气体积；
- d) 燃气的价格和用户应缴纳的燃气费金额；
- e) 缴纳燃气费的地址、时间和时限及缴费方式的提示；
- g) 企业的缴费查询电话、服务投诉电话、监督电话或其他联系方式。

6.2.2.7 管道燃气经营企业应提供多种方式方便用户缴纳燃气费，并向用户提供合法收费凭证。

6.2.2.8 用户逾期未缴纳燃气费时，管道燃气经营企业应以有效方式提醒用户缴费，同时告知违约责任。

6.2.3 管道燃气经营企业接到用户改装、拆除、迁移燃气设施的申请后，在 5 个工作日内予以答复。对受理的，居民用户按照约定时间的 5 个工作日内、非居民用户按照合同约定的时限，实施相关工程；对不受理的，应以书面形式向用户说明理由。迁移、改装燃气设施的质量保证期应符合国家有关规定。

6.2.4 对燃气计量有异议的，可向法定检测机构提出检定申请：

a) 检定结果超出规定误差标准的，由管道燃气经营企业提供更换使用的燃气计量表并承担相关检定费用；检定结果符合规定的，由提出检定申请方承担检定燃气表的相关费用；

b) 对于超出的误差，应给予损失方按照计量误差累积量补偿，累计时间按照自拆表检定之日前 1 年计算。该表安装使用不足 1 年的，按实际使用时间计算；

c) 居民用户的用气量以基表显示的数据为基准数据。

6.2.5 管道供应临时中断，应进行下列处置：

a) 管道燃气经营企业因管道施工、维修、检修等计划性而非突发性原因降压或暂停供气的，应提前 48 小时将降压或暂停供气及恢复供气的时间公告和通知用户及燃气管理部门。降压或暂停供气的开始时间应避免用气高峰，暂停供气的时间一般不应超过 24 小时，并按时恢复供气；

b) 供气管道发生泄漏等突发性事件停气，应采取不间断的抢修措施，直至修复投用；

c) 对突发、意外造成停气、降压供气或者停气，应及时通知停气影响范围内的用户，向用户说明情况，通知内容包括：停气原因、停气范围、停气开始时间、预计恢复供气时间、安全注意事项等；

d) 居民用户恢复供气时间等事项应按照相关法规的规定实施。再次停气或超时停气应再次通知用户；

e) 管道施工、维修和检修尽量实现不停气作业。

6.2.6 用户燃气管道设施发生故障，向管道燃气经营企业报修，管道燃气经营企业应受理，并按照相关法规规定的时限响应；管道燃气经营企业接到用户室内燃气泄漏的报告，应在接报的同时，提示用户采取常规应对措施，按照相关法规的规定响应并立即赶到现场处置；管道燃气经营企业管理的燃气表井、阀门井等井盖缺损，应自接到报告或发现之时起 24 小时内修复，未能及时修复的，应采取监护措施。

6.2.7 管道燃气经营企业停业、歇业的，应提前 90 个工作日报经燃气管理部门同意，由燃气管理部门、管道燃气经营企业事先对供应范围内的用户的用气做出妥善安排并告知用户。

6.2.8 燃气器具前压力检查应符合下列要求：

a) 管道燃气经营企业应在调压装置出口的近端和最远端实施监测。定期抽查用户燃气器具前压力，每 2 个月不应少于一次，每次测试户数按当地实际确定。中压进户的用户燃气器具前压力检测按照有关规定实施；

b) 检测点应具有随机性和符合燃气种类特性；

c) 燃气器具前压力应符合 GB50028 的规定。

6.2.9 管道燃气经营企业应确保每月不少于一次在管网末端抽查燃气加臭的质量。

6.2.10 管道经营企业应建立用户燃气设施隐患整改及跟踪的工作机制，督促用户整改。

6.3 燃气种类转换

6.3.1 管道燃气经营企业应在以下情况下对用户转换供应燃气种类：

a) 燃气专项规划要求转换燃气种类；

b) 其他种类燃气并入城镇燃气市政管网。

6.3.2 管道燃气经营企业在进行燃气种类转换时，应与转换地区的街镇、社区、物业管理等单位取得联系，告知相关工作，并提前 7 个工作日通知用户转换原因、流程、时间、注意事项、收费项目及标准、新燃气种类的特性、使用新种类燃气的价格及需要用户配合事项等。

6.3.3 管道燃气经营企业应在发布燃气种类转换通知前，至少应完成以下工作：

a) 检查用户燃气设施的安全情况；

b) 登记燃气器具品牌、型号；

c) 向用户告知安全检查结果并要求用户签字；

d) 对存在安全隐患的，应按照规定，向用户发出整改通知书，要求用户签收；

e) 因用户原因无法入户进行安全检查的，应做好记录，并以书面形式告知用户联系方式，另行约定安检时间。

6.3.4 管道燃气经营企业应将普查的燃气器具相关数据提供给相关企业，并组织相关企业做好燃气器具更换或者改装的前期准备工作。

6.3.5 燃气器具的更换、改装应符合国家相关标准要求，改装后的燃气器具应有明显标识，改装情况应详细记录，包括改装企业名称、人员工号、改装内容、检测情况等内容并有用户签字。

管道燃气经营企业应对改装后的燃气器具和设施进行安全检查；未更新或未改装的燃气器具不得使用，并应告知用户。

6.3.6 除 6.3.3e)项外，管道燃气经营企业应在燃气种类转换前完成抄表和结算工作。

6.3.7 管道燃气经营企业应按公示的时间恢复正常供气，因特殊情况延时供气的应及时公示。

7 瓶装燃气经营服务

7.1 供气服务

7.1.1 瓶装燃气经营企业应向用户提供符合国家规定并经法定检测机构检测合格的燃气气瓶。

7.1.2 瓶装燃气供应站应配备检查充装质量及检查泄漏的器具和器材。

7.1.3 瓶装燃气经营企业应依照燃气专项规划设置瓶装气供应站，开展瓶装气经营业务。需要撤消或者搬迁瓶装气供应站的，应制定方案，妥善安排用户的用气，并于瓶装气供应站撤消或者搬迁前，按照相关法规规定的时限，在该供应站公开通知。通知应包括下列内容：

- a) 瓶装燃气企业名称；
- b) 撤消或者搬迁的瓶装气供应站名称；
- c) 撤消或者搬迁的日期；
- d) 妥善安排用户用气措施；
- e) 新设或改设供应站的站名、地址、方位图、服务电话或呼叫中心统一电话。

7.1.4 瓶装燃气经营企业应不断提高信息化管理水平，经营、充装、钢瓶流转等实现全过程信息的可追溯性。

7.1.5 瓶装燃气经营企业的燃气充装质量应符合国家有关规定。并应对其销售的瓶装燃气提供合格标识。

7.1.6 瓶装燃气经营企业应提供多种方式方便用户缴纳燃气费，向用户提供合法收费凭证。

7.1.7 瓶装燃气经营企业应使用本企业自有燃气气瓶向用户销售瓶装燃气，对用户提供的不符合有关国家标准的燃气设施安装场所、燃气器具、零配件或者不符合安全的安装要求，应当拒绝销售。

7.1.8 瓶装燃气经营企业应向用户提供气瓶搬运、检查充装质量和检查泄漏等服务。

7.1.9 瓶装燃气经营企业应在燃气气瓶（含检修、检测合格的燃气气瓶）首次投用前，对其进行抽真空处理，并做好记录。

7.1.10 瓶装燃气经营企业接到用户关于换气后，燃气器具无法正常燃烧的报告时，应提示用户暂停用气，并根据征询的情况及时告知用户可以处置的单位及联系方式，属于本企业解决的问题，应按约定的时间上门解决。

7.1.11 瓶装燃气经营企业接到用户报告瓶装燃气泄漏时，应提示用户采取常规措施，同时按照相关法规规定的时限响应，立即赶到现场处置。

7.1.12 瓶装燃气经营企业受理瓶装燃气用户设施维修的申请，应及时安排具有相应资格的维修人员处置。

7.1.13 瓶装燃气经营企业在服务窗口公示内容还应包括下列内容：

- a) 残液标准、超标补偿时限和方法;
- b) 国家规定的充装质量标准;
- c) 国家规定的燃气气瓶强制检测、报废时间标准。

7.1.14 供应瓶装液化石油气还应符合下列要求:

- a) 液化石油气钢瓶应符合 GB5842 的规定;
- b) 瓶装液化石油气充装质量应符合 GB27550 的规定;
- c) 瓶装液化石油气经营企业应保证液化气钢瓶内液化气残液量不超过设计容量的 3%;
- d) 液化石油气残液量超出前款规定的, 瓶装燃气经营企业应对用户予以补偿。补偿后请用户签收。

7.2 送气服务

7.2.1 瓶装燃气经营企业应按约定的时间, 为用户提供送气服务, 并将相关合法收费凭证随同送达。

7.2.2 送气人员应为居民用户安装好燃气气瓶, 并对安装部位进行泄漏检查和点火调试, 直到使用正常, 要求用户签收; 若用户明确提出不要求送气人员安装, 送气人员应该告知用户正确的安装、调试方法, 并在签收单上注明。

7.2.3 应轻搬、轻放燃气气瓶, 不得在地上拖动、滚动燃气气瓶。

8 车用燃气经营服务

8.1 加气服务

8.1.1 燃气汽车加气经营企业应保证加入燃气汽车气瓶的充装介质与气瓶规定的充装介质一致, 充装程序和加气压力符合国家规定。

8.1.2 燃气汽车加气经营企业使用的加气机计量装置符合国家关于计量器具的规定。

8.1.3 燃气汽车加气经营企业收取加气费时, 应向用户出具合法收费凭证。

8.1.4 不得拒绝向符合规定的燃气汽车充装车用燃气。

8.1.5 加气前应问清加气数量, 将加气机显示归零并向用户告知。加气结束, 应唱收唱付。

8.1.6 加气服务的人员应对有泄漏的燃气气瓶按程序立即处置。

8.1.7 加气站的安全设施应符合国家相关规定, 加气站应有明确的运气槽车停车区域并有隔离设施与标识。

8.1.8 在向燃气汽车加气前, 加气服务人员应按照规定检查气瓶定期检验有效合格证件, 符合规定方可为相应的汽车加气; 对临近气瓶检验期限的气瓶, 应提示用户检修。应采取措施提高气瓶信息化管理水平, 实现全过程信息的可追溯性, 增强瓶装燃气的使用安全性。

8.1.9 加气站的加气车辆进、出通道应符合要求并明示, 车多时应有人员维持车辆秩序。

8.1.10 向燃气汽车加气时, 应请车内人员下车并熄灭发动机。

8.1.11 不应容许用户使用加气设施自行加气。

8.2 服务窗口

除应符合 5.4 的规定外, 还应具有以下设施:

- a) 安全监控系统;
- b) 卫生间。

9 燃气器具经营服务

9.1 销售服务

9.1.1 销售燃气器具的企业应当按照国家规定提供安装、维修服务。

9.1.2 销售符合国家质量规定要求的燃气器具。

9.1.3 销售的燃气器具及有关配件应当有适用气种质量的标识、产品的保修期限、售后服务内容及明码标价；销售燃气器具，应当同时给用户出具合法收费凭证、保修卡、产品合格证件和安全使用说明书。

9.1.4 向用户宣传安全使用燃气知识，提供或者提示用户正确选用符合国家和地方规定的燃气器具连接管。

9.2 安装维修服务

9.2.1 燃气器具安装维修企业安装维修的燃气器具及配件（包括连接管），应当符合国家和地方标准。

9.2.2 燃气器具安装维修人员执业或者承揽相关安装维修业务的，应当符合国家和地方有关管理规定。

9.2.3 燃气器具安装维修企业，对用户提供的不符合有关国家标准的燃气设施安装场所、燃气器具、零配件或者不符合安全的安装要求，应当拒绝安装；对用户的燃气器具已属于国家判废标准的，或者非本企业生产，或者非被委托维修的，应当拒绝维修。

燃气器具安装维修企业拒绝安装、维修燃气器具时，应当向用户说明理由和处置建议。用户要求出具书面说明的，应当向用户出具书面说明。

9.2.4 燃气器具安装维修企业应当在燃气计量表出口阀门后安装燃气器具，不得擅自改动或者维修该阀门前的燃气设施及燃气计量表。

9.2.5 燃气器具安装维修企业接到用户安装燃气器具申请后，应当在接到安装申请后的 48 小时内或者与用户约定的时间上门安装。

燃气器具安装维修企业接到用户维修燃气器具申请后，应当在接到报修后的 24 小时内或者与用户约定的时间上门维修。

用户携带燃气器具到燃气器具安装维修企业维修的，应当立即维修；当天无法完成维修工作的，应当向用户说明原因，约定领取时间，并开具维修单。

9.2.6 燃气器具安装维修企业安装、维修燃气器具时，应当于安装、维修前向用户出示材料、配件和服务的收费标准，经用户同意后，方可进行安装、维修服务。

燃气器具安装维修企业收取用户材料、配件、服务费后，应当向用户出具合法收费凭证。

9.2.7 燃气器具安装维修企业安装、维修燃气器具完毕后，应当检验，直到合格，并向用户出具燃气器具安装、维修合格凭证，合格凭证应当具有以下内容：

- a) 燃气器具安装维修企业名称及其公章；
- b) 用户姓名及用户地址；
- c) 安装、维修的燃气器具品牌、型号；
- d) 检验指标（包括是否漏气和烟气的 CO 含量）及结果；
- e) 安装、维修和检验人员的签名；
- f) 出具合格凭证的时间；
- g) 服务电话和监督电话。

9.2.8 燃气器具安装维修企业，应当按照下列规定为用户提供燃气器具安装、维修的免费保修服务：

- a) 保修范围为安装、维修的部分；
- b) 安装保修期为出具燃气器具安装合格证之日起不少于 12 个月；

- c) 维修保修期为出具燃气器具维修合格证之日起不少于 3 个月；
- d) 因安装、维修质量问题重新免费安装、维修的，保修期重新计算。

9.2.9 燃气器具安装维修企业不得限定用户购买其指定的燃气器具和相关产品。

9.3 安全服务

9.3.1 燃气器具安装维修企业应当定期回访用户，从以下方面指导用户安全使用燃气器具：

- a) 正确的操作程序；
- b) 使用过程中的注意事项；
- c) 燃气泄漏处理方法。

9.3.2 燃气器具安装维修企业停业、歇业的，应当提前 90 日报经燃气主管部门同意，由燃气主管部门、安装维修企业事先对用户的用气做出妥善安排并告知用户。

需要撤销或者搬迁维修服务点的，应当制定方案，妥善安排用户的安装维修业务，撤销或者搬迁日前 30 日，在原址处公开通知，通知应当具有以下内容：

- a) 燃气器具安装维修企业名称；
- b) 撤销或搬迁的维修服务点名称；
- c) 撤销或者搬迁的日期；
- d) 妥善安排用户措施；
- e) 新设维修服务点的地址、服务电话。同时公示燃气主管部门的相关文件，方可实施撤销或者搬迁。

10 文明施工

10.1 施工应保障人员安全，并应采取有效措施减少对交通的影响，保护周边环境。

10.2 施工期间应合理安排施工工序和施工工艺，选用耗能较少的施工工艺，降低施工设备能耗。

10.3 施工应在现场设立公示牌，并应注明工程名称、施工单位、施工路段、工期、项目负责人和联系电话。

10.4 施工现场应采取安全措施，悬挂安全标志，并应设置安全围挡和警示灯。

10.5 施工现场噪声排放值应符合 GB12523《建筑施工场界环境噪声排放标准》的规定。

10.6 施工现场污水排放应符合 CJ343《污水排入城镇下水道水质标准》的要求。

10.7 施工现场应采取防止扬尘的措施。施工结束后，应立即清扫，不应留有废料和污迹。

10.8 施工结束后，应及时恢复因施工破坏的市政设施。

11 保险与理赔

11.1 燃气经营企业宜设立公众责任保险。

11.2 损失发生后，燃气经营企业应第一时间通知保险公司到达现场，和用户共同清点损失物品、确定损失程度，并应留有影像资料。

11.3 燃气行业服务人员应配合保险公司调查取证工作，并应妥善保存属于理赔范围的损坏部件，取得相关方同意之后再行处理。

11.4 燃气行业服务人员接到理算报告后，应及时将理算金额通知受损用户。

12 服务质量评价

12.1 评价方式

燃气服务质量的评价应实行企业自我评价和社会评价相结合的方式。

12.2 燃气经营企业自我评价

燃气经营企业应依据本标准建立以用户对服务满意度为基础的服务质量自我评价体系。宜按照 GB/T19001 的规定实施。

12.3 社会评价

社会评价包括：

- a) 按照有关标准定期开展用户满意度测评；
- b) 地方人民政府管理部门、协会、社会评价机构以及消费者组织等对服务质量进行的评价；
- c) 利用媒体公布燃气服务质量评价结果。

评价数据可由以下渠道获得：市民信访、投诉；社会评价、调查机构对燃气服务进行的定期评价；燃气用户调查、专项服务项目咨询、社会征求意见、专家评议等以及对企业服务窗口和专题用户的调查。

12.4 评价指标计算方法

12.4.1 共性指标

12.4.1.1 服务电话及时接通率

呼叫中心或服务电话及时接通率计算方法应按式(1)计算：

$$\text{电话及时接通率} = (\text{按时接通的电话数量} \div \text{打进电话总数量}) \times 100\% \cdots \cdots (1)$$

12.4.1.2 服务窗口服务用户平均等待时间

服务窗口服务用户平均等待时间不应超过 15 分钟。计算方法应按式(2)计算：

$$\text{平均等待时间} = (\text{被现场抽查人数的等待时间之和} \div \text{现场抽查人数}) \times 100\% \cdots \cdots (2)$$

12.4.1.3 投诉处理及时率

投诉处理及时率计算方法应按式(3)计算：

$$\text{投诉处理及时率} = (\text{规定时间内及时投诉处理次数} \div \text{投诉总次数}) \times 100\% \cdots \cdots (3)$$

12.4.1.4 投诉办结率

投诉办结率计算方法应按式(4)计算：

$$\text{投诉办结率} = (\text{规定时间内投诉办结次数} \div \text{投诉总次数}) \times 100\% \cdots \cdots (4)$$

12.4.2 对管道燃气经营企业的服务质量评价考核指标

12.4.2.1 燃气器具前压力合格率

燃气器具前压力合格率计算方法应按式(5)计算：

$$\text{燃气器具前压力合格率} = (\text{规定时间内检测合格次数} \div \text{检测总数}) \times 100\% \cdots \cdots (5)$$

12.4.2.2 管道设施抢修响应率

管道设施抢修响应率计算方法应按式(6)计算：

$$\text{管道设施抢修响应率} = (\text{规定时间内检查合格次数} \div \text{检查总次数}) \times 100\% \cdots \cdots (6)$$

12.4.2.3 管道设施抢修及时率

管道设施抢修及时率计算方法应按式(6)计算。

12.4.2.4 报修处理响应率

对用户设施报修处理响应率计算方法应按式(7)计算：

$$\text{报修处理响应率} = (\text{规定时间内报修处理响应次数} \div \text{报修处理总数}) \times 100\% \cdots \cdots (7)$$

12.4.2.5 报修处理及时率

对用户设施报修处理及时率计算方法应按式(8)计算：

$$\text{报修处理及时率} = (\text{规定时间内报修处理及时次数} \div \text{报修处理总数}) \times 100\% \cdots \cdots (8)$$

12.4.3 对瓶装燃气经营企业的服务质量评价考核指标

12.4.3.1 无泄漏合格率

实瓶出站无泄漏计算方法应按式(9)计算:

$$\text{实瓶出站无泄漏合格率} = (\text{检测无泄漏合格瓶数} \div \text{检测总瓶数}) \times 100\% \dots\dots (9)$$

12.4.3.2 充装合格率

液化石油气实瓶(重瓶)充装合格率计算方法应按式(10)计算:

$$\text{液化石油气实瓶(重瓶)充装合格率} = (\text{检测实瓶合格数} \div \text{检测实瓶总数}) \times 100\% \dots (10)$$

12.4.3.3 报修处理响应率

对用户设施报修处理响应率计算方法应按式(7)计算。

12.4.3.4 报修处理及时率

对用户设施报修处理及时率计算方法应按式(8)计算。

12.4.4 对汽车加气经营企业的服务质量评价考核指标实瓶出站无泄漏合格率计算方法应按式(9)计算。

12.4.5 燃气服务满意度应按照构成满意度的因素和满意度分级的符合性进行测评。

附录 A (资料性附录) 燃气安全使用手册

A.1 燃气经营企业应专门为用户编制《燃气安全使用手册》。

A.2 《燃气安全使用手册》宜按燃气种类、供气方式编写,至少应有:管道气安全使用手册、瓶装气安全使用手册、汽车用气安全使用手册等,管道气按气种可分为天然气、液化石油气等,瓶装气可分为液化石油气、天然气等,汽车用气可分为压缩天然气、液化天然气、液化石油气等。

A.3 《燃气安全使用手册》由相应燃气经营企业编写。编写内容应符合科学、实用、通俗、准确、操作性强等要求。

A.4 《燃气安全使用手册》应组织有关专家论证后印发。A.5 《燃气安全使用手册》至少应包括下列内容:

- a) 供应燃气种类的基本知识;
- b) 新增用户的用气条件;
- c) 燃气使用、储存场所的安全条件;
- d) 燃气器具的种类和相应的使用要求;
- e) 用户使用燃气的权利、责任和义务;
- f) 燃气经营企业的责任和义务;
- g) 用户应遵循的正确操作和行为;
- h) 保障燃气使用安全所要求的事项;
- i) 燃气事故的处置方法;
- j) 服务电话及其他联系方式。