

泰安市城镇燃气行业 服务规范

泰安市住房和城乡建设局
泰安市公用事业服务中心
2021年3月

目 录

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	2
4	总则	4
4.1	服务体系	4
4.2	服务原则	4
5	基本要求	5
5.1	供气质量	5
5.2	燃气燃烧器具质量	6
5.3	新增用户	6
5.4	服务窗口	7
5.5	接待服务	8
5.6	从业人员	8
5.7	投诉处理	9
5.8	信息服务	9
5.9	上门服务	10
5.10	用气安全宣传	11
5.11	对燃气设施的安全检查	12
5.12	应急处置	13
6	管道燃气经营业务	14
6.1	新增用户	14
6.2	供气服务	15
6.3	燃气种类转换	18
7	瓶装燃气经营业务	19
7.1	供气服务	19
7.2	送气服务	21
8	车用燃气经营服务	21
8.1	加气服务	21
8.2	窗口服务	22
9	燃气燃烧器具经营业务	22
9.1	销售服务	23
9.2	安装维修服务	19
9.3	安全服务	25
10	用户安全文明施工	25
11	保险与理赔	26
12	服务质量评价	26
12.1	评价方式	26
12.2	燃气企业自我评价	26
12.3	社会评价	27
12.4	评价指标计算方法	27

城镇燃气行业服务规范

1 范围

本标准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、车用燃气服务、燃气燃烧器具经营服务、用户工程文明施工、保险和理赔、服务质量评价。

本标准适用于泰安市内从事城镇燃气供应服务以及燃气燃烧器具安装维修的服务要求，包括：

- a) 燃气经营企业提供的供应服务；
- b) 用户规范用气；
- c) 用户、相关管理部门及机构对供气服务质量的评价。

农村燃气行业服务参照本标准执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB 5842 液化石油气钢瓶

GB 11174 液化石油气

GB 12523 建筑施工场界环境噪声标准

GB/T 13611 城镇燃气分类和基本特性

GB/T 13612 人工煤气

GB 16410 家用燃气灶具

GB 17820 天然气

GB 18047 车用压缩天然气
GB/T 19001 质量管理体系要求
GB 19159 车用液化石油气
GB 27550 气瓶充装站安全技术条件
GB/T 28885 燃气服务导则
GB 30531 商用燃气灶具能效限定值及能效等级
GB 30720 家用燃气灶具能效限定值及能效等级
GB/T 31962 污水排入城镇下水道水质标准
GB 50028 城镇燃气设计规范
GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范
GB 50494 城镇燃气技术规范
GB/T 50811 燃气系统运行安全评价标准
GB 51102 压缩天然气供应站设计规范
GB 51142 液化石油气供应工程设计规范
GB 51208 人工制气厂站设计规范
CJJ 51 城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程
CJJ/T 148 城镇燃气加臭技术规程
SB/T 10864 家用燃气灶具拆装和维修服务技术规范
SY 5985 液化石油气安全规程
DB37/T 3018 燃气行业企业生产安全事故隐患排查治理体系细则
DB37/T 3019 燃气行业企业安全生产风险分级管控体系细则

3 术语和定义

下列术语和定义适应于本文件。

3.1 城镇燃气

城市、乡镇或居民点中，从地区性的气源点，通过输配系统供给居民生活、商业、工业企业生产、采暖通风和空调等各类用户公用性质的，且符合质量要求的燃气。城镇燃气一般包括人工煤气、天然气、液化石油气、液化石油气混空气等。

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，包括管道输送人工煤气、天然气、液化石油气的经营企业。

3.4 瓶装燃气经营企业

以充装燃气钢瓶经营燃气的企业。

3.5 燃气汽车加气经营企业

以燃气汽车加气站（含母站、子站、常规站、LNG-CNG站、LNG站等）方式经营燃气的企业。

3.6 燃气燃烧器具安装维修企业

从事燃气燃烧器具安装、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燃烧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燃烧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燃烧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

燃气设施维护和抢修时，为了操作安全和维持部分供气，将燃气压力调节至低于正常工作压力的作业。

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 燃气燃烧器具前压力

用户使用燃气时，在其燃气燃烧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 服务体系

燃气经营企业应建立与其供气规模、用户数量相适应、可持续改进的服务体系，并应能满足用户的合理需求。

4.2 服务原则

4.2.1 守法诚信

城镇燃气经营企业应依法依规经营、诚信守约、规范服务、用户至上、自觉接受社会监督。

4.2.2 安全稳定

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并提供相应的服务；应为社会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；提供服务的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。

4.2.3 公平公开

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，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遍服务。

4.2.4 及时便捷

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。

4.2.5 智能高效

城镇燃气经营企业应充分利用先进的电子信息技术，加大传统供气设备技术改造力度，加快智慧化平台建设，促进燃气行业向降低成本、提高质量、智能高效发展。

5 基本要求

5.1 供气质量

5.1.1 城镇燃气分类应当符合《城镇燃气分类和基本特性》GB/T 13611 的标准。

- 5.1.2 人工煤气气体质量应当符合《人工煤气》GB/T 13612 的标准。
- 5.1.3 液化石油气气体质量应当符合《液化石油气》GB 11174 的标准。
- 5.1.4 天然气气体质量应当符合《天然气》GB 17820 的标准。
- 5.1.5 车用燃气气体质量应当符合《车用液化石油气》GB 19159、《车用压缩天然气》GB 18047、《天然气》GB 17820 中二类气质指标。
- 5.1.6 燃气加臭应当符合《城镇燃气设计规范》GB 50028、《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ 51、《城镇燃气加臭技术规程》CJJ/T 148 的标准。
- 5.1.7 管道燃气企业提供的燃气燃烧器具前压力应当符合《城镇燃气设计规范》GB 50028 的标准。
- 5.1.8 燃气经营企业应建立健全燃气质量检测制度，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 燃气燃烧器具质量

在市本行政区域内销售的燃气燃烧器具应符合相关法律、法规，并由具有相应资质的专业人员或机构安装、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当地经济发展、能源结构调整、保护环境、燃气专项规划、用户用气需要等，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气合同。除应符合国家对燃气供应的相关规定外，还应包括以下内容：

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

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服务需求。

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，有条件的应设置无障碍通道，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。同时，还应符合以下要求：

- a) 受理业务的服务窗口或柜台样式应方便舒适；
- 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) 提供用户休息的座位；
- 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修、热情服务、执行首问负责制。

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及时应答。

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 从业人员

5.6.1 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，并经岗位培训考核合格。

5.6.2 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。

5.6.3 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。

5.6.4 从业人员在营业时间内，应身着企业标识服，并根据岗位实际情况佩戴工作证、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。

5.6.5 从业人员应熟悉处置服务纠纷和与服务无关人员危害燃气安全的行为。

5.7 投诉处理

5.7.1 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。

5.7.2 接到用户的投诉应即时办理，5日内处置并答复。

5.7.3 对重复投诉人，应告知投诉事项的解决办法及联系方式。

5.7.4 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。

5.7.5 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。

5.7.6 应依法对投诉人的个人信息保密。

5.7.7 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。

5.8 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、交费等业务的需求。

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及时满足用户的需要。

5.9 上门服务

5.9.1 燃气经营企业应制定从业人员上门服务规范，规范应包括从上门至离开时的全过程的行为要求。应尽量避免重复上门打扰用户。

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。

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（包）和鞋套，在搬动用户物品时应轻拿轻放。

5.9.5 上门服务应尊重用户隐私，未经用户同意，不应进入与服务项目内容无关的区域。

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 用气安全宣传

5.10.1 根据《山东省燃气条例》，燃气经营企业应当制定用户安全用气规则，向用户发放《安全用气手册》，并安排人员对用户进行燃气安全使用教育、解答用户咨询。

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 燃气经营企业应制定并向用户发放《燃气安全使用手册》，解释用户的疑问，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) 安全使用燃气的基本知识；
- b) 正确使用燃气燃烧器具的方法；
- c) 燃气使用的安全条件；
- d) 用户用气的权利、责任和义务；
- e) 保障燃气使用安全所要求的事项；
- f) 抢修、抢险、维修和维护等业务的联系方式、联系电话；
- g) 防范和处置燃气事故的措施；
- h) 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 燃气经营企业应按照相关规定组织对用户燃气设施进行安全检查,单位用户的检查每年不低于 3 次,城镇居民用户每年不低于 1 次,农村居民用户每年不低于 2 次。

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入户安检。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》CJJ 51 的规定。

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,燃气经营企业应组织具有相应资质的施工单位实施。

5.11.8 燃气经营企业在入户安检时,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 燃气经营企业在入门检查到访不遇时，应进一步采取有效措施与社会联动。

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，应上报燃气行政主管部门。

5.12 应急处置

5.12.1 燃气经营企业制定的应急预案应向安全生产监督管理部门备案，发生事故应立即启动。

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，并与相关人民政府及其部门、应急救援队伍和涉及其他单位的应急预案相衔接。定期对内容的实用性和适用性进行评估，及时修订，遵照执行。

5.12.3 燃气经营企业应当设置专门的24h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、通讯设备和抢险工器具等，向当地燃气行政主管部门备案，并应向社会公布24h报险、抢修电话。

5.12.4 燃气经营企业应定期开展燃气事故抢险抢修队伍安全技能培训，掌握抢险抢修技能。每年开展不少于1次的用户应急预案演练，适时组织用户参加培训或演习。

5.12.5 燃气经营企业应定期向用户宣传燃气泄漏后紧急处置措施，农村居民用户每年不少于2次。

5.12.6 在发生气象灾害、冬季保高峰供应和重大节假日、重要会议、重大社会活动期间，燃气经营企业应当加强燃气运行状态的监测、预报和预警工作。按照燃气事故可能造成的危害程度、紧急程度和发展势态，依托现有预警信息发布平台，通过广播、电视、互联网、微信、

手机短信、智能终端、电子显示屏等，在一定范围内及时发布。预警级别可根据需要做出调整。重要的预警信息发布后，及时报告燃气行政主管部门。

5.12.7 发生影响正常供气服务情况时，应以人为本、分级响应、快速处置、联动应对。当发生大面积停气时，立即报告燃气行政主管部门，并及时通知需要停气的用户；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。

5.12.8 当燃气事故发生在重要地段、重大节假日、重大活动和重要会议期间，以及涉外、敏感、可能恶化的事件，应当适当提高应急响应等级。

5.12.9 应急处置结束后，燃气经营企业应对事故进行调查，对事故原因进行分析，制定防范措施，严格落实防止再次发生，并对应急预案进行审核评估，及时修订。

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，办理时间控制在2个工作日内（不含设计、施工时间），内容包括•：

- 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；
- b) 现场查勘；
- c) 方案设计；
- d) 签订协议；

- e) 工程施工；
- f) 单项竣工验收；
- g) 并网、通气；
- 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。

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 管道燃气经营企业应向用户提供、安装经法定机构检定合格的燃气计量表。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。新增、到期更换的燃气计量表宜具有数据远传功能。非在线检定燃气计量表时，应向用户提供备用燃气计量表或与用户商定检定期内的计量方式。

6.2.3 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。

6.2.4 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、予以公示。

6.2.5 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；
- 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：
 - 月估量值不应高于该用户实际一年中最高月用气量；
 - 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。

6.2.6 管道燃气经营企业抄表后，应通知用户交纳燃气费。交纳燃气费的期限不应少于 10 日（合同另有约定的，从其约定）。

6.2.7 管道燃气经营企业的交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量；
- d) 燃气的价格和用户应交纳的燃气费金额；
- e) 交纳燃气费的地址、时间和时限及交费方式的提示；
- f) 企业的交费查询、服务投诉、监督电话或其他联系方式。

6.2.8 管道燃气经营企业应提供多种交费方式，并向用户提供合法收费凭证。

6.2.9 用户逾期未交纳燃气费时，管道燃气经营企业应以有效方式提醒用户交费，同时告知违约责任。

6.2.10 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，应在 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应符合国家有关规定。

6.2.11 对燃气计量有异议的，可向法定检定机构提出检定申请：

- 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。

6.2.12 管道供应临时中断，应进行下列处置：

a) 管网抢修应符合《城镇燃气管网抢修和维护技术规程》CJJ 51 的标准。

b) 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，应当在 72 h 前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 h，并按时恢复供气；

c) 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；

d) 对突发、意外造成停气、降压供气或停气，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；

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

f) 管道施工、维修和检修尽可能实现不停气作业。

6.2.13 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 h 内修复，未能及时修复的，应采取监护措施。

6.2.14 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用气做出妥善安排并告知用户。

6.2.15 燃气燃烧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。定期抽查用户燃气燃烧器具前压力，每 2 个月不应少于 1 次，每次测试户数按当地实际确定。中压进户的用户燃气燃烧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。

6.2.16 管道燃气经营企业应确保每月不少于 1 次在管网末端抽查燃气加臭的质量。

6.2.17 管道燃气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，由设施产权人承担费用。

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) 一种燃气并入另一种燃气市政管网。

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) 登记燃气燃烧器具品牌、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燃烧器具相关数据提供给相关企业，并组织相关企业做好燃气燃烧器具更换或改装的前期准备工作，

6.3.5 燃气燃烧器具的更换、改装应符合国家相关标准要求，改装后的燃气燃烧器具应有明显标识，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燃烧器具和设施进行安全检查；未更新或未改装的燃气燃烧器具不得使用，并应告知用户。

6.3.6 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 在市政燃气管网覆盖的范围内不得使用瓶装燃气。

- 7.1.2 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钢瓶。
- 7.1.3 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。
- 7.1.4 瓶装燃气经营企业应使用企业自有燃气钢瓶向用户销售瓶装燃气，钢瓶应喷涂自有标识。
- 7.1.5 瓶装燃气经营企业应不断提高信息化管理水平，采用电子芯片等方式，实现全过程信息的可追溯性。
- 7.1.6 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。
- 7.1.7 瓶装燃气经营企业应提供多种方式方便用户交纳燃气费，向用户提供合法收费凭证。
- 7.1.8 瓶装燃气经营企业应向用户提供钢瓶搬运、系统连接和检查泄漏等服务。
- 7.1.9 瓶装燃气经营企业应在燃气钢瓶（含检修、检测合格的燃气钢瓶）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，燃气燃烧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，属于企业解决的问题，应按约定及时解决。
- 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，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进行处置。

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) 国家规定的燃气钢瓶强制检测、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《液化石油气钢瓶》GB 5842 的规定；
- b) 液化石油气充装质量应符合《液化石油气安全规程》SY 5985 中 4.4.3 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应超过罐装量的 3%。

7.1.15 瓶装燃气经营企业与用户应妥善处置废弃钢瓶。

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 送气人员应经过安全培训，并为居民用户安装好燃气钢瓶，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。送气人应向用户发放《用气安全手册》，做好安全宣传工作。

7.2.3 应轻搬、轻放燃气钢瓶，不得在地上拖动、滚动燃气碰。

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 加气服务的人员应对有泄漏的燃气气瓶按程序立即处置。

8.1.6 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。

8.1.7 不应容许用户使用加气设施自行加气。

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

8.1.9 加气前应问清加气数量，将加气机显示归零并向用户告知。

8.1.10 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。

8.1.11 燃气汽车加气时，应请车内人员下车并熄灭发动机。加气结束，应唱收唱付。

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. 燃气燃烧器具经营服务

9.1 销售服务

9.1.1 销售符合国家质量规定要求的燃气燃烧器具。

9.1.2 销售燃气燃烧器具的企业应当按照国家规定提供安装、维修服务。

9.1.3 销售的燃气燃烧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；销售燃气燃烧器具，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，提供或提示用户正确选用符合国家规定的燃气燃烧器具连接管。

9.2 安装维修服务

9.2.1 燃气燃烧器具安装维修企业安装维修的燃气燃烧器具及配件（包括连接管），应当符合相关法律、法规。

9.2.2 从事燃气燃烧具安装、维修的人员，应当经过燃气管理部门、行业协会、燃气具生产厂家等组织的专门培训，取得燃气管理部门颁发的《职业技能岗位证书》，并取得家电行业认可的职业资质证书。

9.2.3 燃气燃烧器具安装维修企业，对不符合安装要项的应当拒绝安装；对用户的燃气燃烧器具已达到国家判废标准的，应当拒绝维修。燃气燃烧器具安装维修企业拒绝安装、维修燃气燃烧器具时，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 燃气燃烧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燃烧器具，不得擅自改动或维修该阀门前的燃气设施及燃气计量表。

9.2.5 燃气燃烧器具安装维修时间应符合下列要求：

- a) 燃气燃烧器具安装维修企业接到用户安装燃气燃烧器具申请后，应当在接到安装申请后的 48 h 内或与用户约定的时间上门安装；
- b) 燃气燃烧器具安装维修企业接到用户维修燃气燃烧器具申请后，应当在接到报修后的 24 h 内或与用户约定的时间上门维修；
- c) 用户携带燃气燃烧器具到燃气燃烧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 燃气燃烧器具安装维修企业安装、维修燃气燃烧器具时，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。燃气燃烧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 燃气燃烧器具安装维修企业安装、维修燃气燃烧器具完毕后，应当进行检验，检验合格的，应向用户出具安装、维修合格凭证，合格凭证应当具有以下内容：

- a) 燃气燃烧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、维修的燃气燃烧器具品牌、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 燃气燃烧器具安装维修企业，应当按照下列规定为用户提供燃气燃烧器具安装、维修的免费保修服务：

- a) 保修范围为安装、维修的部分；
- b) 安装保修期不少于 12 个月；
- c) 维修保修期不少于 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 燃气燃烧器具安装维修企业不得限定用户购买其指定的燃气燃烧器具和相关产品。

9.3 安全服务

9.3.1 燃气燃烧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燃烧器具：

- 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 燃气燃烧器具安装维修企业停业、歇业的，应当提前告知用户，对相关事宜做出妥善安排。

10 用户工程文明施工

10.1 工程施工组织设计应详细制定文明施工方案，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。

10.2 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。

10.3 施工应在现场设立公示牌，并注明工程名称、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《建筑施工场界环境噪声排放标准》GB 12523 规定。

10.6 施工现场污水排放应符合《污水排入城镇下水道水质标准》GB/T 31962 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，推广多种类的燃气保险。

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《质量管理体系》GB/T 19001、《燃气系统运行安全评价标准》GB/T 50811 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；
- d) 地方政府管理部门通过法定程序委托第三方进行的服务质量评价。

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：

$$R_o = \frac{n_o}{N} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

R_o——电话及时接通率；

n_o——按时接通电话数量；

N——打进电话总数量。

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 min。计算方法应按式 (2) 计算:

$$T_w = \frac{n_w}{N} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中:

T_w ——平均等待时间 (min.);

n_w ——被现场抽查人数等待时间之和 (min.);

N ——现场抽查人数。

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:

$$R_t = \frac{n_t}{N_t} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中:

R_t ——投诉处理及时率;

n_t ——规定时间内及时投诉处理次数;

N_t ——投诉总次数。

12.4.1.4 投诉办结率

投诉办结率计算方法应按式 (4) 计算:

$$R_d = \frac{n_d}{N_d} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中:

R_d ——投诉办结率;

n_d ——规定时间内及时投诉办结次数;

N_d ——投诉总次数。

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 燃气燃烧器具前压力合格率

燃气燃烧器具前压力合格率计算方法应按（5）计算：

$$\delta = \frac{n}{N} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

式中：

δ ——燃气燃烧器具前压力合格率；

n ——规定时间内检查合格次数；

N ——检查总次数。

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：

$$\delta_p = \frac{n_p}{N_p} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

式中：

δ_p ——管道设施抢修响应率；

n_p ——规定时间内抢修合格次数；

N_p ——抢修总次数。

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：

$$R_u = \frac{n_u}{N_u} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

式中：

R_u ——报修处理响应率；

n_u ——规定时间内报修处理响应次数；

N_u ——报修处理总数。

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：

$$R_{od} = \frac{n_{od}}{N_{od}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (8)$$

式中：

R_{od} ——报修处理及时率；

n_{od} ——规定时间内报修处理及时次数；

N_{od} ——报修处理总数。

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：

$$\delta_1 = \frac{n_1}{N_1} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (9)$$

式中：

δ_1 ——实瓶出站无泄漏合格率；

n_1 ——检测无泄漏合格瓶数；

N_1 ——检测总瓶数。

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：

$$\delta_r = \frac{n_r}{N_r} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (10)$$

式中：

δ_r ——液化石油气实瓶（重瓶）充装合格率；

n ——检测实瓶合格数；

N ——检测实瓶总数。

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 燃气服务满意度测评

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

