ICS 91.140

P47



中华人民共和国国家标准

GB/T 28885—XXXX

|  |
| --- |
|       |

燃气服务导则

|  |
| --- |
| Specifications for city gas service（征求意见稿） |
| 2021-05-06 |

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

国家市场监督管理总局

中国国家标准化管理委员会

XXXX-XX-XX实施

发布

目录

[1范围 3](#_Toc62141493)

[2规范性引用文件 3](#_Toc62141494)

[3术语和定义 3](#_Toc62141495)

[4基本要求 4](#_Toc62141500)

[4.1燃气服务体系 4](#_Toc62141501)

[4.2 服务模式 4](#_Toc62141502)

[4.3服务质量 4](#_Toc62141503)

[4.4安全性 4](#_Toc62141504)

[4.5信息公开 4](#_Toc62141505)

[4.6服务承诺 4](#_Toc62141506)

[4.7服务投入 5](#_Toc62141507)

[5供气服务 5](#_Toc62141508)

[5.1 一般要求 5](#_Toc62141509)

[5.2管道燃气供气服务 6](#_Toc62141510)

[5.3瓶装燃气供应服务 8](#_Toc62141511)

[5.4 车用燃气加气服务 10](#_Toc62141512)

[5.5应急和处置 11](#_Toc62141513)

[6用气服务 12](#_Toc62141514)

[6.1 燃气燃烧器具及用气设备销售、安装和维检修 12](#_Toc62141515)

[6.2用户燃气设施的建设、改造 12](#_Toc62141516)

[7服务方式 13](#_Toc62141517)

[7.1窗口服务 13](#_Toc62141518)

[7.2热线服务 13](#_Toc62141519)

[7.3智能化服务 14](#_Toc62141520)

[7.4上门服务 14](#_Toc62141521)

[8服务人员 15](#_Toc62141522)

[9.投诉处理 15](#_Toc62141527)

[10 突发公共事件的应对 15](#_Toc62141532)

[11服务质量评价 16](#_Toc62141533)

[11.1评价原则和方式 16](#_Toc62141534)

[11.2评价指标 16](#_Toc62141535)

附录A 评价指标

燃气服务导则

1范围

本文件规定了燃气服务的基本要求、供气服务、用气服务、服务方式、服务人员、投诉处理和服务质量评价。

本文件适用于燃气服务提供者向用户提供的供气服务和用气服务及对服务质量的评价。

2规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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

CJJ 51-2016 城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程

3术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1燃气服务 gas service

燃气服务提供者接触用户过程中，提供为满足燃气用户需求的供气服务和用气服务的全部活动及结果。

3.2燃气服务提供者

向燃气用户提供供气服务和用气服务的燃气经营企业和其它主体。

3.3燃气服务质量

燃气服务提供者提供的，能使用户燃气使用需求得到满足的普遍均等服务和个性化服务及其过程所具有的质量特性。

3.4服务窗口service point

为用户提供服务的场所、终端或电子服务平台。包括管理办事处（站、点）、营业厅、用户服务中心、燃气供应、维修（站）点、燃气加气站、手机APP和电子服务平台等。

4基本要求

4.1燃气服务体系

燃气服务提供者应建立具有燃气服务质量保证能力，适应、满足燃气用户需求和规模并持续改进的服务体系。服务体系应全面覆盖燃气服务提供的完整生命期的全部环节，实现燃气服务全过程全部信息的可追溯管理。

4.2 服务模式

燃气服务提供者宜建立燃气“互联网＋智慧服务”全新服务模式，充分利用互联网优化服务流程，提供公开透明、实时在线互动的服务，提升服务效率和服务能力。

4.3服务质量

燃气服务提供者应以燃气用户满意为目标，建立服务质量标准，并针对涉及的服务质量要素设立具体目标指标；指标应包括供气质量、可靠性、安全性、顾客满意度等结果质量指标，也应包括透明度、流程化、规范化、便捷性、及时性、服务效率等过程质量指标；燃气服务提供者应采取相应控制措施保证目标指标的实现，并定期开展评价审核，促进服务质量持续改进提升。

4.4安全性

燃气服务提供者应能安全、持续、稳定地向用户提供符合国家质量标准的燃气；在突发公共事件时期应采取合理的措施提供减少次生灾害、降低对人身安全和生产生活活动危害的基本服务；对采集用户的信息依法提供保护；应向用户提供安全用气基本知识和正确使用燃气方法的宣传。

4.5信息公开

燃气服务提供者应向社会公布供气服务的质量保证和服务工作等信息程序，且信息公开应具有普遍性、透明性和准确性。

4.6服务承诺

燃气服务提供者应设定并向社会公布服务承诺，并对服务承诺执行情况进行跟踪统计、评价考核。

4.7服务投入

燃气服务提供者应配套与其供气规模相匹配的人力、物力及技术支持等方面的投入。

5供气服务

5.1 一般要求

5.1.1 供气质量

燃气经营企业应向燃气用户提供持续、稳定、安全符合国家质量标准的燃气，且应定期向社会公布所供应燃气的种类、组分、热值和供气压力等质量信息。

5.1.2 供气条件

燃气经营企业应根据当地燃气发展规划确定的燃气气源、种类、供应方式和规模及燃气设施布局和建设时序、燃气设施建设用地、燃气设施保护范围、燃气供应保障措施和安全保障措施等内容及要求，完善供气条件，在其经营范围内履行普遍服务义务。

5.1.3 供用气合同

对于符合用气条件、燃气工程竣工验收合格的用户，燃气经营企业应依法与用户签订供用气合同，并依据合同约定履行相关的责任、义务。

5.1.4 用户宣传

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，向用户发放《燃气安全使用手册》。

5.1.5 服务环境

服务环境应满足对用户提供服务的相关要求，做到专业、美观、整洁；功能上应能满足需求，增强客户体验，体现人文关怀，传递用户关注和需要的各类服务信息，营造浓厚的服务文化氛围。

5.1.6 特殊群体的服务

燃气供应企业应对燃气用户中的残、障、孤、老等特殊人群提供与其相适应的服务；应配合各级人民政府和有关部门保障特殊人群、特殊服务对象的差异化用气需求。

5.1.7延伸服务

燃气经营企业可根据用户的需求，利用专业技术优势承接燃气燃烧器具的销售、安装、维修，用户燃气设施的设计施工安装等业务，开展专业化、精细化的服务。应公示服务内容及质量、价格等信息，不得限定用户购买其指定的产品或者接受其提供的延伸服务。

5.2管道燃气供气服务

5.2.1 受理用气申请

5.2.1.1 用气申请包括新增用气用户和既有用户用气需求调整。

5.2.1.2 受理申请应一次接待、一次办结、一站式服务、对不符合申请用气条件的，一次性书面回复。

5.2.1.3 燃气经营企业应公示用气申请业务的信息：

a)办事流程、办结时限、办理部门和地点；

b)申请不同供气服务方式的资料清单与要求；

c)供气服务范围内的燃气工程设计、施工单位及燃气设施器具材料目录；

d)服务收费项目和依据。

5.2.1.4燃气经营企业受理用气申请应符合下列要求：

a）当场核验申请资料，符合要求的当场受理；对不符合受理条件的用气申请者应告知原因并给出解决方案的建议。

b) 对新用户自受理申请之日起，完成现场勘查、接气方案确定和工程验收的累计时间不得超过16个工作日，其中接气方案确定的技术论证和非燃气经营企业原因造成的耗时不计算在内；

c）用户燃气设施建设、工程安装委托燃气经营企业设计、施工的，应签署合同。

5.2.2 供气

5.2.2.1燃气设施验收合格后方可供气。

5.2.2.2 燃气经营企业应与用户签订的供用气合同，合同至少应包括下列内容：

a)供气方式、燃气种类和质量、供气压力；

b)燃气价格、计量和结算方式；

c)燃气设施运行维修、更新改造的责任划分与用气安全责任划分；

d)安全须知。

5.2.2.3加臭剂质量、加臭量及加臭量的检测等应符合国家现行标准《城镇燃气加臭技术规程》CJJ/T 148的规定。

5.2.2.4应保证供气连续可靠，确实需要临时降压、中断供气的，应提前通知用户并采取措施。

5.2.2.5燃气经营企业应及时受理和处置用户燃气管道设施故障的报修。

5.2.3 抄表和收费服务

5.2.3.1用于燃气费用结算的燃气计量表或系统应经法定检验合格。

5.2.3.2燃气服务提供者应向燃气用户提供方便、快捷、清晰、安全的多种渠道，使用户选择使用需要的燃气消费信息和缴费方式、及时得到合法的缴费单据。

5.2.3.3燃气计量表非在线检测时，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。

5.2.3.4用户能及时得到燃气销售价格调整的规定调价时间和价格，结算调价前后的燃气费用等信息。

5.2.3.5人工抄表服务符合下列要求：

a) 对居民用户应按照燃气服务提供者明示的周期、时限进行抄表，长期无法核实燃气用量的，经与用户协商后经同意后可采用估计抄收方式，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，恢复抄表时按照“多退少补”的原则与用户结算

b)对非居民用户应按合同照约定的周期、时限进行抄表或不同表型的数据核对，若需要变更服务时限、周期，应提前通知用户并取得用户认同。

5.2.3.6智能抄表服务应符合下列要求：

a）IC卡燃气智能表应具有余额不足报警提示和有限透支功能。

b）远传智能燃气表应多种方式有效提示用户及时付费和维持持续用气，并能上传燃气表故障信息提示，燃气服务提供者应定期入户进行数值的核对。

5.2.3.7燃气用户有权对燃气计量装置的计量结果提出异议，协商不成，可提出并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，由燃气服务提供者提供用于更换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，累计时间按照可追溯的时间计算，对于不可追溯的，安装使用超过一年的，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)燃气用户的用气量以主显示器显示的数据为基准数据。如果对主显示器的数值有争议，按以下方式处理：

就地显示有基表计数器的，以其为依据；无基表计数器的燃气表，以就地通讯接口采集的非易失性存储器中的数据为准。

5.2.3.8 燃气用户逾期未缴纳燃气费时，应能得到供气服务提供者有效提醒，告知逾期未缴纳燃气费的违约责任。

5.2.4用户燃气设施检查

5.2.4.1燃气经营企业应定期对用户燃气设施进行安全检查。

5.2.4.2安全检查应提前告知用户，并按约定的时间实施。

5.2.4.3对检查发现存在的安全隐患，应告知用户，并按照合同规定的燃气设施维护、更新责任划分进行整改，燃气用户需要燃气经营者协助对其进行整改的，燃气经营着应提供相关服务，并事先告知服务内容和服务价格。

5.2.4.4燃气经营企业应根据用户需求提供个性化检查服务。

5.2.4.5燃气经营者建立用户燃气设施隐患整改及跟踪的工作机制。

5.2.4.6燃气经营者应有专项工作机制，对燃气用户拒绝入户安全检查、不签收整改通知书、存在安全隐患拒不整改等问题进行处置；对公共安全构成威胁危害时，在履行告知义务后采取停气或者暂停用气的措施。

5.2.4.7发现燃气泄漏应切断气源并及时处置。

5.3瓶装燃气供应服务

5.3.1燃气经营企业

5.3.1.1燃气经营企业应依照燃气专项规划设置瓶装气供应站，供应站工程设计应符合GB 51142的有关规定。

5.3.1.2燃气经营企业应取得政府部门颁发的燃气经营许可证和充装许可证，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，妥善安排用户用气。

5.3.1.3燃气经营企业应根据用户需求提供钢瓶配送，并提供安装、安全检查和宣传等服务。

5.3.1.4燃气经营企业应建立瓶装燃气信息化管理系统，充分利用物联网等技术实现充装、销售、配送以及钢瓶使用等全过程可追溯管理。

5.3.1.5燃气经营企业应向用户提供多种燃气缴费方式，并提供合法收费凭证。

5.3.1.6燃气经营企业应使用本企业自有产权的钢瓶向用户销售瓶装燃气，不应向不具备安全使用条件的用户供气。

5.3.2充装质量

5.3.2.1瓶装液化石油气应符合GB 11174的有关质量规定。

5.3.2.2液化气钢瓶内液化气残液量应符合国家有关规定；残液量超出规定的，瓶装燃气经营企业应对用户予以补偿。

5.3.3配送服务

5.3.3.1燃气经营企业应按约定的时间,为用户提供配送服务，并将相关合法收费凭证随同送达。

5.3.3.2钢瓶的配送车辆和运输应符合国家有关规定。

5.3.3.3配送人员应负责钢瓶的安装，并对用气场所和供气系统进行安全检查，记录存档；用户要求自行安装的，应该告知用户正确的安装、调试方法，用户应现场签字确认。

5.3.3.4配送人员、配送车辆和安检结果应当天录入信息化管理系统。

5.3.4钢瓶及附件管理

5.3.4.1 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。

5.3.4.2液化石油气钢瓶、瓶阀及调压器应符合国家有关规定。

5.3.4.3钢瓶应采用电子标签、二维码等技术，实现钢瓶全生命周期可追溯管理。

5.3.4.4使用液化石油气充装控制系统，限制对非自有产权钢瓶进行充装。

5.3.4.5燃气经营企业应在钢瓶（含检修、检测合格）首次投用前，对其进行抽真空处理，并做好记录。

5.3.4.6钢瓶出入库时，检查钢瓶外观应符合有关要求；检查有无超量、欠量、泄漏现象。

5.3.4.7发现钢瓶有腐蚀、损伤或对其安全可靠性有影响时，应及时进行检验。

5.3.4.8库存和停用超过一个检验周期的钢瓶，启用前应进行检验。

5.3.5 安检维修

5.3.5.1燃气经营企业对居民用户的安检应在送气上门时进行；对非居民用户的安检，应按照合同约定执行。

5.3.5.2安全检查的内容包括但不限于调压器、连接管道和燃气灶具、使用环境等。

5.3.5.3燃气经营企业受理用户设施维修的申请，应及时安排维修人员进行处置。

5.3.5.4燃气经营企业接到用户报告瓶装燃气泄漏时，告知用户采取关闭瓶阀、进行自然通风以及不得开关电器和现场接打手机等安全措施，并于接报后迅速上门进行处置。

5.3.5.5燃气经营企业接到用户报告燃气燃烧器具无法正常使用时，应提示用户暂停用气，并采取措施及时解决。

5.3.6供应站管理

5.3.6.1空瓶和实瓶应分区放置、直立摆放，安全警示标志设置应符合国家有关标准规定。

5.3.6.2钢瓶库不得存放其他物品，泄漏钢瓶或其他不合格钢瓶应及时处理，不得在站内存放。

5.3.6.3钢瓶应周转使用，实瓶存放不宜超过1个月。

5.3.6.4钢瓶库应通风良好，不应有明火、留有暗沟或下水道，同时应配备相应的消防器材和安装可燃气体泄漏报警装置，按照规定进行管理使其正常运行。

5.4 车用燃气加气服务

5.4.1燃气汽车加气经营企业

5.4.1.1燃气汽车加气经营企业应根据国家相关规定设置加气站，取得政府部门颁发的燃气经营许可证和充装许可证，开展车用燃气充装经营业务。

5.4.1.2燃气汽车加气经营企业应保障燃气正常供应。

5.4.1.3燃气汽车加气经营企业使用的加气机计量装置应符合国家计量器具规定，并定期进行检测。

5.4.1.4燃气汽车加气经营企业应建立信息化管理系统，实现加气、销售、车辆及钢瓶等全过程信息的可追溯管理。

5.4.1.5燃气汽车加气经营企业应向用户提供多种缴费方式，提供合法收费凭证。

5.4.1.6不应从事超出经营范围的充装业务，不应向不具备安全使用条件的用户供气。

5.4.1.7燃气汽车加气经营企业应向用户宣传安全用气知识，提高燃气汽车驾乘人员的安全意识和应急能力。

5.4.2充装质量

5.4.2.1燃气汽车加气经营企业提供的燃气质量应符合GB 18407的有关规定。

5.4.2.2燃气汽车气瓶的充装介质应与气瓶规定的充装介质保持一致，充装程序和加气压力符合国家有关规定。

5.4.3加气服务

5.4.3.1加气站的加气车辆进、出通道应有明确标识。服务人员应进行加气车辆的交通组织。

5.4.3.2加气前，车辆应熄灭发动机、拉好手刹，并提醒司机和乘客到候车区等候。

5.4.3.3加气前，操作人员应对车辆燃气设施完好性、燃气泄漏情况以及气瓶定期检验有效合格证件等进行检查，符合要求方可为汽车加气；加气后，应对充气口气密性进行复检。

5.4.3.4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。

5.4.3.5对临近气瓶检验期限的气瓶，应提醒司机进行检测。对检查不合格、存在安全隐患的车辆和气瓶，加气站经营企业有权停止充装燃气服务。

5.4.3.6燃气汽车加气经营企业遇到特殊情况停止加气服务时，应在加气站明显位置粘贴公告进行告知，并尽快恢复加气服务；对于设备设施检修等计划性停止加气服务，应提前48h予以公告。

5.4.3.7不应拒绝向符合规定的燃气汽车充装车用燃气，禁止用户使用加气设施自行加气。

5.5应急和处置

5.5.1应急预案

5.5.1.1燃气服务提供者应根据相关法律、法规，秉承安全第一、预防为主、综合治理的方针，履行燃气供应的风险管控和隐患治理的职责。

5.5.1.2燃气服务提供者应将预防、预警机制与应急响应和处置有机结合制定燃气应急预案。并应通过演练提高达到预案要求的应急响应和紧急处置能力，做好各种应急状态下的应急准备。

5.5.1.3 燃气应急预案应包括燃气事故应急抢修和燃气供应应急保障，并应和属地政府、政府有关部门及应急状态下可能涉及的相关行业的应急机制协调统一。

5.5.2 应急响应

5.5.2.1燃气服务提供者应向社会公布7×24小时值守的应急抢修电话，承诺应急响应时间。5.5.2.2燃气服务提供者接到用户漏气报修后应告知用户在抢修人员未到现场前应采取安全的应对措施，并应在承诺的应急响应时间内到达现场处置。

5.5.2.3应急抢修人员和车辆应保持7×24小时待命，相关设备物资应可随时调配、启用。

5.5.2.4燃气服务提供者接到应急抢修电话、报告或上级指令后应迅速判定事件可能造成的危害和影响范围，启动相应的应急响应程序。

5.5.3 应急处置

5.5.3.1 应急处置首先应采取措施保证周边和现场操作人员安全，限制危害影响范围和危害程度。

5.5.3.2应急处置确需降压或暂停供气的应采取不间断的抢修措施，直至修复投用。

5.5.3.3 燃气服务提供者因燃气供应设施事故或上游供气减少或中断时应迅速启动储备气源保证供气的持续稳定；无法全面保障各类用户供气的持续稳定，需要对部分用户采取限制用气措施时应在属地政府启动相应的应急保障预案后按相关规定实施。

6用气服务

6.1 燃气燃烧器具及用气设备销售、安装和维检修

6.1.1燃气服务提供者从事燃气燃烧器具及用气设备（以下统称燃具）及相关配件生产、销售服务应当设立或者委托设立售后服务站点，提供燃具使用、安装和维修说明书在内的技术资料、安装配件、维修备件及负责技术培训等活动。

6.1.2从事燃具安装、维修服务的燃气服务提供者应有符合国家或地方法律、法规、规范等要求的作业和服务标准，有完善的安全管理、质量管理、用户档案管理制度；应按相关规定取得燃气器具安装维修许可；安装、维修人员应经专业考核合格。

6.1.3燃气服务提供者应设立24h接受用户燃气具报修的服务电话，并应按照承诺的时限或与用户约定的时间到现场维修。

6.1.4燃气服务提供者在上述服务活动中，应依据燃具安装说明书和规范的作业和服务标准进行操作；应同时对用户进行安全使用的宣传和示范操作。

6.1.5 燃气服务提供者建立的用户服务档案或系统应对燃气具生产、销售、安装、维修进行全过程的质量跟踪，对发现的安全隐患和其他质量问题进行有针对性的服务和改进。

6.2用户燃气设施的建设、改造

6.2.1从事用户燃气设施建设、改造等工程项目的燃气服务提供者应具有与工程项目范围和规模相应的资质和等级。

6.2.2 燃气服务提供者应按相关的法律、法规和规范、标准建立管理体系，制定管理制度和操作流程；严格、规范的实施设计、施工、监理及竣工验收环节的管控，确保用户燃气设施建设、安装质量符合供气安全使用要求。

6.2.3燃气服务提供者接到用户改装、拆除、迁移用户燃气设施的申请后，对属于因存在安全隐患而提出的应迅速响应和处置；其他情况应在3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，实施相关作业；对不予受理的，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燃气服务提供者承接用户燃气设施建设、安装等服务项目应当遵循公平合法、诚实信用的原则，依据国家和当地政府相关规定，合理确定收费标准；价格信息应公开透明，接受用户咨询和社会监督。

7服务方式

7.1窗口服务

7.1.1 燃气服务提供者应根据服务半径、用户数量、用户类别等因素设置营业场所，方便用户进行咨询与查询相关信息、缴纳气费、办理各种用气业务、故障报修、提出建议及用气投诉等。

7.1.2营业场所外应设置企业标志和营业时间牌。在营业时间内用户未办理完事项前，不应终止服务。调整营业时间的，应于1个工作日前在服务窗口公示营业时间调整通知。

7.1.3营业场所内应公示但不限于下列内容，可采取公示栏、电子显示屏、自助服务终端、免费宣传资料等形式，公示资料应准确并及时更新。

a) 业务受理范围及办理程序；

b) 气价及收费项目、收费标准、收费依据；

c) 服务承诺；

d) 服务人员岗位工号；

e)服务监督电话等。

7.1.4营业场所内应设有业务办理区及用户等候区，配置书写台及各种业务办理表格的书写示范样本等。有条件的可设置业务洽谈区以及为老年人、残疾人等行动不方便用户提供无障碍通道。

7.1.5营业场所内应提供可供用户查询相关资料的手段。有条件的可设置自助查询的终端设备。

7.1.6营业窗口应设置醒目的业务受理标识。可包括窗口编号、办理业务种类以及工作状态等。

7.2热线服务

7.2.1 燃气服务提供者应设置24h不间断服务热线电话，受理用户用气信息咨询、业务咨询、故障报修、服务质量投诉等。

7.2.2 热线服务人员应及时接听热线电话，应答准确，用语规范。

7.2.3 因供气设施事故、抢修引起停气，用户询问时应告知用户停气原因，并主动致歉。

7.2.4燃气服务提供者应建立热线服务回访制度。对用户投诉，应跟踪投诉处理全过程并进行回访。对故障报修必要时在修复后进行回访，听取意见和建议。

7.3智能化服务

7.3.1智能化服务内容包括为燃气用户提供查询、支付、在线业务申请、信息提示、账户信息管理等，且应保证用户资金及个人信息安全。

7.3.2燃气服务提供者应积极创建电子服务平台，为用户提供智能终端设备，为用户创造良好的信息化应用环境。逐步实现通过电子服务平台发布停气信息公告、受理用户故障报修、服务质量投诉、用气信息查询与咨询等等。

7.3.3电子服务平台提供业务受理的，应提供方便用户填写的表格以及办理各种业务的详细说明资料。

7.3.4 电子服务平台提供在线咨询或留言功能的，应及时给予回复。

7.3.5电子服务平台应满足用户易学好用、操作直接、界面简单、保密安全需求，应兼顾少数人群和老年用户的易获得性和可用性需求。

7.4上门服务

7.4.1燃气服务提供者提供上门服务应符合下列规定：

a)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，应及时告知用户需要等待的时间；对不能应约的，应在预约时间前采用有效方式及时通知用户，提前时间不宜小于2h。

b) 服务人员应着企业标识服，带工作牌，并主动出示相关证件。

c) 服务人员应遵循上门服务规范，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。

d) 服务结束，应清理现场，并带走作业垃圾。

7.4.2 燃气服务提供者应建立上门服务回访制度，对上门服务质量实行跟踪回访。

7.4.3 对收费项目、维修操作过程中可能造成物件损坏的项目，应在实施服务前得到顾客认可。

8服务人员

8.1服务人员应按国家规定取得相应的从业资格，并进行岗位培训；

8.2燃气服务培训内容应包括法律法规、标准、燃气安全知识、服务技能、现场应变及应急处置内容等。

8.3服务人员应掌握本岗位所需的专业知识及相关安全管理规定；对于服务过程中引发的纠纷或者过激行为给予及时有效地处置。

8.4服务人员应着装整洁，举止文明、用语规范、熟悉业务、廉洁自律、遵守职业道德和工作纪律、有较好的沟通能力及服务技巧。

8.5服务人员应在服务时间内身着企业标识服，佩戴工作证、牌。

9.投诉处理

9.1 燃气服务提供者应建立用户投诉处理制度，公开受理投诉电话。可提供多种方式投诉受理渠道、公布投诉处理流程和管理规定。

9.2 接到用户的投诉应在5个工作日内提出处理意见并答复用户。对不予受理的投诉请求，应告知投诉人并做好解释、疏导工作。

9.3对在规定的5个工作日内不能解决的投诉，应向用户说明原因并约定需要延长的时间。

9.4 服务人员在处理投诉工作中，应遵守下列规定：

a) 文明接待，尊重投诉人，不得刁难和歧视投诉人。

b) 按照投诉工作的处理程序，及时处理投诉事项，不得置之不理、敷衍塞责、推诿拖延。

c) 不得泄露、扩散投诉人要求保密及可能对对投诉人权益造成损害的内容。

d) 对投诉人有关投诉事项办理情况的查询，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项外，应如实答复，不得拒绝。

e) 与投诉人或者投诉事项有直接利害关系的应当回避。

10 突发公共事件的应对

10.1 突发事件应对工作应实行预防为主、预防与应急相结合的原则，预防与应急并重，常态非常态相结合，服务体系和服务管理应适应突发公共事件时的需求。

10.2 把应急管理工作融入燃气服务各个环节，强化基础工作，加强监测预警，做好应急演练，突发事件发生地的燃气服务提供者应当服从人民政府发布的决定、命令，配合人民政府采取的应急处置措施，做好本单位的应急救援工作，并积极组织人员参加所在地的应急救援和处置工作。

10.3 燃气服务提供者应根据自身应急救援业务需求，按照平战结合的原则，配备现场救援和工程抢险装备和器材，建立相应的维护、保养和调用等制度，满足企业启动应急预案及响应政府启动应急机制的需要。

10.4 当燃气设施受到自然灾害危害或者发生事故灾难等重大情况时，应按要求向所在地人民政府报告，在政府的统一领导和指挥下组织本单位应急救援队伍和工作人员营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取防止危害扩大的必要措施，并派工作人员赶赴现场开展劝解、疏导工作。

10.5 突发事件应急处置工作结束后，应在政府的统一领导下组织对突发事件造成的损失进行评估，制定修复或重建计划，尽快恢复供气。

11服务质量评价

11.1评价原则和方式

11.1.1服务质量评价原则

燃气服务提供者应建立有效的企业服务质量测量，分析，评估、改进体系。全面，客观，准确的评价企业的整体服务质量，企业考核评价和社会考核评价结合的考核体系，优质服务应由行业企业自我规范管理，政府宏观监管，由社会参与，协会发挥作用。

11.1.2服务质量评价类别

服务质量评估分为，燃气服务提供者自我评估，用户评估（用户满意度调查）、第三方评价和政府部门监管评估。

11.2服务评价内容和指标

11.2.1服务基本要求

11.2.1.1服务目标管理

a) 燃气经营企业应根据自身情况制定以顾客为导向的企业服务经营方针，服务目标等；

b) 企业服务目标应可以被量化并且被企业监测管理，企业应不断提升服务水平和质量。

11.2.1.2服务流程标准

燃气经营企业应针对企业关键服务业务制定标准服务流程和标准，并且保障服务工作依照标准和流程实施。

11.2.1.3服务信息公开

燃气经营企业应按照本标准及其它国家及行业标准要求向燃气用户及社会公众公开相关燃气服务信息，公开的信息应便于客户获知和查询。

11.2.1.4服务场所规范性

a) 燃气经营企业服务场所设置应符合本标准及其它国家或行业标准要求（评价指标见附录一注1）；

b) 燃气经营场所应保障客户接受服务时安全，舒适和便利。

11.2.1.5服务行为规范性

a) 企业服务人员在服务时服务行为应符合本标准及其它国家或行业标准要求（评价指标见附录一注1）；

b) 企业服务场所服务人员应具备相应的服务所需专业技能。

11.2.2客户满意和客户投诉

11.2.2.1客户满意度

企业应在周期内调查，收集，分析和改进用户服务满意度（评价指标见附录一注2）。

11.2.2.2客户投诉管理

a) 企业应设置相关的用户反馈和投诉接收渠道（评价指标见附录一注3）；

b) 企业应对用户投诉内容进行分析处理及反馈，应在5个工作日内完成对用户投诉处理（评价指标见附录一注4）。

11.2.3供气质量

11.2.3.1气质合格率（管道燃气）：企业向客户供应的燃气（含后期加入的燃气成份）应符合GB 50494、GB 50028的规定并符合相应燃气种类标准，合格率应为100%（评价指标见附录一注5）。

11.2.3.2燃气燃烧器具前压力合格率（管道燃气）：燃气燃烧器具前压力应符合GB50028的规定，合格率应大于或等于99% （评价指标见附录一注6）。

11.2.3.3充装合格率（瓶装燃气）： 液化石油气实瓶（重瓶）充装合格率应大于或等于98%（评价指标见附录一注7）。

11.2.3.4无泄漏合格率（瓶装燃气，汽车加气）：实瓶出站无泄漏，合格率应为100%（评价指标见附录一注8）。

11.2.4持续供气可靠性（管道燃气）

11.2.4.1企业应保障客户的稳定持续供气（评价指标见附录一注9）。

11.2.4.2非紧急事故时，企业因故需暂停供气服务，应提前48小时告知客户相关的停气信息（评价指标见附录一注10）。

11.2.4.3当企业因故暂停供气服务时，应尽快恢复燃气正常供应服务（评价指标见附录一注11）。

11.2.5燃气安全管理

11.2.5.1紧急抢修

a) 报险、抢修电话：燃气经营企业应向社会公布24小时报险、抢修电话，由人工进行接听处理，并保障电话接通率高于XX%（评价指标见附录一注12）；

b）紧急抢修服务：燃气经营企业接到报险，抢修信息后，应在规定时间（X分钟）内到达事故现场（评价指标见附录一注13）。

11.2.5.2安全宣传：燃气经营企业应按照规定向用户有效宣传燃气安全使用知识和燃气事故识别及避险方法。

11.2.5.3用户用气安全检查：燃气经营企业应按照规定周期和检查项目对燃气用户实施用气安全检查，并对检查发现的安全隐患实施有效管理。

11.2.5.4用户燃气设施建设与改造：用户燃气设施建设与改造工程需符合本标准及其它国家和行业安全标准，企业应制定相关的标准和规范对用户燃气设施建设与改造工程实施竣工验收，保障用户燃气工程安全。（评价指标见附录一注14）。

11.2.6服务便利性

11.2.6.1服务渠道

a) 企业服务渠道的设置应覆盖企业经营范围内用户，保障用户方便使用燃气服务；

b) 企业服务渠道包含且不限于，客户中心，热线中心，上门服务，网上服务平台，移动服务等；

c) 企业服务渠道应方便客户查询，识别和使用；

d) 服务渠道应向用户提供可以满足客户需要的服务项目，内容。

11.2.6.2服务效率

a) 热线中心：服务电话及时接通率应大于80%，传统人工电话做到铃响三声有应答（评价指标见附录一注15）；

b) 客户中心用户服务平均等待时间不应超过15 min：（评价指标见附录一注16）。

11.2.6.3预约服务（管道燃气）：企业需向用户提供燃气安装，维修，安检等上门预约服务

a) 户内燃气设施维修：XX小时内提供维修服务（评价指标见附录一注17）；

b) 户内安装及通气点火：预约后XX天内提供安装服务（评价指标见附录一注18）；

c) 改、拆、迁服务：预约后X天内答复客户（评价指标见附录一注19）。

附录A评价指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目1 | 项目2 | 评价内容和指标 | 评价方法 | 备注 |
| 基本要求 | 服务目标管理 | 企业按照标准要求设置服务标准管理 | 有/无 |  |
| 服务流程标准 | 企业关键服务业务建立服务流程标准 | 有/无 |  |
| 服务信息公开 | 企业按照标准要求向客户和社会大众公开相关的信息 | 有/无 |  |
| 服务场所规范性 | 服务规范执行率 | （调查服务项目符合标准数/调查服务项目总数）\*100% | 注1 |
| 服务行为规范性 |
| 客户满意与投诉 | 客户满意度 | 客户满意率 | （对服务满意的用户数/调查用户总数）\*100% | 注2 |
| 顾客投诉管理 | 用户投诉率 | (调查周期内用户投诉数量/覆盖用户总户数)\*100% | 注3 |
| 用户投诉及时处置率 | （5个工作日内处置并答复的数量/用户投诉总数）\*100% | 注4 |
| 供气质量 | 气质 |  气质合格率（管道燃气） | 气质合格率=气质检测合格数/气质检测总数\*100% | 注5 |
| 燃气燃烧器具前压力 |  燃气燃烧器具前压力合格率（管道燃气） | 燃气燃烧器具前压力合格率=（规定时间内检测合格次数÷检测总数）×100% | 注6 |
| 充装合格率 | 充装合格率（瓶装燃气） | 液化石油气实瓶（重瓶）充装合格率=（检测实瓶合格数÷检测实瓶总数）×100% | 注7 |
| 无泄漏合格率 | 无泄漏合格率（瓶装燃气，汽车加气） | 实瓶出站无泄漏合格率=（检测无泄漏合格瓶数÷检测总瓶数）×100% | 注8 |
| 供气可靠性 | 气源保障 | 客户停气影响小时数比率 | 客户停气影响小时数比率=[1-（停气小时数\*受影响客户数）/（总供气小时数\*总客户数）]\*100% | 注9 |
| 停复气管理 | 计划性停气比率 | 计划性停气比率=（提前48小时以上通知客户的停气次数/停气总计次数）\*100% | 注10 |
| 按公示的时间内恢复供气比率 | （按公示的时间内恢复燃气供应次数/停气总计次 数）\*100% | 注11 |
| 燃气安全管理 | 紧急报险抢修 | 报险抢修电话接通率 | 报险抢修电话接通率=（报险抢修电话接听次数/报险抢修电话热线拨入次数）\*100% | 注12 |
| 报险抢修及时到达率 | 报险抢修及时到达率=（XX分钟内到达现场次数/接报到现场总次数）\*100% | 注13 |
| 用气安全宣传 | 向用户宣传燃气安全使用知识 | 有/无 向用户有效宣传燃气安全使用知识和燃气事故识别及避险方法 |  |
| 用户燃气安全检查 | 用户用气安全检查 | 有/无 按照规定组织对用户燃气设施的安全检查，并且对于安全隐患实施有效管理 |  |
| 用户燃气设施建设与改造 | 用户燃气设施竣工验收一次合格率 | 用户燃气设施竣工验收一次合格率=（用户燃气设施建设与改造工程一次验收合格数/用户燃气设施建设与改造工程一次验收总数）\*100% | 注14 |
| 服务窗口管理 | 服务渠道 | 企业提供能便利用户的多元化服务渠道 | 有/无 |  |
| 服务效率 | 服务电话及时接通率（传统人工电话做到铃响三声有应答） | 服务电话及时接通率=（按时接通的电话数量÷打进电话总数量）×l00% | 注15 |
| 平均等待时间 | 平均等待时间=（被现场抽查人数的等待时间之和÷现场抽查人数）×100% | 注16 |
| 预约服务 | 户内燃气设施维修及时服务率 | （XX小时内上门维修次数/预约维修总数） \*100% | 注17 |
| 户内安装及通气点火及时服务率 | （电话预约后XX天内上门服务次数/预约安 装总数）\*100% | 注18 |
| 改、拆、迁服务及时服务率 | （电话预约后X天内响应用户次数/改、拆 、迁预约安装总数）\*100% | 注19 |