

ICS 91.140
CCS P 47



中华人民共和国国家标准

GB/T 28885—2025

代替 GB/T 28885—2012



燃气服务导则

Directives for gas service

2025-03-28 发布

2025-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言.....Ⅲ

1 范围.....1

2 规范性引用文件.....1

3 术语和定义.....1

4 基本要求.....1

5 供气服务.....3

6 用气服务.....5

7 服务方式.....7

8 服务人员.....8

9 投诉处理.....8

10 应急处置和突发事件应对.....8

11 服务评价.....9

参考文献.....15



前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 28885—2012《燃气服务导则》，与 GB/T 28885—2012《燃气服务导则》相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 将“总则”更改为“基本要求”，并更改了相应内容（见第4章，2012年版的第4章）；
- 增加了“服务方式”“服务质量”“服务环境”“服务承诺”“服务投入”“信息公开”“信息化管理”和“特殊群体的服务”的要求（见4.2~4.6、4.8、4.9、4.11）；
- 将“供气质量”更改为“供气质量及可靠性”，并更改了其要求（见5.1.1，2012年版的5.1）；
- 将“新增用户”更改为“供气条件”“供用气合同”，并更改了相应内容（见5.1.2、5.1.3，2012年版的5.2）；
- 将“安全宣传”更改为“用户宣传”，并更改了其要求（见4.10，2012年版的5.6）；
- 将管道燃气“新增用户”更改为“受理用气申请”，并更改了相应内容（见5.2.1，2012年版的6.1）；
- 将管道燃气“供气服务”更改为“供气”和“计量收费服务”，并更改了其要求（见5.2.2、6.1，2012年版的6.2）；
- 更改了“用户燃气设施检查”的要求（见6.2，2012年版的5.11）；
- 将瓶装燃气“供气服务”更改为“燃气经营企业”，并更改了其要求（见5.3.1，2012年版的7.1）；
- 将“送气服务”更改为“配送服务”，并更改了其要求（见5.3.3，2012年版的7.2）；
- 增加了“气瓶”的要求（见5.3.3）；
- 将车用燃气的“加气服务”更改为“燃气经营企业”“加气服务”（见5.4.1、5.4.2）；
- 将“供气保障”更改为“应急处置和突发事件应对”，并更改了其要求（见第10章，2012年版的5.10）；
- 增加了“用气服务”一章，并更改了相应内容（见第6章，2012年版的6.2）；
- 删除了“燃气种类转换”（见2012年版的6.3）；
- 更改了“服务方式”的要求（见第7章，2012年版的5.3、5.4、5.8、5.9）；
- 更改了“服务人员”的要求（见第8章，2012年版的5.7）；
- 更改了“投诉处理”的要求（见第9章，2012年版的5.5）；
- 更改了“服务评价”的内容（见第11章，2012年版的第9章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国住房和城乡建设部提出并归口。

本文件起草单位：中国城市燃气协会、北京市燃气集团有限责任公司、北京市燃气集团研究院、中国石油天然气股份有限公司天然气销售分公司、港华投资有限公司、中国燃气控股有限公司、深圳市燃气集团股份有限公司、新奥（中国）燃气投资有限公司、重庆燃气集团股份有限公司、苏州港华燃气有限公司、南京港华燃气有限公司、上海燃气有限公司、长春天然气集团有限公司、淄博绿博燃气有限公司、津燃华润燃气有限公司、沈阳燃气有限公司、北京市液化石油气有限公司、武汉市燃气集团有限公司、中国市政工程华北设计研究总院有限公司、西安市燃气规划设计院有限公司、中石油昆仑燃气有限公司燃气技术研究院、西安华通新能源股份有限公司、中国计量大学、天信仪表集团有限公司、浙江苍南仪表集团股份有限公司、杭州先锋电子技术股份有限公司、成都秦川物联网科技股份有限公司、

GB/T 28885—2025

金卡智能集团股份有限公司、辽宁航宇星物联仪表科技有限公司、重庆前卫表业有限公司、浙江蓝宝石仪表科技有限公司、廊坊新奥智能科技有限公司、宁夏隆基宁光仪表股份有限公司、喜威(中国)投资有限公司。

本文件主要起草人:李长纛、汤天穹、乔佳、方媛媛、刘金岚、冯立德、汤雨明、李秉君、王文静、许长泳、曹梦婕、吴炯、孙瑞国、唐奕春、潘为群、刘新领、康雪梅、张立红、黄朝霞、马青、王启、王晖、王智学、王德、吴琳琳、陶朝建、章圣意、厉晶莹、权亚强、马立波、程波、邱万彪、叶一川、姚金龙、栗瑞芳、肖小明。

本文件于 2012 年首次发布,本次为第一次修订。



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、应急处置和突发事件应对以及服务评价。

本文件适用于燃气服务提供者向燃气用户（简称“用户”）提供的供气服务和用气服务，以及对服务质量的评价。

注：供气服务和用气服务的区分是以与用户约定的交付点为界，交付点之前为供气服务范畴，包括：提供用气申请、供气合同以及保证供气质量的管道燃气供气服务，提供配送、气瓶管理以及保障充装质量的瓶装燃气供应服务，提供符合充装质量的车用燃气加气服务。交付点之后为用气服务范畴，包括为用户提供的抄表和收费，燃气设施检查，安全装置的销售、安装和运维检修，燃气设施的建设和改造等服务。

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。

CJJ 51 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

燃气服务提供者为满足用户需求而提供的供气服务和用气服务活动。

3.2

燃气服务提供者 gas service provider

向用户提供供气服务和用气服务的燃气经营企业和其他主体。

3.3

燃气服务质量 gas service quality

燃气服务提供者满足用户需求和期望的程度。

4 基本要求

4.1 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，满足用户需求、与服务规模相适应并持续改

进的服务体系。

4.2 服务方式

燃气服务提供者的服务方式包括窗口服务、热线服务、上门服务和信息化平台服务等,燃气经营企业应建立信息化平台服务方式,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。

4.3 服务质量

燃气服务提供者应以用户满意为目标,制定服务质量标准,并确定过程质量指标和结果质量指标;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,定期开展服务评价工作并持续改进。

4.4 服务环境

服务环境应满足为用户提供服务的相关要求,传递用户关注和需要的各类服务信息。

4.5 服务承诺

燃气服务提供者应向社会公布服务质量标准、服务时限、服务态度等承诺。

4.6 服务投入

燃气服务提供者应投入与其供气服务和用气服务规模相匹配的人力、物力及技术支持等方面的资源。

4.7 安全性

燃气服务提供者向用户提供燃气服务的过程中,应符合国家相关标准的要求,在发生突发事件时应快速响应、及时处置。

4.8 信息公开

燃气服务提供者应在各自服务范围内确定主动公开的信息目录和信息公开具体内容,重点公开信息包括企业概况、服务信息、与供用气服务有关的规定标准、流程等。

4.9 信息化管理

燃气经营企业应建立用户服务信息化管理系统,实现用户实名制和用户信息档案及时更新,并对用户服务和质量监控进行可追溯管理。

4.10 用户宣传

燃气经营企业应宣传安全用气知识,指导用户安全用气,通过多种形式向用户发放燃气设施保护和燃气安全使用宣传资料。

4.11 特殊群体的服务

燃气经营企业应配合政府和有关部门来保障残、障、孤、老等特殊人群、特殊服务对象的差异化用气服务需求。

5 供气服务

5.1 一般要求

5.1.1 供气质量及可靠性

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。应向社会公布所供应燃气的组分、热值和供气压力等信息。所供应的燃气应具有当其泄漏到空气中并在发生危险之前,嗅觉正常的人可以感知的警示性臭味。当供应的燃气不符合以上要求时应进行加臭。燃气经营企业应定期对加臭剂浓度进行抽样检测。

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、供气方式和规模、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,在其经营范围内提供供气服务。

5.1.3 供用气合同

燃气经营企业应与符合用气条件的用户签订供用气合同。

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户申请和既有用户用气需求调整申请;对于需要施工许可证的新增建设项目,用户可自施工许可证核发之日后申请报装;对于既有和无需施工许可证的建设项目用户可随时申请。

5.2.1.2 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) 服务范围内的燃气工程设计、施工单位的资质要求;
- d) 服务收费项目和依据;
- e) 用气条件。

5.2.1.3 燃气经营企业受理用气申请应提供一站式服务,并符合下列要求:

- a) 当场核验用气申请资料,符合受理条件的当场受理,不符合受理条件的应告知原因并给出解决方案的建议;
- b) 对新增用户自受理申请之日起,完成现场勘查、接气方案确定和通气验收的累计时间不应超过 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) 对不符合用气条件的申请应一次性书面回复。

5.2.2 供气

5.2.2.1 管道燃气经营企业应组织或参与燃气工程通气验收,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、燃气种类及质量、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,明确双方安全责任；
- d) 供停气条件和流程；
- e) 安全须知。

5.2.2.3 燃气经营企业应保证供气连续可靠,用户调压装置出口压力应在设定范围内。

5.2.2.4 临时降压、中断供气和恢复供气应按规定及时通知用户并采取措施保证安全,尽量减少对用户的影响。

5.2.2.5 燃气经营企业应保证燃气供应设施处于良好工作状态,并应及时受理燃气管道设施故障的报修并进行处置。

5.3 瓶装燃气供应服务

5.3.1 燃气经营企业

5.3.1.1 瓶装液化石油气供应站的设置应根据用户用气分布特点确定,安全距离应符合规范要求,需要撤销或者搬迁瓶装液化石油气供应站的,应制定方案保障用户用气。

5.3.1.2 燃气经营企业应根据要求提供气瓶配送、入户安装、安全检查和宣传等服务。

5.3.1.3 燃气经营企业应建立瓶装液化石油气供应服务信息化管理系统,利用物联网等技术实现充装、储存、销售、配送、入户安检、气瓶检验与报废等可追溯管理。

5.3.1.4 燃气经营企业应使用本企业自有产权气瓶向用户销售瓶装液化石油气,不应向不具备安全使用条件的用户供气;充装完成的气瓶应无超量、欠量和泄漏现象。

5.3.2 配送服务

5.3.2.1 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。

5.3.2.2 气瓶的配送车辆和运输应符合有关规定。

5.3.2.3 配送人员应负责气瓶、调压器及燃气软管等的安装,并对用气场所和用户燃气设施进行安全检查,记录存档,相关记录应现场签字确认。

5.3.2.4 配送人员、配送车辆和安全检查结果应实时录入信息化管理系统。

5.3.3 气瓶

5.3.3.1 燃气经营企业应向用户提供符合国家标准的合格气瓶。

5.3.3.2 燃气经营企业应对气瓶实施全生命周期可追溯管理。

5.3.3.3 燃气经营企业应在气瓶(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。

5.3.3.4 气瓶出入库时,检查气瓶外观应符合有关要求。出库气瓶应无泄漏,并保持清洁;入库气瓶有腐蚀、损伤或缺陷对其安全可靠性的影响时,应立即停止使用并进行处置。

5.3.3.5 库存和停用超过一个检验周期的气瓶,启用前应进行检测。

5.4 车用燃气加气服务

5.4.1 燃气经营企业

5.4.1.1 燃气经营企业应保障车辆充装所需燃气的正常供应。

5.4.1.2 燃气经营企业使用的加气机应符合国家计量检定规程要求,并定期进行检定。

5.4.1.3 燃气经营企业应建立信息化管理系统,实现加气、销售及车辆等可追溯管理。

5.4.1.4 燃气经营企业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燃气汽车

加气。

5.4.1.5 燃气经营企业应向燃气汽车驾驶员宣传安全用气知识,提高燃气汽车驾驶员的安全意识和应急处置能力。

5.4.2 加气服务

5.4.2.1 加气站的加气车辆进、出通道应有明确标识。服务人员应引导加气车辆有序进站和出站。

5.4.2.2 加气前,应提醒并确认燃气汽车驾驶员熄灭发动机、拉好手刹,并引导驾驶员和乘客到候车区等候。

5.4.2.3 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,应对气瓶进行检查且无燃气泄漏现象。

5.4.2.4 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。

5.4.2.5 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,加气站应停止燃气充装服务。

5.4.2.6 加气站遇到特殊情况停止加气服务时,应在加气站明显位置进行公告,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 48 h 予以公告。

5.4.2.7 加气站不应拒绝向符合规定的燃气汽车加气,不准许用户使用加气设施自行加气。

6 用气服务

6.1 计量收费服务

6.1.1 用于燃气费用结算的燃气计量装置应经法定机构检定或校准合格,且在有效期内。

6.1.2 燃气服务提供者应向用户提供方便、快捷、清晰、安全的多种缴费方式,及时提供合法的缴费单据。

6.1.3 燃气经营企业应及时提供燃气销售价格调整的依据、调价时间和价格,调价前后燃气费用结算等信息。

6.1.4 管道燃气计量装置非在线检测时,应向用户提供备用燃气计量装置或者与用户商定检测期内的计量方式。

6.1.5 管道燃气人工抄表服务符合下列要求:

- a) 对于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,由于到访不遇未完成抄表的,与用户协商经同意后可采用用户自报燃气表示数或估算抄收方式,估算值应不高于该用户往年同期用气量或上一抄表周期用气量,恢复抄表时按照“多退少补”的原则与用户结算;
- b) 对于非居民用户应按照合同约定的周期、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。

6.1.6 管道燃气智能抄表服务符合下列要求:

- a) 燃气经营企业提供的具有预付费功能的智能燃气表应具有余额(量)不足报警提示或有限透支功能;
- b) 远传智能燃气表应有效提示用户及时付费,并能上传燃气表故障信息提示;
- c) 燃气经营企业应定期入户进行数值的核对,且周期不长于入户安全检查周期。

6.1.7 燃气经营企业或管道燃气用户有权对燃气计量装置的计量结果提出异议,可提出并可向法定检测机构或授权机构提出检定申请,检定结果处理应符合下列规定:

- a) 检定结果超出规定误差范围的,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 1 年的,自拆表检定之日前 1 年计算;安装使用不足 1 年的,按实际使用时间计算。

6.1.8 燃气表显示器发生故障时,按以下方式处理:

- a) 燃气计量装置有基表计数器的,以基表计数器显示的数据为依据进行核算;
- b) 燃气计量装置无基表计数器的,仅为电子显示器故障时,可更换显示器读取数据,或借助辅助显示设备通过操作燃气表本机调出的计量数据为依据进行核算;
- c) 燃气计量装置电子主板和基表计数器同时损坏无法操作燃气表本机调出计量数据的,以用户之前 1 年抄表周期燃气平均用气量作为燃气用气量计算,安装使用不足 1 年的,按实际使用时间计算平均用气量。

6.1.9 管道燃气用户逾期未缴纳燃气费时,燃气经营企业应告知其逾期未缴纳燃气费及承担的责任。

6.2 用户燃气设施检查

6.2.1 燃气服务提供者应定期对用户燃气设施及安全装置进行检查,检查周期和内容应符合相关标准的规定。

6.2.2 安全检查应提前告知用户,并按约定的时间实施。

6.2.3 对于检查中发现的问题,燃气服务提供者应及时处置,并建立用户燃气设施隐患整改及跟踪机制。

6.2.4 燃气服务提供者应将存在的安全隐患告知用户,并按照合同规定的责任划分进行整改。用户需要燃气服务提供者协助整改的,燃气服务提供者应提供相关服务,并事先告知服务内容和价格。

6.2.5 燃气服务提供者宜在定期安全检查之外根据用户需求提供检查服务,提供服务前应为用户约定服务时间、服务内容和费用。

6.2.6 燃气经营企业应建立专项工作机制,对拒绝入户安全检查、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时,在履行告知义务后采取停气或者暂停供气的措施。

6.2.7 燃气服务提供者对瓶装燃气设施的安全检查除满足上述条款外,还应符合以下要求:

- a) 配送上门服务时应同时对用户燃气设施进行安全检查;
- b) 安全检查的内容包括气瓶、调压器、连接管道、燃具和使用环境等。

6.3 安全装置销售、安装和维修

6.3.1 燃气服务提供者向用户提供安全装置的销售、安装和维修服务应符合相关标准的要求。

6.3.2 燃气服务提供者应设立或者委托设立售后服务站点。

6.4 用户燃气设施的建设、改造

6.4.1 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对应的资质和等级。

6.4.2 燃气服务提供者应按相关的法律法规和标准规范的要求进行设计、施工、监理及通气验收,确保用户燃气设施建设、安装质量符合供气安全使用要求。

6.4.3 燃气服务提供者接到用户改装、拆除、迁移、维修用户燃气设施的申请后,对于涉及安全隐患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。对受理的居民用户应在 5 个工作日内按照约定时间、对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,应向用户说明理由。燃

气设施改装、拆除、迁移时应与用户约定质量保证期。

6.4.4 燃气服务提供者承接用户燃气设施建设、安装等服务项目时应当遵循公平合法、诚实信用的原则,依据国家相关规定,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 燃气经营企业应根据服务半径、用户数量、用户类别等因素设置营业场所,应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5个工作日前在服务窗口公示营业时间调整通知。

7.1.3 可在营业场所内采取公示栏、电子显示屏、自助服务终端、免费宣传资料等形式进行公示。公示资料应准确并及时更新,内容包括但不限于:

- a) 业务受理范围及办理流程;
- b) 燃气销售价格及相关依据;
- c) 收费项目、收费标准、收费依据;
- d) 服务承诺;
- e) 服务人员岗位工号;
- f) 服务监督电话。

7.1.4 营业场所内应设有业务办理区及用户等候区,并提供可供用户查询相关资料的途径。应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办理自助终端设备。

7.1.5 有条件的营业场所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。

7.1.6 营业窗口应设置醒目的业务受理标识。标识包括窗口编号、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服务热线电话,受理用户用气信息咨询、业务咨询、故障报修和服务质量投诉等。

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、抢修等原因引起停气的,用户询问时应告知用户停气原因,并进行安全提示。

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。

7.3 上门服务

7.3.1 燃气服务提供者根据用户需求提供上门服务,应符合下列规定:

- a) 上门服务实行预约制度,按照预约时间准时到达,并按照约定内容提供服务。对不能按时应约的,在预约时间前采用有效方式及时通知用户;
- b) 服务人员在服务时间内身着企业标识服,佩戴工作证(牌),并带齐相关作业工具;
- c) 服务人员遵循上门服务规范,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场所;
- d) 服务结束后请用户现场签字确认,并清理现场、带走作业垃圾。

7.3.2 燃气经营企业应建立上门服务回访制度,对上门服务质量进行跟踪回访。

7.4 信息化平台服务

7.4.1 燃气经营企业应积极开展信息化平台建设,为用户提供信息查询、在线咨询、业务申请、费用结算、故障报修、用户投诉等智能平台服务功能。

7.4.2 信息化平台应满足用户界面友好、易学好用、操作简单的需求。

7.4.3 通过信息化平台进行业务受理时,应提供方便用户办理各种业务的规范性文档及详细说明资料。

7.4.4 信息化平台提供在线咨询服务时应即时回复,有留言功能时应在 24h 内予以回复。

7.4.5 信息化平台服务应保证用户资金、个人信息的安全。

8 服务人员

8.1 服务人员应经培训合格后上岗。

8.2 服务人员应掌握本岗位所需的燃气基础知识和专业知识,包括法律法规、燃气安全知识、技术标准、应急处置等内容。

8.3 服务人员应着装整洁、举止文明、用语规范、廉洁自律、遵循职业道德,并具备一定的沟通能力及服务技巧。

9 投诉处理

9.1 燃气经营企业应建立用户投诉处理渠道,公开受理投诉电话,提供多种方式受理投诉渠道、公布投诉处理流程和管理规定。

9.2 接到用户投诉后应在 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,遵守下列规定:

- a) 文明接待,尊重投诉人;
- b) 按照投诉工作的处理流程,及时处理投诉事项,不应置之不理、敷衍塞责、推诿拖延等;
- c) 不应泄露、扩散投诉人要求保密及可能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问询或咨询,除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项外,应如实答复;
- e) 与投诉人或者投诉事项有直接利害关系的服务人员应当回避。

10 应急处置和突发事件应对

10.1 一般要求

10.1.1 燃气经营企业应依法履行燃气安全事故应急和突发事件应对职责,向社会公布应急接警电话和承诺应急响应时间。应急接警电话应具备录音功能,24 h 值守接警人员和电话线路的数量与所服务的用户数量相匹配。

10.1.2 燃气服务的应急响应程序应与接警程序有效衔接,并明确应急响应的启动条件和启动负责人。

10.1.3 燃气经营企业应制定相关安全事故、突发事件专项应急预案和现场处置方案,纳入本单位应急

预案体系管理,并开展定期培训和演练。涉及与应急、燃气主管部门、消防救援机构、公安、居委会、社区物业等相关方应急联动的,应开展联合演练。

10.1.4 燃气经营企业应配备满足事故应急和突发事件应对需要的人员、装备、物资和场所等应急资源,并使其处于良好状态,确保正常使用。应急抢修人员和车辆应保持 24 h 值守状态。

10.1.5 燃气经营企业在进行应急响应及处置、突发事件应对时,应配合政府开展信息公开、媒体引导、群众劝解安抚、心理疏导等工作。

10.2 应急响应及处置

10.2.1 值守人员接到应急报警电话后,应询问记录相关信息并进行预判,判定级别在授权范围内时,应指导用户进行前期应急处置;当判定级别超出授权范围时,应按接警程序向上级报告,并发布预警信息。

10.2.2 当达到应急响应的启动条件时,负责人应启动应急响应指令,组织应急资源按程序进行应急处置,并及时向相关部门报告事故信息,传递现场信息动态。

10.2.3 当现场燃气浓度达到爆炸下限 20% 或有可能影响公共安全时,应首先撤离现场无关人员,对影响范围进行警戒隔离,同时关闭燃气上游阀门控制气源,采取强制放散措施降低浓度。

10.3 突发事件应对

10.3.1 燃气经营企业应把影响燃气服务的自然灾害、事故灾难和公共卫生突发事件纳入应急管理中,服务体系和服务管理应满足突发事件应对的需求。

10.3.2 燃气经营企业应把突发事件应对工作融入燃气服务各个环节,强化基础工作,加强监测预警,服从属地政府发布的决定、命令,按照属地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。

10.3.3 当燃气设施受到自然灾害、事故灾难等危害时,应在政府的统一指挥下组织本单位应急救援队伍疏散、撤离和安置受害人员,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。突发事件应急处置工作结束后,在确保安全的前提下,尽快恢复供气。

11 服务评价

11.1 评价原则和评价分类

服务评价遵循全面、客观、准确的原则,分为自我评价、用户评价、社会第三方评价和政府监管部门评价。

11.2 评价内容和评价方法

服务评价内容和评价方法应符合表 1 的规定。

11.3 服务评价的实施和改进

燃气服务提供者应定期开展服务评价工作,并根据服务评价的结果对自身服务水平进行持续改进。

表1 服务评价内容和评价方法

项目	分项目		评价内容和指标	评价方法
4 基本要求	4.1 服务体系		建立满足用户需求、与服务规模相适应并持续改进的服务体系	定性评价:有/无
	4.2 服务方式		窗口服务、热线服务、上门服务方式	定性评价:有/无
			信息化平台服务	定性评价:有/无
	4.3 服务质量		用户满意度:燃气服务提供者应定期采集和调查用户对于服务的满意度情况	用户满意度=(对用户满意的用户数/调查用户总数)×100%
			服务质量标准	定性评价:有/无
			过程质量指标和结果质量指标,包括供气质量、可靠性、安全性、用户满意度等	定性评价:有/无
			定期开展服务评价工作,并持续改进与提升	定性评价:是/否
	4.4 服务环境		应有对服务环境有明确规定	定性评价:有/无
			提供的服务环境及设施设备满足服务用户的要求	定性评价:是/否
	4.5 服务承诺		向社会公布服务质量标准、服务时限、服务态度等承诺	定性评价:是/否
	4.7 安全性		在评价周期内,未发生累计造成3人(含)以上死亡,或者累计10人(含)以上重伤,或者累计1 000万元(含)以上直接经济损失的责任事故	定性评价:有/无
	4.8 信息公开		依照相关法律法规要求,制定相关的信息公开与审核机制,在服务范围内确定主动公开的信息目录、信息公开指南和信息公开内容	定性评价:有/无
		重点公开信息包括企业概况、服务信息、与供用气服务有关的规定标准,包括价格和收费依据、办事指南、服务范围、办理流程、停气及恢复供气信息、安全检查和抄表计划等	定性评价:有/无	
		应通过多种形式和渠道进行信息公开,方便用户获知	定性评价:有/无	
4.10 用户宣传		向用户宣传燃气设施保护和燃气安全使用知识	定性评价:有/无	
4.11 特殊群体的服务		对用户中的残、障、孤、老等特殊人群提供与其相适应的服务	定性评价:有/无	
5 供气服务	5.1 一般要求	5.1.1 供气质量及可靠性	燃气质量应符合国家标准	气质合格率=气质检测合格数/气质检测总数×100%
			向社会公布所供应燃气的组分、热值和供气压力等信息	定性评价:是/否
		5.1.3 供用气合同	燃气经营企业应与用户签订的供用气合同	定性评价:有/无

表 1 服务评价内容和评价方法 (续)

项目	分项目		评价内容和指标	评价方法
5 供气服务	5.2 管道燃气供气服务	5.2.1 受理用气申请	一站式用气申请受理服务	定性评价:有/无
			在16个工作日内完成现场勘查、接气方案确定和通气验收	服务及时完成率=(在规定时间内完成的服务数量/受理的用气申请服务总数)×100%
		5.2.2 供气	管道燃气经营企业应组织或参与燃气工程通气验收,验收合格后方可供气	定性评价:有/无
			用户调压装置出口压力应在设定范围内	调压装置出口压力合格率=出口压力合格数/出口压力检测总数×100%
			非紧急事故时,燃气服务提供者因故障需暂停供气服务,应提前48 h(因突发紧急事件影响供气的除外)告知用户相关的停气信息;因故障暂停供气服务时,应尽快恢复燃气正常供应服务	计划性停气比率=(提前××小时以上通知用户的停气次数/停气总计次数)×100%
				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%
	5.3 瓶装燃气供应服务	5.3.1 燃气经营企业	燃气经营企业应合法合规开展经营活动	定性评价:是/否
			充装完成的气瓶应无超量、欠量	实瓶充装量合格率=检测实瓶合格数/检测实瓶总数×100%
			充装完成的气瓶无泄漏	定性评价:是/否
		5.3.2 配送服务	燃气经营企业应按照5.3.2的规定开展配送服务	定性评价:是/否
	5.4 车用燃气加气服务	5.3.3 气瓶	燃气经营企业按照5.3.3的规定向用户提供气瓶	定性评价:是/否
		5.4.1 燃气经营企业	燃气经营企业应合法合规开展车用燃气充装经营业务	定性评价:是/否
		5.4.2 加气服务	燃气经营企业应按照5.4.2的规定进行车辆加气服务	定性评价:是/否
			加气后,应对气瓶进行检查且无燃气泄漏现象	定性评价:是/否
6 用气服务	6.1 计量收费服务		向用户提供方便、快捷、清晰、安全的缴费方式	定性评价:是/否
			及时提供合法的缴费单据	定性评价:是/否
			提供人工抄表服务或智能抄表服务	定性评价:是/否
			及时提供燃气销售价格调整的依据、调价时间和价格、调价前后燃气费用结算等信息	定性评价:是/否

表1 服务评价内容和评价方法 (续)

项目	分项目	评价内容和指标	评价方法
6 用气服务	6.2 用户燃气设施检查	按规定制定用户安全检查计划,安全检查周期和内容应符合CJJ 51的相关规定	定性评价:是/否
		建立用户燃气设施隐患整改及跟踪机制,检查中发现的问题燃气服务提供者应及时处置	定性评价:是/否
		年度安全检查的成功入户率不宜少于70%	年度安全检查的成功入户率=(年度成功入户总数/年度计划安全检查用户总数)×100%
		燃气服务提供者应按照6.2的规定对瓶装燃气设施进行安全检查	定性评价:是/否
	6.3 安全装置销售、安装和维检修	燃气服务提供者应依据6.3的规定为用户提供安全装置销售、安装和维检修服务	定性评价:是/否
	6.4 用户燃气设施的建设、改造	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	定性评价:有/无
		燃气设施的设计、施工、监理及通气验收工作符合相关法律法规和标准规范的要求	定性评价:是/否
		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申请应迅速响应和处置;其他情况应在3个工作日内予以答复	定性评价:是/否
		对受理的居民用户应在5个工作日内按照约定时间、非居民用户按照合同约定的时限,实施相关作业	定性评价:是/否
		燃气设施改装、拆除、迁移时应与用户约定质量保证期	定性评价:是/否
		燃气服务提供者应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	定性评价:是/否
7 服务方式	7.1 窗口服务	窗口服务应符合7.1.1~7.1.6的规定,可单项、多项或综合进行考核	窗口服务规范执行率=(调查服务项目符合标准数/调查服务项目总数)×100%
	7.2 热线服务	应设置受理用户用气信息咨询、业务咨询、故障报修和服务质量投诉服务热线电话	定性评价:有/无
		热线服务应符合7.2.2~7.2.4的规定,可单项进行考核	热线服务规范执行率=(调查服务项目符合标准数/调查服务项目总数)×100%
		电话受理时应在15s之内接听,热线电话及时接通率应大于80%	热线电话人工接通率=(按时人工接通的电话数量/打进电话总数量)×100%

表1 服务评价内容和评价方法 (续)

项目	分项目	评价内容和指标	评价方法
7 服务方式	7.3 上门服务	上门服务应符合7.3.1的规定,可按款单项进行考核	上门服务规范执行率 = $(\text{调查服务项目符合标准数}/\text{调查服务项目总数})\times 100\%$
		上门服务人员应按照约定时间和服务内容上门提供服务	上门服务及时履约率 = $(\text{按照预约时间提供上门服务的服务次数}/\text{与用户预约的全部上门服务次数})\times 100\%$
		上门服务回访制度	定性评价:有/无
	7.4 信息化平台服务	信息化服务平台应满足用户信息查询、在线咨询、业务申请、费用结算、故障报修、用户投诉等智能平台服务功能	定性评价:是/否
		信息化平台应界面友好、易学好用、操作简单	定性评价:是/否
		应提供方便用户办理各种业务的规范性文档及详细说明资料	定性评价:是/否
		在线咨询时应即时回复/有留言功能时应在24 h内予以回复	定性评价:是/否
8 服务人员		燃气经营企业应明确各服务岗位对于服务人员的具体要求,并且服务人员应培训合格后上岗	定性评价:是/否
		服务人员应符合8.2、8.3的规定,可单项、多项或综合进行考核	服务人员规范执行率 = $(\text{调查服务项目符合标准数}/\text{调查服务项目总数})\times 100\%$
9 投诉处理		燃气经营企业应建立投诉处理制度,设置相关用户反馈和投诉处理渠道,并且向用户进行公示	定性评价:有/无
		燃气经营企业应在接到用户投诉5个工作日内提出处理意见并答复用户,用户投诉及时处置率应大于等于90%	用户投诉及时处置率 = $(\text{时效内处置并答复的数量}/\text{用户投诉总数})\times 100\%$
10 应急处置和突发事件应对	10.1 一般要求	燃气经营企业应向社会公布应急接警电话,承诺应急响应时间	定性评价:有/无
		燃气服务的应急响应程序应与接警程序有效衔接,明确应急响应的启动条件和启动负责人	定性评价:有/无
		燃气经营企业应按照10.1.3的规定制定应急预案和现场处置方案,并定期开展培训和演练	定性评价:是/否
		燃气经营企业应按照10.1.4的规定配备应急资源,应急抢修人员和车辆应保持24 h值守状态	定性评价:是/否

表 1 服务评价内容和评价方法（续）

项目	分项目	评价内容和指标	评价方法
10 应急处 置和突发事 件应对	10.2 应急响应及 处置	燃气经营企业在接到应急报警信息后,应按照 10.2 的规定开展相关应急响应	定性评价:是/否
		燃气抢修人员应在承诺的应急响应时间内到达现场	应急响应及时到达率 = (承诺时间内到达现 场次数/出警总次数) ×100%
	10.3 突发事件应对	燃气经营企业应依据 10.3 的规定进行突发事件应急 处置工作	定性评价:是/否

参 考 文 献

- [1] GB 19159 车用液化石油气
 - [2] GB/T 24620—2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [3] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
 - [4] GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
 - [5] GB 55009 燃气工程项目规范
 - [6] CJ/T 347—2010 家用燃气报警器及传感器
 - [7] CJ/T 447—2014 管道燃气自闭阀
-