

枣庄高新技术产业开发区国土住建社会事业局

枣高国土住建字〔2021〕42号

关于印发枣庄高新区燃气行业服务质量评价实施方案的通知

各燃气经营企业：

按照省、市优化营商环境创新突破行动落实方案及枣庄市政务服务“双全双百”工程实施方案有关要求，为进一步提高燃气服务水平，维护燃气用户和燃气经营者的合法权益，持续深入优化燃气领域营商环境，依据有关法律法规和服务规范，按照市住建局文件精神，制定了枣庄高新区燃气行业服务质量评价实施方案，现印发给你们，请认真遵照执行。

枣庄高新区国土住建局

2021年6月14日



創業計劃書

枣庄高新区燃气行业服务质量评价实施方案

燃气行业属于公用行业，与群众利益密切相关，为全面改进和完善服务，保障优质、安全、稳定供气，实现规范化服务向优质服务转变，优质化服务向亲情服务延伸，切实提升全市燃气行业服务质量和水平，特制定本方案。

一、评价目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，瞄准全国最优水平，以市场主体和群众需求为导向，按照“服务提升无止境、服务满意在公用”的要求，创新工作机制和服务形式，不断提升燃气行业服务水平，推动全市整体水平走在前列。

二、评价对象

各燃气经营企业（管道燃气经营企业、瓶装燃气经营企业、燃气汽车加气经营企业）。

三、评价内容

（一）管道燃气经营企业评价内容

贯彻落实相关安全法律法规、规章制度和城镇燃气有关服务规范等情况；安全运营、工程建设、储气能力建设、培训宣传、应急处置、新增用户服务、供气服务等情况。评价内容具体指标见《枣庄市燃气行业管道燃气经营企业服务质量评价表（试行）》（附件1）。

（三）瓶装燃气经营企业评价内容

贯彻落实相关安全法律法规、规章制度和城镇燃气有关服务规范等情况；安全运营、培训宣传、应急处置、供气服务、送气服务等情况。评价内容具体指标见《枣庄市燃气行业瓶装燃气经营企业服务质量评价表(试行)》（附件2）。

（四）燃气汽车加气经营企业评价内容

贯彻落实相关安全法律法规、规章制度和城镇燃气有关服务规范等情况；安全运营、培训宣传、应急处置、加气服务等情况。评价内容具体指标见《枣庄市燃气行业燃气汽车加气经营企业服务质量评价表(试行)》（附件3）。

四、评价方式

（一）采取日常评价与集中评价相结合。在日常检查、督查等活动中，对照服务质量评价表的内容，对燃气经营企业进行日常评价；每年定期进行集中评价，抽调燃气专家组成督导评价组。评价采用百分制，评价结果分优秀、合格和不合格3个等次，90分以上为优秀，89分至70分为合格，69分以下为不合格。

（二）实行一票否决。被评价的燃气经营企业在评价年度内有下列情形之一的，实行一票否决：

1. 发生安全责任事故的；
2. 有重大违法违规事件未予查处或者查处不力的；
3. 因用户反映问题或者突发事件处置不当，导致用户群体性上访或产生严重不良后果的。

(三) 健全激励机制。评价为优秀的，予以通报表彰；评价不合格的，被列为重点监督对象。

五、工作要求

(一) 高度重视，加强领导。开展燃气行业服务质量评价工作是贯彻落实市委、市政府优化营商环境决策部署，深入实施获得用气创新突破行动具体举措。各燃气经营企业，统筹安排，认真做好自查自纠和评价准备工作，切实提升燃气行业整体素质、增强安全保障能力、提高服务水平。

(二) 周密布署，狠抓落实。评价工作是一项细致复杂的工作，各燃气主管要统筹安排、全面布署、积极推进。个各燃气企业要制定工作计划，采取强有力措施，广泛动员宣传，层层落实责任制，做到全员参与、人人有责。

(三) 严格评价，确保实效。评价过程中，实行专家评价制，严格掌握标准，不走过场，实事求是，按照评价指标逐项进行落实。对谎报瞒报、弄虚作假、提供虚假材料的及评价不实的，一经查实将严肃处理并予以通报。

- 附件：1. 枣庄市燃气行业管道燃气经营企业服务质量评价表（试行）
2. 枣庄市燃气行业瓶装燃气经营企业服务质量评价表（试行）
3. 枣庄市燃气行业燃气汽车加气经营企业服务质量评价表（试行）

附件 1

枣庄市燃气行业管道燃气经营企业服务质量评价表（试行）

被评价单位：

评价时间： 年 月 日

项目	序号	评价内容	评价分值	实得分值
日常管理 (8分)	1	依法取得燃气经营许可证，及时办理燃气经营许可证年检、换证、信息变更等事项。	1	
	2	积极参加各级燃气管理部门组织的会议和活动，及时报送各类报表信息。	2	
	3	积极配合各级燃气管理部门开展燃气工作监督检查，对检查中指出的各项问题隐患，及时整改落实。	2	
	4	建立企业自训和行业培训相结合的继续教育机制，落实关键岗位持证上岗。	1	
	5	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，确保供应的燃气质量符合国家规范要求。	2	
安全运营 (12分)	6	严格落实安全生产责任制，法人或者授权负责人负总责，有关负责人各司其责，层层落实安全责任。	2	
	7	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。	2	
	8	建立完善风险分级管控和隐患排查治理预防控制体系，完成验收评定。	2	
	9	把双重预防体系各项标准、制度落实到位，持续进行风险分级管控与更新完善，开展隐患排查治理，实现双重预防体系不断深入、深化。	2	
	10	建立燃气设施巡检制度，加强对重点设施设备定期点检、巡检，做好检查记录整理归档。	2	

	11	加大对燃气终端用户监督检查，及时发现并消除安全隐患。		
	12	科学制定年度燃气工程项目建设改造计划，并上报燃气管理部门，按计划加快推进新建管网、老旧管网改造项目建设。	2	
工程建设 (12分)	13	规范燃气工程建设，建立健全燃气工程安全文明施工制度，严格按照设计方案进行施工。	2	
	14	加强工程施工安全管理，重点加强施工现场临时设施、基坑、起重机械、临时用电等重点部位和环节的检查、监控。	2	
	15	严格落实安全生产责任制，选取具备相应资质的工程施工、监理单位进行工程建设。	2	
	16	组织开展燃气工程验收，对验收过程中发现的问题及时整改，确保验收合格后投入使用。	2	
	17	做好燃气工程建设和竣工验收资料整理、存档，及时向有关部门报送工程档案材料。	2	
储气能力建设 (5分)	18	完成城镇燃气企业5%储气能力任务。	5	
培训 宣传 (10分)	19	建立安全教育和培训档案台账，记录安全教育和培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况；建立特种作业人员管理台账，要求特种作业人员必须经专门的安全作业培训合格后方能上岗。	2	
	20	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，持证上岗率达到100%。	2	
	21	积极参与各级燃气管理部门组织的社会宣传活动，并提供必要的协助。	2	
	22	制定用户安全用气规则，向用户发放《安全用气手册》，定期向用户宣传燃气泄漏后紧急处置措施，解答用户咨询。	2	
	23	定期开展入户安全检查，单位用户的检查每年不低于2次，居民用户每年不低于1次，且入户安检率不低于85%，做好安全检查记录。	2	

应急处置 (15分)	24	制定有针对性的燃气事故应急救援预案并备案，完善抢险抢修工作机制。	2	
	25	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，定期对内容的实用性和适用性进行评估，及时修订。	2	
	26	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、通讯设备和抢险工具等，向属地燃气管理部门备案，向社会公布24h报险抢修电话。	2	
	27	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。	1	
	28	每半年组织1次预案演练，使从业人员熟练掌握、有效运用预案，提高快速反应能力。	1	
	29	在发生气象灾害、冬季保供高峰供应和重大节假日、重大会议、重大社会活动期间，加强燃气运行状态的监测、预报和预警工作。	2	
	30	发生影响正常供气服务情况时，按照有关规定报告，并启动应急救援预案及时处置；停气频率、停气时长情况。	2	
	31	应急处置结束后，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。	1	
	32	落实人防、物防、技防，做好燃气行业反恐怖工作。	2	
	33	公示用户申请业务的办理流程、办结时限、办理部门和地点。	2	
	34	按照“210”标准（办理环节简化为受理申请、验收接通2个环节，用户最多提供1份申请材料（即：申请表），线上申请的，在现场踏勘时获取，实现用户“零跑腿”）。	2	
	35	办理时限，无外线工程项目总时限不超过2个工作日；有外线工程项目总时限不超过8个工作日（不包含设计、施工时间）。	2	
	36	与用户签订供气合同，在合同中明确燃气费的结算周期和方式；有外线工程的需签订工程施工合同。	2	
	37	提供多种方式接受用气申请，实现用气报装服务进驻“爱山东”APP。	2	
新增用 户服务 (20分)				

供气 服务 (18分)	38	完善“爱山东、枣庄”APP、枣庄政务服务网用气服务事项，实现报装、缴费等功能。	2	
	39	加大用气报装“网上办”宣传力度，引导工商业用户在枣庄政务网“一网通办”便民服务平台办理业务，提升网上办件数量。	4	
	40	在市工程审批系统设置报装模块，实时获取项目接入需求，及时提供主动用气报装服务。	2	
	41	鼓励水气暖等企业共享营业网点，打破独立运作模式，推动设施、人力等各类资源共享。	2	
	42	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；公布监督举报电话，开通24小时燃气服务热线。	2	
	43	设置服务窗口，建立健全各项服务规章制度。	2	
	44	对用户主动接待、热情服务、执行首问负责制。	2	
	45	建立投诉处理的全程记录，接到用户的投诉应在5个工作日内处置并答复，用户投诉办结率100%。	2	
	46	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。	2	
	47	建立健全真实、完善的用户服务档案，实现服务的可追溯性。	2	
总评	48	制定从业人员上门服务规范，上门服务实行预约制度；服务结束后，应向用户进行信息反馈。	2	
	49	应有对残、障、孤、老等特殊服务对象的服务规定。	2	
	50	正确把握舆论导向，通过网络、报纸、广播电视等公众媒体渠道，及时公开宣传和解答燃气工作中的各类问题。	2	
总评			100	

专家签字：

附件 2

枣庄市燃气行业瓶装燃气经营企业服务质量评价表（试行）

被评价单位：

评价时间： 年 月 日

项目	序号	评价内容	评价分值	实得分值
日常管理 (15分)	1	依法取得燃气经营许可证，及时办理燃气经营许可证年检、换证、信息变更等事项。	3	
	2	积极参加各级燃气管理部门组织的会议和活动，及时报送各类报表信息。	3	
	3	积极配合各级燃气管理部门开展燃气工作监督检查，对检查中指出的各项问题隐患，及时整改落实。	3	
	4	建立企业自训和行业培训相结合的继续教育机制，落实关键岗位持证上岗。	3	
	5	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，确保供应的燃气质量符合国家规范要求。	3	
安全运营 (20分)	6	严格落实安全生产责任制，法人或者授权负责人负总责，有关负责人各司其责，层层落实安全责任。	3	
	7	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。	3	
	8	积极开展生产安全隐患自查自纠工作，发现事故隐患的，应当立即采取措施，予以消除；难以立即消除的，应当采取有效的安全防范和监控措施，并依照有关规定进行评估、报告和治理。	4	
	9	建立健全安全检查管理台账，做到发现问题、整改落实、复查结果全纪录，实现全过程闭环管理。	4	
	10	建立燃气设施巡检制度，加强对重点设施设备定期点检、巡检，做好检查记录整理归档。	3	

培训 宣传 (10分)	11	加大对燃气终端用户监督检查，单位用户的检查每年不低于2次，居民用户每年不低于1次，及时发现并消除安全隐患，做好安全检查记录。	3	
	12	建立安全教育和培训档案台账，记录安全教育和培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况；建立特种作业人员管理台账，要求特种作业人员必须经专门的安全作业培训合格后方能上岗。	3	
	13	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，持证上岗率达到100%。	3	
	14	积极参与各级燃气管理部门组织的社会宣传活动，并提供必要的协助。	2	
	15	制定用户安全用气规则，向用户发放《安全用气手册》，定期向用户宣传燃气泄漏后紧急处置措施，解答用户咨询。	2	
应急 处置 (20分)	16	制定有针对性的燃气事故应急救援预案并备案，完善抢险抢修工作机制。	2	
	17	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，定期对内容的实用性和适用性进行评估，及时修订。	2	
	18	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、通讯设备和抢险工具等，向属地燃气管理部门备案，向社会公布24h报险抢修电话。	2	
	19	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。	3	
	20	每半年组织1次预案演练，使从业人员熟练掌握、有效运用预案，提高快速反应能力。	3	
	21	在发生气象灾害、冬季保高峰供应和重大节假日、重大会议、重大社会活动期间，加强燃气运行状态的监测、预报和预警工作。	2	
	22	发生影响正常供气服务情况时，按照有关规定报告，并启动应急救援预案及时处置。	2	
	23	应急处置结束后，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。	2	
	24	落实人防、物防、技防，做好燃气行业反恐防暴工作。	2	

供气 服务 (25分)	25	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。	3	
	26	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。	4	
	27	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。	3	
	28	与用户签订供气合同，在合同中明确双方的权利义务。	3	
	29	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。	3	
	30	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。	3	
	31	推行实名制销售，建立健全真实、完善的用户服务档案，实现服务的可追溯性。	3	
	32	建立投诉处理的全程记录，接到用户的投诉应在5个工作日内处置并答复，用户投诉办结率100%。	3	
	33	推行配送制度，由企业按照约定时间，为用户提供送气服务。	4	
	34	送气人员应经过安全培训，并为居民用户安装好燃气钢瓶，检查燃气系统连接气密性，并记录存档。	3	
送气 服务 (10分)	35	送气人员应向用户发放《用气安全手册》，做好安全宣传工作。	3	
	总评		100	

专家签字：

附件 3

枣庄市燃气行业燃气汽车加气经营企业服务质量评价表（试行）

被评价单位：

评价时间： 年 月 日

项目	序号	评价内容	评价分值	实得分值
日常管理 (15分)	1	依法取得燃气经营许可证，及时办理燃气经营许可证年检、换证、信息变更等事项。	3	
	2	积极参加各级燃气管理部门组织的会议和活动，及时报送各类报表信息。	3	
	3	积极配合各级燃气管理部门开展燃气工作监督检查，对检查中指出的各项问题隐患，及时整改落实。	3	
	4	建立企业自训和行业培训相结合的继续教育机制，落实关键岗位持证上岗。	3	
	5	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，确保供应的燃气质量符合国家规范要求。	3	
安全运营 (25分)	6	严格落实安全生产责任制，法人或者授权负责人负总责，有关负责人各司其责，层层落实安全责任。	3	
	7	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。	4	
	8	积极开展生产安全隐患自查自纠工作，发现事故隐患的，应当立即采取措施，予以消除；难以立即消除的，应当采取有效的安全防范和监控措施，并依照有关规定进行评估、报告和治理。	4	
	9	建立健全安全检查管理台账，做到发现问题、整改落实、复查结果全纪录，实现全过程闭环管理	4	
	10	建立燃气设施巡检制度，加强对重点设施设备定期点检、巡检，做好检查记录整理归档。	4	

	11	加气站的安全设施应符合国家相关规定，应有明确的运气槽车停车区域并有隔离设施与标识。	3	
	12	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。	3	
培训 宣传 (10分)	13	建立安全教育和培训档案台账，记录安全教育和培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况；建立特种作业人员管理台账，要求特种作业人员必须经专门的安全作业培训合格后方可上岗。	3	
	14	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，持证上岗率达到100%。	3	
	15	积极参与各级燃气管理部门组织的社会宣传活动，并提供必要的协助。		
	16	制定用户安全用气规则，向用户发放《安全用气手册》，定期向用户宣传燃气泄漏后紧急处置措施，解答用户咨询。	2	
应急 处置 (25分)	17	制定有针对性的燃气事故应急救援预案并备案，完善抢险抢修工作机制。	2	
	18	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，定期对内容的实用性和适用性进行评估，及时修订。	3	
	19	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、通讯设备和抢险工具等，向属地燃气管理部门备案，向社会公布24h报险抢修电话。	3	
	20	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。	3	
	21	每半年组织1次预案演练，使从业人员熟练掌握、有效运用预案，提高快速反应能力。	3	
	22	在发生气象灾害、冬季保供高峰供应和重大节假日、重大会议、重大社会活动期间，加强燃气运行状态的监测、预报和预警工作。	3	
	23	发生影响正常供气服务情况时，按照有关规定报告，并启动应急救援预案及时处置。	3	
	24	应急处置结束后，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。	2	

	25	落实人防、物防、技防，做好燃气行业反恐怖工作。	2	
加气 服务 (25分)	26	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。	3	
	27	使用的加气机计量装置符合国家关于计量器具的规定。	3	
	28	收取加气费时，向用户出具合法收费凭证。	3	
	29	加气服务人员应对有泄漏的燃气气瓶按程序立即处置。	3	
	30	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。	4	
	31	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。	3	
	32	燃气企业加气时，应请车内人员下车并熄灭发动机。	3	
	33	建立投诉处理的全程记录，接到用户的投诉应在5个工作日内处置并答复，用户投诉办结率100%。	3	
	总评		100	

专家签字：

《关于印发枣庄高新区燃气行业服务质量评价 实施方案的通知》文件领取单

序号	单 位	领取人	电话	备注
1	枣庄海乐燃气有限公司	(Signature)	1358964/555.	
2	枣庄华润燃气有限公司	(Signature)	17867216677	
3	枣庄中油中泰燃气有限公司	(Signature)	18654842777	
9				