

# 聊城市城市管理局文件

聊城管字〔2021〕61号

---

## 关于印发《聊城市城市公共供水服务规范》《聊城市城市集中供热服务规范》《聊城市城镇管道燃气行业服务规范》的通知

各县（市、区）、市属开发区城市管理部门、水热气专营单位：

为进一步规范我市城市供水、城市集中供热、城镇管道燃气行业服务行为，提升服务质量，市城市管理局制定了《聊城市城市公共供水服务规范（试行）》《聊城市城市集中供热服务规范（试行）》《聊城市城镇管道燃气行业服务规范（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

(此页无正文)

聊城市城市管理局

2021年9月30日

(此件主动公开)

# 聊城市城市公共供水服务规范（试行）

## 目 录

### 1 范围

### 2 规范性引用文件

### 3 术语和定义

#### 3.1 城市公共供水

#### 3.2 供水服务

#### 3.3 供水设施

#### 3.4 二次供水

#### 3.5 贸易结算水表

#### 3.6 用户供水设施

### 4 供水质量

#### 4.1 供水水量与保障

#### 4.2 供水水质与监测

#### 4.3 供水水压与监测

### 5 二次供水

#### 5.1 水质与水压

#### 5.2 维护

### 6 服务要求

6.1 经营服务

6.2 服务人员要求

6.3 费用支付

7 节约用水

8 信息公开

9 供用水设施维护

9.1 城市公共供水设施维护

9.2 用户供水设施维护

9.3 注册贸易结算水表的维修与更换

9.4 计划停水、降压与爆管抢修

9.5 文明施工

9.6 智慧供水

10 投诉与诉求处理

11 应急处置

12 服务质量评价

## 1 范围

本标准规定了城市公共供水质量、二次供水、服务要求、节约用水、信息公开、供用水设施维护、投诉与诉求处理、应急处置、服务质量评价等内容。供水企业除遵守本标准外，还应遵守相关法律、法规、办法、标准和规范等，遵守相关社会服务承诺及契约要求。

本标准适用于聊城市城市供水企业为用户提供服务时应达到的服务要求。

## 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 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 14848 地下水质量标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

CJ/T 206 城市供水水质标准

CJJ 140 二次供水工程技术规程

CJJ 207 城镇供水管网运行、维护及安全技术规程

CJJ/T 271 城镇供水水质在线监测技术标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 城市公共供水

指城市自来水供水企业以公共供水管道及其附属设施向单位和居民的生活、生产和其他各项建设提供用水。

### 3.2 供水服务

供水企业的供水以及与用户在用水报装、营业收费、设施维护、投诉处理等过程中接触的活动。

### 3.3 供水设施

指专用水库、引水渠道、取水口、泵站、取水井群（井）、管网、水厂、阀门、结算水表、二次供水设施和其他附属设施。

### 3.4 二次供水

当生活饮用水对水压、水量的要求超过城市公共供水或自建设施供水管网能力时，通过储存、加压或深度处理和消毒等设施经管道进行供水的方式。

### 3.5 贸易结算水表

供水企业与用水单位、个人之间直接用于水费结算的计量器具。

### 3.6 用户供水设施

指由供水用户投资建设、未移交给供水企业统一管理的，与城市公共供水管网相连的供水管道、储水池（箱）、加压设备及其它附属设施。

## 4 供水质量

### 4.1 供水水量与保障

4.1.1 供水企业宜不少于两个水源；只有一个供水水源的，应有计划地开发建设备用水源，备用水源取水量应达到总取水量的 30 %以上。

4.1.2 供水企业原水输水管道不宜少于两条，当一条管道检修或发生故障时，其余管道的输水能力之和应不小于水厂设计规模的 70 %。只有一条输水管道的，应有计划建设备用水管。

4.1.3 供水企业宜不少于两个电源，只有一个供水电源的，应有计划地建设备用电源，对确不具备双电源建设条件的供水企业，应购置发电设备备用。

4.1.4 城市各水厂综合生产能力应当满足供水区域内最高日用水量需求，且宜具有 10 %~15 %的后备能力。新建或改扩建净水厂时宜将后备能力纳入净水厂设计和建设过程。

4.1.5 供水企业在确保城市居民生活用水的前提下，应保障其他社会公共利益的供水。

## 4.2 供水水质与监测

4.2.1 供水水质应符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749 的规定。

4.2.2 选用地表水作为供水水源时，水源水质应符合《地表水环境质量标准》GB 3838 Ⅲ 类标准及以上要求；选用地下水作为供水水源时，水源水质应符合《地下水质量标准》GB/T 14848 Ⅲ 类标准及以上要求。

4.2.3 城市公共供水水质检测的采样点选择、检验项目、检

验方法和频率及水质检验项目合格率应按《城市供水水质标准》CJ/T 206 要求执行。其中，水质综合合格率不应低于 98%，出厂水水质 9 项各单项合格率不应低于 98%，管网水水质 7 项各单项合格率不应低于 98%。

4.2.4 供水企业应设立水质化验室，供水能力 $\geq 10$ 万吨/日的供水企业，应具备 42 项水质常规指标的检测能力和本地区存在风险的非常规指标的检测能力；供水能力 $< 10$ 万吨/日的供水企业，应至少具备 9 项水质常规指标的检测能力。水源水质、处理工艺等有特殊检测要求的供水企业，可根据实际需要和条件相应提高水质检测能力。

4.2.5 供水企业应建立完善的水质监测制度，配备合格的检测人员和仪器设备，对水质实施严格有效的监管。

4.2.6 供水企业应建立水质检测结果的日报、月报、年报及水质异常应急报告制度。水质检测报表应按有关规定报送当地卫生健康主管部门和城市供水行政主管部门。

4.2.7 供水企业应在水厂及供水管网中建立水质在线监测系统。在线监测点设置、监测指标及频率应符合《城镇供水水质在线监测技术标准》CJJ/T 271 中的相关要求。

4.2.8 供水企业应加强应急检测能力建设，宜配备便携式浊度计、便携式余氯（二氧化氯）分析仪、便携式分光光度计、便携式多参数测定仪、便携式毒性光度计等现场便携式检测仪器。

### 4.3 供水水压与监测

4.3.1 供水企业应保障持续不间断供水，除水源短缺或不可抗力引起的爆管事故外，供水管网末梢压力不应低于 0.14 MPa，管网压力合格率不得低于 98 %。

4.3.2 供水企业应当按照《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207 要求设置供水管网压力监测点。每 10 平方公里不应少于一个测压点，管网系统测压点总数不应少于 3 个，设置应均匀，能够代表主要管网的压力。

4.3.3 管网压力监测应采用在线监测设备和实时数据传输技术，应连续监测并保存监测数据，传至供水企业调度系统。

## 5 二次供水

### 5.1 水质与水压

5.1.1 二次供水水质应符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749 的规定。

5.1.2 二次供水水压应符合《二次供水工程技术规程》CJJ 140 规定，并符合供用水合同（协议）的约定。

5.1.3 采用蓄水池（箱）的二次供水应满足以下要求：

a) 定期公示水质情况，建立卫生管理档案，包括设备基本性能、清洗消毒记录、供水人员健康合格证明、卫生管理制度、水质检测报告、涉水产品卫生许可批件、卫生健康主管部门执法文书及整改情况等；

b) 采用蓄水池（箱）的二次供水水质检测取水点宜设在水池（箱）取水口，水质检测记录应存档备案。每年至少进行两次

水质检测,其中一次的检测项目应包括《二次供水设施卫生规范》GB 17051 中规定的必测项目,钴、砷、六价铬、铁锰氧化物、挥发酚等选测项目和氨氮、亚硝酸盐、耗氧量等增测项目;

c)二次供水设施应有防倒流污染措施及其他安全供水措施;

d)应每半年对储水设施进行一次清洗消毒;水质异常时,应随时清洗消毒;清洗消毒后,经有资质的单位对水质检验合格后,方可继续使用;

e)二次供水水质受到污染或者出现异常时,管理单位应根据预案,立即停止供水,组织清洗、消毒、换水;仍不能消除污染的,应保存水样,立即向城市供水、卫生健康主管部门报告,并协助主管部门调查处理。

## 5.2 维护

5.2.1 二次供水设施管理单位应建立健全操作运行、维护保养、巡视检查制度及安全责任制、水质定期化验制等各项规章制度。

5.2.2 运行管理人员必须严格按照操作规范进行操作,对设备的运行情况及相关仪表、阀门应按制度规定进行经常性检查,并做好运行和维修记录。

5.2.3 二次供水设施运行应满足城市供水调度要求,避开高峰期蓄水。影响城市供水管网正常供水的,应按照城市供水行政主管部门的要求限期整改。

5.2.4 泵房应保持清洁、通风,确保设备运行环境处于符合

规定的湿度和温度范围。严禁存放易燃、易爆、易腐蚀及可能造成环境污染的物品。

5.2.5 泵房内集水坑、排水沟应定期消毒。

5.2.6 二次供水管理与操作人员应每年进行 1 次健康检查，并取得健康合格证。

## **6 服务要求**

### **6.1 经营服务**

#### **6.1.1 网点服务**

6.1.1.1 供水企业应每 5 万户或每 20 平方公里设置一个服务网点（可采取营业厅、客户服务中心等多种形式），且交通方便，标志统一明显。

6.1.1.2 服务网点应按对外公布的营业时间准时营业，其营业时间上午不得晚于 8:30，下午不得早于 17:00。向用户提供“一站式”服务，用户等待办理时间不宜超过 20 分钟。

6.1.1.3 网点大厅内醒目位置公开收费标准、服务承诺、业务指南等办事内容，相关资料应定期更新、及时增补。

6.1.1.4 有条件的服务网点应配有专门的引导员，为用户提供业务办理引导服务。宜设置可供用户自助查询的电子触摸屏，设有业务受理区、收费区和用户休息区等功能区。

6.1.1.5 网点人员应统一服装、举止文明、语言规范、态度热情，熟悉相关业务，遵守职业道德。

#### **6.1.2 热线服务**

6.1.2.1 供水企业应设置用户服务热线电话，24 小时受理用户故障报修、水费查询、用水咨询、意见建议、投诉等业务。热线电话宜具备语音自助查询和人工接听两种服务功能。

6.1.2.2 供水企业应建立统一、完善的用户服务系统，并与当地的 12345 服务热线建立联动机制。

6.1.2.3 供水企业应设立足够的接听坐席，保证客服系统、计算机、电话等设备正常运转，并具备设备故障时受理报修、信息传递的备用手段。

6.1.2.4 热线服务应建立首问负责制、限时办结制、AB 角制等规章制度。对超出供水服务范围，供水企业无法受理的业务，应明确告知用户原因。

### 6.1.3 网络服务

6.1.3.1 供水企业应设置网站、微信公众号、微博等多种网络服务形式。

6.1.3.2 供水企业网站应设置办事公开专栏，公开单位介绍、政策法规、网上受理项目、服务规范、业务流程、收费标准、公告信息、投诉方式等内容，并定期维护及时更新。

6.1.3.3 供水企业应积极采用现代化服务手段和新型服务方式，加快实现一网通办、异地可办、掌上可办。

6.1.3.4 网络在线客服应 24 小时受理答复用户咨询，及时处理用户后台留言，汇总处理意见、建议。

### 6.1.4 报装服务

6.1.4.1 供水企业应当公开用户供水报装服务工作流程、所需材料、承诺时间，实行一站式、一次办好服务，履行一次性告知义务。

6.1.4.2 供水企业接到报装申请后，应即时与用户取得联系。供水报装实行零申报材料，即时进行业务受理。无法提供报装服务的，应向用户告知不予办理的理由。

6.1.4.3 供水企业办理报装时间应控制在0.125个工作日。有外线工程的，外线工程审批办理时间实行告知承诺制。上述时限不包含施工设计、工程施工、签订合同等时间。

6.1.4.4 供水报装应逐步实现一网通办，通过网络、电话、人工等形式，实现线上线下同步办理。

#### 6.1.5 抄表收费服务

6.1.5.1 供水企业应严格执行当地物价部门批准的收费项目和收费标准。

6.1.5.2 供水企业应以供用水合同（协议）约定的贸易结算水表显示的用水量计价收费。

6.1.5.3 不同用水性质的共用一块贸易结算水表的用户，应主动向供水企业申报分表计量，分别安装水表计量。因建筑结构或现场条件不适合安装分表计量的，用户与供水企业协商确定各类别用水比例。

6.1.5.4 供水企业应采用投递、发送短信、微信公众号或支付宝查询等多种方式告知用户用水量。

6.1.5.5 抄表准确率应达到 99%以上。抄表时发现用户用水量发生异常变化的，抄表人员应及时提醒用户核对用水量。

6.1.5.6 供水企业应至少提供服务网点人工收费、银行代收和手机 APP 网络支付等三种水费收取方式。

6.1.5.7 供水企业宜为用户提供提醒缴纳水费服务。对逾期不缴纳水费的，供水企业可派发催缴水费通知。

6.1.5.8 逾期缴纳水费的，从逾期之日起，由供水企业按照供用水合同（协议）的约定计收逾期缴费违约金，违约金总额不得超过水费本金。逾期缴费超过合同（协议）约定时限，供水企业应按照合同（协议）约定进行处理。

6.1.5.9 供水企业应建立抄表复查制度，对抄表员的抄表准确率和及时率进行抽样复查。

## 6.1.6 变更报停服务

6.1.6.1 房屋通过正常买卖发生产权变更时，供水企业应为用户办理过户更名手续，并重新签订供用水合同（协议）。

6.1.6.2 供水企业为用户提供报停服务业务。在注册用户提出申请且证件齐全的情况下，工作人员抄录水表止度水量，并在结清用户应交水费、污水处理费、违约金等相关费用后拆除水表。

## 6.1.7 上门服务

6.1.7.1 供水企业上门服务前，应当联系用户预约具体上门时间。由于特殊原因或者紧急情况无法按时上门服务的，供水企业应当提前联系用户并约定下次上门服务时间。

6.1.7.2 服务人员上门服务时应当统一着装，向用户出示有效工作证件，并说明目的、所需时间等情况。

## 6.2 服务人员要求

6.2.1 供水企业应加强服务文化建设，创建服务品牌，确立服务理念。服务人员应定期接受服务理念、服务礼仪、服务规范、服务投诉处理等业务技能培训，经培训合格后上岗。

6.2.2 供水企业服务人员应具有良好的职业道德意识、熟练的业务技能，有较好的沟通能力及服务技巧，接待用户时，应主动、礼貌、热情，不推诿、搪塞。

6.2.3 服务人员应着职业装，衣着整洁，佩带胸卡，仪表端庄，举止文明，使用文明服务用语。

6.2.4 在为用户服务过程中，应秉公办事，不得吃、拿、卡、要，不得刁难。

## 6.3 费用支付

6.3.1 对抄表到户的用户，供水企业与产权人、房屋业主签订供用水合同或银行代收合同，结算应交水费。

6.3.2 水费和污水处理费缴费通知单、催缴水费通知单、停水通知单、水费发票等投递费由供水企业承担。

6.3.3 用户主动申请暂停、终止供水或者恢复供水的费用由用户承担。

6.3.4 由用户提出注册水表检测的，经法定检定机构鉴定，计量误差超过国家规定值的，水表及附属设施拆装、运送等费用

由供水企业承担；计量误差在国家规定值内的，水表及附属设施拆装、运送等费用由用户承担。由供水企业提出注册水表检测的，水表及附属设施拆装、运送等费用由供水企业承担。

6.3.5 注册水表正常使用到规定期限的更新费用由供水企业承担。

6.3.6 注册水表损坏或者计量不准确需要更换水表时，水表是用户损坏的，由用户承担水表更换发生的费用。

6.3.7 经第三方法定检定机构检测，水表误差超过国家规定时，供水企业应当根据水表计量检定结果进行退减水费或补收水费处理。

6.3.8 用户与供水企业对交纳水费有异议的，异议期间，用户需按时缴费，供水企业不得停止供水。异议结果确认后，供水企业应当依照异议确认结果向用户退减或补收水费。

6.3.9 对享受最低生活保障待遇的居民家庭，供水企业根据国家有关规定减收水费。

## **7 节约用水**

7.1 供水企业应当履行节约用水的义务，采取不同形式定期开展节约用水宣传，落实居民生活用水阶梯式计量水价制度。

7.2 非居民用户用水实行计划用水与定额用水相结合，超计划、超定额用水分级累进加价制度，执行县（市、区）城市供水行政主管部门核定的用水计划指标。

7.3 供水企业应当定期向城市供水行政主管部门提供非居

民用户用水量数据，配合做好非居民用户的计划用水管理工作。

## 8 信息公开

8.1 供水企业应向用户提供供水服务信息，信息内容和提供方式如表 1 所示。

表 1 供水服务信息内容和信息提供方式

供水服务信息	管网水、出厂水水质信息；施工信息、降压及停水信息；
	服务网点营业时间、业务办理流程、收费标准及公告、服务联系方式、服务标准、对外服务承诺以及执行情况、城市供水行政主管部门监督电话号码；
	用水常识、节约用水知识和安全、卫生用水知识。
信息提供方式	供水企业和政府网站公布或查询、服务网点公布或查询；
	电话查询、微博、微信、短信等多媒体平台公布或查询；
	水费账单宣传、发放宣传手册或卡片；
	电视、报纸及其它媒体宣传。

8.2 二次供水应向用户公开水箱或水池清洗及清洗后的水质情况、降压或停水信息、服务和投诉电话、处理期限和流程等相关服务信息。

8.3 服务信息内容变化时，应及时更新。

8.4 供水企业应保护用户相关信息。

## 9 供用水设施维护

9.1 城市公共供水设施维护

9.1.1 供水企业应对所辖范围内城市公共供水设施的运行、维护、管理制定相应的制度及操作标准。供水企业负责对城市公共供水设施定期检查维修，确保安全运行。

9.1.2 城市公共供水设施发生损坏的，供水企业应当在发现或接到报告 1 个小时内到达现场核查情况。阀门井、水表池、公共消火栓等城市公共供水设施的井盖或设备丢失、损坏的，应于 12 小时内进行补配、修复。

9.1.3 用于城市供水的新设备、新管网或者经改造的原有设备、管网，应严格进行清洗消毒，经有资质的检测机构检测水质合格后，方可投入使用。

9.1.4 供水企业应对管网末梢、消火栓进行定期冲洗，排放存水，保证管网末梢水质达标。

9.1.5 供水企业应配置适当数量的供水管网管理人员，负责管线巡查、维护和检修工作。

## 9.2 用户供水设施维护

9.2.1 用户供水设施由其产权人负责管理维护维修。

9.2.2 用户供水设施出现故障并向供水企业要求协助关闭阀门时，供水企业不得以供水设施权属划分为由，拒绝为用户提供服务。

9.2.3 供水企业可建立有偿服务制度，在用户供水设施出现故障并向供水企业请求提供维修服务时，提供有偿服务。

## 9.3 注册贸易结算水表的维修与更换

9.3.1 供水企业应建立水表台账，制定水表检定及更换制度，按照国家相关规定进行检定或更换。

9.3.2 用户贸易结算水表报修的，供水企业应在 24 小时内到场维修。需多个部门配合停水维修的，修复时间不得超过 48 小时。

9.3.3 供水企业应备有周转用水表，以备维修贸易结算水表时临时更换使用。

9.3.4 水表强制检定应符合国家标准及规范。强检前应提前告知用户。水表检定合格应在表体显著位置粘贴合格标志。

#### 9.4 计划停水、降压与爆管抢修

9.4.1 供水企业因工程施工管道维修或检修等计划性原因需停止供水或降低水压时，应提前 48 小时将停水原因、时间和范围通知受影响的用户；因发生灾害、意外或者紧急事故等不可预见原因不能提前通知的，应当在抢修的同时通知用户。

9.4.2 如遇意外或紧急情况无法预计恢复供水时间或需延长恢复供水时间的，应将现场情况及预计延长时间提前通知用户，并做好解释工作。停止供水超过 24 小时的，应当采取临时供水措施，保障居民基本生活用水。

9.4.3 供水企业应建立抢修机构，配置 24 小时报漏抢修电话和抢修人员，制定爆管等突发事件抢修应急预案。接到漏水或爆管报告后，供水企业应在 2 小时内到达现场做止水处理。

9.4.4 抢修工作开始后，DN≤500 mm 的管道应 24 小时内

修复，DN > 500 mm 的管道应 48 小时内修复。DN > 500 mm 的管道修复期间，应启动应急供水方案，保障居民生活用水。

## 9.5 文明施工

9.5.1 供水抢修、维修、建设施工现场应按照规定设置围挡和公示牌，夜间设置警示灯，实行封闭管理，减少对城市交通的影响。

9.5.2 抢修、维修、建设施工现场应采取有效措施，控制扬尘、噪声和路面污染。施工产生的渣土、泥浆等废弃物应日产日清；确需暂存的渣土，应集中堆放并以密目网覆盖。回填完毕的沟槽在验收交接前，施工单位应定期进行洒水、平整，防止扬尘污染。

9.5.3 在居民区施工应使用低噪音机械设备；确需夜间施工的，应安排低噪音工序。室内施工应铺设地垫，钻孔施工应采取防尘措施。

9.5.4 施工现场在穿越交叉路口或单位、居民区单元门主要出入口处时，应架设固定可靠并带有护栏的便桥，居民小区内材料及土方堆放应确保留出足够宽度、安全平整的居民通道。

9.5.5 城市公共供水设施建设、维修、抢修完毕后，应清理现场，并在 24 小时内通知其他相关部门处理现场。冬季施工须做好漏水现场的清冰防滑工作。

## 9.6 智慧供水

9.6.1 供水企业应推动智慧供水建设，供水服务工作由被动

向主动、静态向动态、粗放向精细、无序向规范转变，提高供水智慧管理的精细化、信息化、现代化水平。

9.6.2 供水企业应建设以数字供水、应急指挥、网上办事、决策辅助等为主要功能的智慧供水管理公共服务平台，实现供水服务系统标准化、调度智能化、管理精细化。

9.6.3 供水企业应通过射频识别技术、物联网技术、云计算技术等新一代信息技术，将水源地取水、水厂制水、管网输水、用户用水等各个环节连接起来，形成城市供水物联网。

9.6.4 供水企业应加强 SCADA、GIS、管网测漏、营业收费、服务热线、设备管理、办公自动化、安防等系统之间的联系，最大限度地实现数据共享，充分发挥各系统优势。

## **10 投诉与诉求处理**

10.1 供水企业应制定投诉处理流程及办法，并予以公布。供水企业应建立专门的来电、来信和来访等多种投诉受理渠道。

10.2 供水企业受理用户或主管部门转办的投诉，应在 2 小时内做出响应，一般投诉件 2 日内办结，复杂投诉件 5 日内办结。投诉处理及时率不低于 99%，投诉办结率应达到 100%。对在规定的处理期限内不能解决的投诉，应向用户说明原因，并提出进一步解决的措施和时间。对属于非职责分工服务范围的，应向用户说明，宜转有关部门处理。

10.3 供水企业应建立投诉处理台帐，台帐规范，处理资料齐全，字迹工整。

10.4 供水企业应建立用户服务监督约束机制。

10.5 供水企业应建立用户服务工作及投诉处理考核机制，并进行实施。

10.6 供水企业应建立用户回访制度，按规定对所受理的业务及时进行回访，听取用户对服务态度、工作质量、处理时限及处理结果等意见和建议。

## 11 应急处置

11.1 供水企业应建立突发事件应急指挥机构，建立完善突发事件应急处理预案并定期组织演练，并按照有关规定上报主管部门。

11.2 供水企业应按《国家供水应急救援能力配套设施建设要求》（建办城函[2017] 720 号）配备必要的救援装备和物资。

11.3 供水企业应建立应急救援队伍，按照国家有关规定对应急救援人员进行培训。应急救援人员经培训合格后，方可参加应急救援工作。

11.4 供水水质不能达标时，应迅速按规定程序告知用户，并启动应急预案，尽快恢复正常供水。

11.5 供水企业应设立应急抢修队伍，配备工程车和抢修设备及材料，24 小时值班，提供紧急抢修抢险服务，及时解决各种供水突发事件。

11.6 抢修供水设施确需拆除地上合法建（构）筑物的，应当及时通知所有权人或者使用人。抢修结束后，应当依法予以修

复或者相应补偿。

## 12 服务质量评价

12.1 供水企业应主动接受主管部门和社会各界监督，制定和完善义务监督员制度，公开征集义务监督员，定期电询、发放调查问卷、召开座谈会征求意见和建议。

12.2 供水企业应制定供水服务奖惩管理制度，建立内部服务质量评价体系。

12.3 供水企业应主动深入用户小区、企业，及时发现和解决供水服务中出现的有关问题，不能及时解决的须向用户说明原因，并创造条件解决。

12.4 有条件的供水企业，应建立第三方服务评价体系，对供水服务进行评价。

# 聊城市城市集中供热服务规范（试行）

## 目 录

- 1 适用范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 总则
  - 4.1 服务体系
  - 4.2 服务原则
- 5 供热质量
  - 5.1 供热温度
  - 5.2 供热时间
  - 5.3 供热水质要求
  - 5.4 室温监测
- 6 运行与维护
  - 6.1 运行管理
  - 6.2 供热安全
  - 6.3 检修维修
  - 6.4 应急处置

## **7 业务与服务**

### 7.1 业务受理

### 7.2 收费退费

### 7.3 报修服务

### 7.4 投诉处理

### 7.5 信息服务

### 7.6 人员要求

### 7.7 服务场所

## **8 文明施工**

## **9 保险与理赔**

## **10 服务质量评价**

### 10.1 评价方式

### 10.2 自我评价

### 10.3 社会评价

### 10.4 评价指标

## **11 监督管理**

### 11.1 外部监督

### 11.2 服务质量自我评价

### 11.3 服务质量改进

## **12 附则**

## 1 适用范围

本规范规定了聊城市城市供热服务的术语和定义、总则、供热质量、运行与维护、业务与服务、文明施工、保险与理赔、服务质量评价。

本规范适用于聊城市城市以热水为介质为民用建筑提供的集中供热服务，包括：

- a) 供热经营企业提供的供热服务；
- b) 热用户规范用热；
- c) 热用户、相关管理部门及机构对供热服务质量的评价。

## 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。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包含所有的修改单）适用本规范。

《城镇冬季供热服务规范》DB37/T 3799-2019

《山东省供热条例》（2014年3月28日山东省第十二届人民代表大会常务委员会第七次会议通过）

《关于调整聊城市城区居民取暖用热价格的通知》（聊价工字〔2011〕88号）

《关于明确市城区集中供热有关问题的通知》（聊发改价格函〔2020〕159号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

### 3.1 供热系统

由热源通过热力管网向热用户供应热能的系统总称。

### 3.2 供热设施

供热经营企业用于供热的各种设备、管道及附件。

### 3.3 供热经营企业

利用自身生产或热源单位提供的热能从事供热经营的企业总称。

### 3.4 热用户

从供热系统获得热能的单位或居民用户。

### 3.5 热用户自有供热设施

入户端口或用热分户计量装置（不含）起至户内的支管、散热器（含地埋管）及其附属设备的总称。

### 3.6 供热服务

为满足热用户用热的需要，供热经营企业向热用户提供供热产品的相关活动。

### 3.7 运行事故率

供热运行期间，因供热经营企业事故造成的停热时间和停热面积的乘积之和与整个采暖季应正常供热时间和应正常供热面积的乘积的比值。

### 3.8 供热设施抢修响应率

规定时间内抢修响应次数与应抢修响应总次数的比值。3.9

### 3.9 热用户室温合格率

满足本规范 5.1 条件下，室温检测合格户数与室温检测总户数的比值。

### 3.10 投诉处理及时率

规定时间内处理合理投诉次数与合理投诉总次数的比值。

### 3.11 投诉处结率

合理投诉处结次数与合理投诉总次数的比值。

## 4 总则

### 4.1 服务体系

供热经营企业应建立与其供热规模和热用户数量相适应的服务体系，并应能满足热用户的合理需求。

### 4.2 服务原则

#### 4.2.1 一般要求

4.2.1.1 供热服务应遵循安全第一、诚信为本、文明规范、用户至上的原则。

4.2.1.2 供热经营企业应优化企业内部管理流程，提高服务效能。

#### 4.2.2 守法诚信

4.2.2.1 供热经营企业和热用户应遵守国家 and 地方的法律、法规。

4.2.2.2 供热经营企业应自觉接受社会监督，并应及时收集、分析和处理热用户意见。

#### 4.2.3 安全稳定

4.2.3.1 供热经营企业应向热用户提供安全、稳定、合格的供热产品和应急服务。

4.2.3.2 供热经营企业应为社会公共危机处理提供供热方面的安全保障。

4.2.3.3 供热经营企业应在供暖期内提供全天候应急服务。

4.2.3.4 供热服务过程中应保障人员和供热设施的安全，不应因服务质量问题对人身安全、生产、生活及环境等构成不良影响和危害。

4.2.3.5 供热经营企业应依法保护热用户信息。

#### 4.2.4 及时便捷

供热经营企业应在规定或承诺的时限内，响应热用户对供热质量、维修和安全等方面的合理诉求，并向热用户提供方便、快捷的服务。

#### 4.2.5 公开公平

供热经营企业应向热用户公示服务业务流程、时限、收费依据、收费标准、服务电话、营业场所及平台等信息。在其供热范围内，应对热用户提供均等化服务。

#### 4.2.6 智慧环保

供热经营企业应充分利用先进的电子信息技术，加大传统供热设备技术改造力度，加快智慧供热平台建设，积极推动清洁供暖技术应用，促进供热行业向低成本、高效率、高质量、智慧化、精细化、清洁化、人性化发展。

## **5 供热质量**

### **5.1 供热温度**

在室外温度不低于供热系统最低设计温度、建筑围护结构符合当时采暖设计规范标准和室内采暖系统正常运行条件下，供热企业应当保证采暖供热期内用户卧室、起居室的温度不低于十八摄氏度。供用热合同另有约定的，从其约定。

但因热用户遮蔽散热器、擅自改动室内供热设施等原因，致使供热质量不达标和造成相关损失的，由热用户承担责任。

### **5.2 供热时间**

各供热企业根据当地人民政府确定的供热期起止日期供热，及时向社会公布，并根据气象情况适时调整供热期限。

供热经营企业不应延后开始、中止或提前结束供热。

### **5.3 供热水质要求**

供热水质应符合《城镇供热管网设计规范》CJJ34 的要求。

### **5.4 室温监测**

5.4.1 供热经营企业应建立热用户室内供暖温度抽测制度，逐步完善热用户室温远程监测系统，实时采集、自动远传，及时

监测热用户室温情况。对不具备安装室温远程监测系统条件的热用户，应建立入户室温检测制度。

5.4.2 采暖期内，供热经营企业应进行热用户室温监测，监测点的数量（远程监测和入户测温之和）不少于下列规定：

a) 供热面积在 100 万平方米（含）以下的按用户数量的 3% 设置；

b) 供热面积在 100 万平方米～500 万平方米（含）的按用户数量的 2% 设置；

c) 供热面积在 500 万平方米以上的按用户数量的 1% 设置。

5.4.3 监测点的选择应根据供热系统二次管网中部和末端的不同位置，选择不同楼栋、房间和朝向，按上、中、下层次设置。比例为：

a) 中部 40%、末端 60%；

b) 阴面 60%、阳面 40%；

c) 上层 30%、中层 30%、低层 40%。

5.4.4 抽测同一单元用户数量不超过三户，不得连续二个采暖期抽测同一户。

5.4.5 供热经营企业应按照本规范 5.4.2 及 5.4.3 条要求，制定整个采暖期的室温抽测方案（计划），确定好室温抽测的总户数、具体的热用户、检测时间、检测人员等，并严格执行。

5.4.6 按照供用热合同的约定及时足额交纳热费的用户，认

为室内温度不达标时，可以向供热单位提出测温申请，供热单位在 24 小时内对用户的测温申请做出处理，并进行免费室温检测服务。入户室温检测按下列要求进行：

- a)应在供热系统正常运行时进行；
- b)应记录测量环境的即时状态；
- c)应在关闭门窗室温稳定 30 min 后进行；
- d)应选取被测房间中心位置( 对角线交点 )距地  $1.20 \pm 0.10$  m 的高度为测温点；
- e)检测时散热装置应无覆盖物；
- f)传感器应避免阳光直射或其他冷、热源干扰；
- g)读数时检测员不应走动。

5.4.7 入户检测数据和结果应经用户确认。

a)供热企业未能及时检测或者拒绝检测的，视为当天温度不合格；

b)用户无正当理由拒不接受检测或者拒绝在测量数据上签字的，视为当天温度合格。

5.4.8 供热经营企业应充分利用远程监测和入户室温检测的相关数据，进行大数据分析，为供热系统的节能技术升级改造、优化调度、智慧供热等提供依据。

5.4.9 不满足本规范 5.1 条件下，测出的热用户室温，可作为大数据分析用，不作为室温合格与否的认定依据。

5.4.10 热用户对室温检测有异议的，按照本规范 7.2.3 条执行。

## 6 运行与维护

### 6.1 运行管理

6.1.1 供热经营企业应采用安全、环保、节能、高效、经济的供热技术和工艺，并应加快传统供热系统的清洁化、数字化、信息化、网络化、智能化改造和智慧供热平台建设。

6.1.2 供热经营企业应制定科学合理的供热系统运行方案，并应加强运行工况的智能调控、精准调控。

6.1.3 供热经营企业应建立健全供热运行管理制度和各类系统设备运行维护技术规程，采取有效措施降低运行事故率。供热设施运行维护按《城镇供热系统运行维护技术规程》CJJ88 的规定执行。

6.1.4 供热经营企业应在供热期前进行供热系统充水、试压、调试工作，并应提前进行公告。

6.1.5 供热经营企业应定期对供热设施进行维修、养护、更新。对供热系统进行节能改造时，应按《供热系统节能改造技术规范》GB/T50893 规定执行。

6.1.6 供热经营企业应通过合同约定等方式，确保供应热能、水、电、燃料的单位按约定参数和时间保障供应。

### 6.2 供热安全

6.2.1 供热经营企业应建立健全安全管理体系，制定安全操作规程、各类系统设备的运行规程、检修规程及相关的安全管理制度，并应定期更新。

6.2.2 供热经营企业应对生产岗位工作人员定期进行技术培训，并应按国家相关规定持证上岗。

6.2.3 供热经营企业应按规定设置安全警示标志。

6.2.4 供热经营企业应指导热用户科学安全用热，并做好有关科学安全用热政策、知识、方法、行为等方面的宣传。

6.2.5 热用户在供暖前期应对室内自用供暖设施进行检查，并应对存在隐患的室内自用供暖设施及时进行整改。

鼓励供热经营单位对用户室内自用供暖设施进行检查，对于不能满足安全、稳定供热的，应将检查结果及时书面通知用户。

### 6.3 检修维修

6.3.1 供热经营企业应建立供热设施巡检制度并遵照执行。当发现存在隐患的供热设施时，应及时处理，消除隐患。

6.3.2 供热单位的年度设备检修应避开采暖期并提前 15 日通知用户，同时报告当地供热主管部门。若遇特殊情况，应服从当地供热主管部门的安排。

6.3.3 因热用户自身原因导致供热设施损坏或影响正常供热时，维修人员应向热用户解释原因并要求其及时修复，由此产生的相关损失应由热用户承担。

## 6.4 应急处置

6.4.1 供热经营企业应建立应急响应机制，针对自然灾害、极端气候、恶意破坏、生产事故等严重影响正常供热服务的事件制定应急预案并定期组织演练，提高应急反应能力，并及时纠正和改进演练中发现的问题和隐患。

6.4.2 应急预案应包括组织机构、应急响应措施、应急保障等内容。

6.4.3 供热经营企业应建立与供热规模相适应的应急抢修队伍，并配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯器材等。供热期间应实行全天候备勤。

6.4.4 供热经营企业对发生故障的供热设施进行抢修应按《城镇供热系统抢修技术规程》CJJ203-2013的规定执行。

6.4.5 当突发供热中断时，供热经营企业应采取下列措施：

a) 应根据应急预案规定，决定是否需要启动相应等级的应急响应，同时立即组织连续抢修，直至修复投用；

b) 供热期间设备发生故障后，应及时告知受影响热用户，因突发事故不能保证正常供热时，应在组织抢修的同时通知用户（通过用户信息平台系统、张贴告知等形式进行），并报告当地供热主管部门和其他有关部门。通知内容应包括停热原因、停热范围、预计恢复供热时间、抢修路段等，再次停热或超时停热时应再次通知热用户；

c) 具备条件的，可采用移动热源提供临时供热；

d) 应配合有关部门、新闻媒体，做好舆情监控，妥善处理，避免事态扩大和虚假信息传播。

6.4.6 当发生恶意破坏供热设施时，在及时报告公安部门的同时，应采取科学的先期处置措施，做好由此产生次生灾害的防范工作，力争将损失降到最低程度。

## **7 业务与服务**

### **7.1 业务受理**

7.1.1 供热经营企业应通过其官网、营业网点和微信公众平台等多种渠道提供用热业务服务，并应明确需提供的全部资料、业务流程、办理渠道、办理时限、相关收费项目和标准以及政策依据。

7.1.2 供热经营企业应积极推行“一站式服务”。对服务事项的办理应在规定时间内完成，并明确是否能够办理。不能办理的或有特殊情况的，应告知原因和解决建议。

7.1.3 供热经营企业应按照《山东省供热条例》和《城镇冬季供热服务规范》（DB37/T 3799-2019）与热用户签订供用热合同。

7.1.4 热用户办理增、减、停、复热等业务时，供热经营企业应核实热用户提交的相关资料，做好备查登记，并依据相关政策及标准进行热费结算。

## 7.2 收费退费

7.2.1 供热单位应当在约定的时间,按照物价部门的相关规定收取供热费。热费价格调整时,应及时告知热用户。

7.2.2 热用户应当按照约定时间足额向供热经营企业交纳热费,未按规定时间交纳的,供热经营企业应以张贴告知、短信、微信等形式对热用户给予交费提醒或重复提醒。对逾期仍不交纳热费的,供热经营企业可实施停止供热或按合同约定处理。

7.2.3 对检测结果有异议的,供热经营企业可按以下方式处理:

- a) 可委托双方认可的第三方检测机构检测;
- b) 确认室温不达标的,应查明原因及责任主体;
- c) 属于供热经营企业供热设施原因的,供热经营企业应尽快修复,直至室温达标,并承担检测费用,根据不热的面积、时间、温度,经供用热双方协商,达成相关退费协议;
- d) 属于热用户自有供热设施原因的,热用户应按照技术要求进行整改,并承担检测费用,室温不达标期间热费不予减收;
- e) 属于未进行分户改造的楼内公共供热设施原因的,楼内公共供热设施产权单位或楼内热用户应按照技术要求进行整改或进行分户改造,室温不达标期间热费不予减收。

7.2.4 供热计量用户收费退费遵照供用热合同执行。

## 7.3 报修服务

7.3.1 供热经营企业应合理设置维修网点并公布维修电话，供热期内应安排维修人员二十四小时值班，及时处置热用户的报修。

7.3.2 热用户应妥善使用和维护其自有供热设施。鼓励供热经营企业为满足热用户个性化需求，为用户提供延伸服务，对居民自有供热设施维修收费标准应当公示。

7.3.3 对热用户供热设施跑、冒、滴、漏等问题的求助，供热经营企业必须在接到求助后的一小时内回复热用户，并应与其约定上门服务时间。

#### 7.4 投诉处理

7.4.1 供热经营企业应建立热用户投诉受理制度，并应为热用户提供电话、网络、营业场所等多种方式的投诉渠道。

7.4.2 供热经营企业应在供热期设二十四小时客户服务热线，应实施“一号多机”，及时应答，确保及时受理热用户的电话投诉，并应做好记录。

7.4.3 供热经营企业受理热用户投诉后，属于供热质量问题的，应于一小时内作出响应，并按照下列规定处理：

a) 对涉及供热设施漏水、漏气的投诉，应当在接到投诉后一小时内到达现场处理，并提供维修服务；

b) 对涉及供热温度等有关供热质量的投诉，在采暖期开始后的十日内，应当在接到投诉后五小时内到达现场处理；在采暖

期的其他时间，应当在接到投诉后二小时内到达现场处理。

7.4.4 供热经营企业应在承诺时间内办结热用户的投诉。在规定处理期限内不能办结的投诉，应向热用户说明原因，明确解决时间。因非供热经营企业原因无法处理的，应向投诉人做出解释。

## 7.5 信息服务

7.5.1 供热经营企业应依托网络技术积极搭建综合信息服务平台，推进热线系统、官方网站、微信公众号、支付宝等多项服务渠道的信息交互、功能互补，满足热用户电话或网上报装（开通）申请、咨询、预约、查询、投诉、缴费、报修、报停等业务需求，提升业务办理效率，实现“足不出户”即可享受服务。

7.5.2 供热经营企业应建立健全热用户服务档案，并依法保护热用户信息。

7.5.3 供热经营企业应向热用户公布供热服务信息，内容包括：

- a) 政策法规；
- b) 业务流程及办理时限；
- c) 客服热线；
- d) 服务场所；
- e) 供热时间；
- f) 供热质量；

- g) 收费标准及交费方式；
- h) 供用热双方的权利与义务；
- i) 报修电话。

7.5.4 信息服务可通过下列渠道提供：

- a) 电子服务平台，可包括供热经营企业网站及微博、微信等；
- b) 电话、传真和自助终端设施；
- c) 营业场所或维修站点；
- d) 供热安全使用手册及其他宣传材料；
- e) 电视、报纸及其他媒体。

7.5.5 信息服务渠道应保持畅通，并应根据供热规模的发展及时扩展以满足热用户需要。

## 7.6 人员要求

7.6.1 供热经营企业应对服务人员进行岗前业务培训和定期培训，满足其业务需求。

7.6.2 服务人员应统一着装、统一标识、统一服务用语、统一工作规范、统一作业流程。

7.6.3 服务人员应着装整洁、举止文明、用语规范、业务熟练、掌握较好的沟通力及服务技巧，受理业务应适用普通话。

7.6.4 上门服务应实行预约制度，并应符合下列要求：

- a) 服务人员应按约定时间到达，无法按时到达的，应及时

与热用户取得联系；

- b) 应携带工具箱和鞋套；
- c) 入户时应主动出示证件；
- d) 在搬动热用户物品时应轻拿轻放；
- e) 服务完成后应清理现场，并带走作业垃圾；
- f) 服务记录应真实、完整，并请用户签字确认。

7.6.5 服务人员在上门服务完成或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、热用户信息、处置时间、处置结果、热用户满意度等。

7.6.6 供热经营企业应对所有投诉用户进行回访。

## 7.7 服务场所

7.7.1 供热经营企业应合理布局服务场所，服务场所的数量和营业面积应与其供热服务区域范围相适应。

7.7.2 服务场所应安全、整洁、布局合理，应设置无障碍通道，可设置值班、储物、休息等区域。

7.7.3 服务场所外应设置规范的标志和营业时间牌，内部应设置意见箱或意见簿，并应按本标准 7.5.3 规定明示供热服务信息。

7.7.4 服务场所应向热用户提供查询相关资料的方式，可设置热用户自助查询的计算机终端。

7.7.5 服务窗口宜安装实时录音及图像装置。

7.7.6 当因特殊原因影响业务办理时，应张贴通知公告。

## 8 文明施工

8.1 供热经营企业在施工中应在现场设立公示牌，注明工程名称、施工内容、工期、项目负责人和联系电话。

8.2 施工现场应采取安全措施，悬挂安全警示标识，并应设置安全围挡和警示灯。

8.3 供热经营企业在施工中应保障人员安全，并应采取有效措施减少对交通的影响，保护周边环境。

8.4 施工现场噪声排放限值应符合《建筑施工场界环境噪声排放标准》（GB12523-2011）的规定。

8.5 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/T31962-2015）的规定。

8.6 城镇供热管网工程施工及验收应符合《城镇供热管网工程施工及验收规范》（CJJ28-2014）的规定。

8.7 施工现场应当按照施工扬尘治理工作要求，做到“六个百分百”，即：工地周边 100%围挡；物料堆放 100%覆盖；出入车辆 100%冲洗；施工现场地面 100%硬化；拆迁工地 100%湿法作业；渣土车辆 100%密闭运输。施工结束后，应立即清扫，不应留有废料和污迹。

8.8 施工结束后，应及时恢复因施工破坏、影响的市政设施。

## 9 保险与理赔

9.1 供热经营企业宜设立公众责任保险，履行社会责任，提升服务品质，规避企业风险。

9.2 供热经营企业可自主确定投保项目，费率标准、承保条款等可通过公开招标方式或与保险公司协商确定。

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

9.4 当造成热用户或第三者人身伤亡时，供热服务人员应立即拨打出险报警及急救电话，将伤者就近送至医院；报险时应告知保险公司伤者所在医院，并应保留好现场照片和相关医疗票据。

9.5 保险承保范围及赔偿应以保单为准。应由供热经营企业赔付的，双方就赔偿数额达成一致后，应在三十个工作日内将赔偿款交付受损热用户。

9.6 供热经营企业在下列情况之一时不承担赔偿责任：

- a) 热用户自有供热设施发生事故或故障造成的损失；
- b) 热用户自行拆改过的设施发生事故或故障所造成的损失；
- c) 建设单位负责维保期间发生的事故或故障，应由建设单位进行抢修并承担责任；
- d) 间接损失。

9.7 供热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。

9.8 供热服务人员接到理算报告后，应及时将理算金额通知受损热用户。

## 10 服务质量评价

### 10.1 评价方式

供热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。

### 10.2 自我评价

供热经营企业应依据本规范建立供热服务质量自我评价体系。供热经营企业自我评价可按《质量管理体系要求》GB/T19001的规定实施。

### 10.3 社会评价

10.3.1 社会评价指政府主管部门、协会、社会评价机构以及消费者组织对供热服务质量定期开展的热用户满意度测评，并利用媒体公布供热服务质量评价结果。

10.3.2 评价数据可由以下渠道获得：

- a) 市民信访、投诉；
- b) 社会评价及调查机构对供热服务质量进行的调查；
- c) 热用户调查、专项服务项目咨询、社会征求意见、专家评议以及对企业服务窗口的调查。

### 10.4 评价指标

10.4.1 运行事故率应按式（1）计算：

$$S = \frac{\Sigma(h \times d)}{H \times D} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

S—运行事故率；

h—停热时间；

d—停热面积；

H—应正常供热时间；

D—应正常供热面积。

10.4.2 供热设施抢修响应率应按式（2）计算：

$$Q = \frac{n}{N} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

Q—供热设施抢修响应率；

n—规定时间内抢修响应次数；

N—抢修响应总次数。

10.4.3 热用户室温合格率应按式（3）计算：

$$C = \frac{a}{A} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

C—热用户室温合格率；

a—室温检测合格户数；

A—室温检测总户数。

10.4.4 投诉处理及时率应按式（4）计算：

$$P = \frac{t}{T} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

P—投诉处理及时率；

t—规定时间内处理合理投诉次数；

T—合理投诉总次数。

10.4.5 投诉处结率应按式（5）计算：

$$B = \frac{m}{T} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (5)$$

式中：

B—投诉处结率；

m—合理投诉处结次数；

T—合理投诉总次数。

10.4.6 供热经营企业可定期向热用户公布供热设施抢修响应率、投诉处理及时率、投诉处结率数据。

10.4.7 评价指标目标值见表 1。

表 1 评价指标目标值

评价指标	计算方法	目标值
运行事故率	10.4.1	≤2‰
供热设施抢修响应率	10.4.2	100%
热用户室温合格率	10.4.3	≥99%
投诉处理及时率	10.4.4	≥95%
投诉处结率	10.4.5	100%

## 11 监督管理

### 11.1 外部监督

供热企业应自觉接受当地供热主管部门、第三方评价机构和其他有关部门的监督管理，并应定期收集和分析用户意见，接受社会监督。

### 11.2 服务质量自我评价

供热企业应定期对各部门和工作人员的服务质量进行评价分析，及时处理服务质量问题。

### 11.3 服务质量改进

供热企业应依据当地供热主管部门的供热服务分析报告，制定并落实整改措施，持续改进服务质量。

## 12 附则

12.1 各集中供热企业的供热服务除执行本规范外，尚需执行国家现行的法律法规、行业标准和规定。

12.2 各集中供热企业应以本规范为基础，结合自身实际，制定具体的服务规范实施细则，建立健全自我评价体系和内部管理体系。

12.3 本规范自发布之日起执行。

12.4 本规范由聊城市城市管理局负责解释，并根据我市供热实际及时对本规范进行修编。

# 聊城市城镇管道燃气行业服务规范（试行）

## 目 录

- 1 范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
  - 3.1 城镇管道燃气
  - 3.2 管道燃气经营企业
  - 3.3 燃气燃烧器具安装维修企业
  - 3.4 服务窗口
  - 3.5 上门服务
  - 3.6 从业人员
  - 3.7 降压
  - 3.8 燃气服务
  - 3.9 燃气燃烧器具前压力
  - 3.10 基表
  - 3.11 燃气燃烧器具前压力
- 4 总则
  - 4.1 服务体系

## 4.2 服务原则

### 4.2.1 守法诚信

### 4.2.2 安全稳定

### 4.2.3 公平公开

### 4.2.4 及时便捷

### 4.2.5 智能高效

## 5 新增用户

## 6 服务窗口

## 7 服务标准

### 7.1 接待服务

### 7.2 从业人员

### 7.3 投诉处理

### 7.4 信息服务

### 7.5 上门服务

## 8 用气安全

### 8.1 用气安全宣传

### 8.2 对燃气设施的安全检查

### 8.3 应急处置

## 9 管道燃气经营服务

### 9.1 工商户新增

### 9.2 供气服务

## 10 燃气燃烧器具销售、安装维修服务

### 10.1 销售服务

### 10.2 安装维修服务

## 11 用户工程文明施工

## 12 保险与理赔

## 13 服务质量评价

### 13.1 评价方式

### 13.2 管道燃气经营企业自我评价

### 13.3 社会评价

## 14 评价指标计算方法

### 14.1 服务电话及时接通率

### 14.2 服务窗口服务用户平均等待时间

### 14.3 投诉处理及时率

### 14.4 投诉办结率

### 14.5 对管道燃气经营企业的服务质量评价考核指标

#### 14.5.1 燃气燃烧器具前压力合格率

#### 14.5.2 管道设施抢修响应率

#### 14.5.3 报修处理响应率

#### 14.5.4 报修处理及时率

#### 14.5.5 燃气服务满意度测评

## 1 范围

本标准规定了燃气服务的术语和定义、总则、基本要求、管道燃气供应服务、燃气燃烧器具安装维修服务、文明施工、保险和理赔、服务质量评价。

本标准适用于聊城市城镇管道燃气供应服务以及燃气燃烧器具安装维修服务，包括：

- a) 管道燃气经营企业提供的供应服务；
- b) 燃气燃烧器具安装维修企业提供的安装维修服务；
- c) 指导用户规范用气；
- d) 用户、相关管理部门及机构对供气服务质量的评价和企业自我评价。农村燃气服务参照本标准执行。

## 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，仅所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。

GB/T 6968 膜式燃气表

GB 12523 建筑施工场界环境噪声标准

GB/T 13611 城镇管道燃气分类和基本特性

GB 16410 家用燃气灶具

GB 17820 天然气

GB 17905 家用燃气燃烧器具安全管理规则

GB 18047 车用压缩天然气  
GB/T 19001 质量管理体系要求  
GB/T 28885 燃气服务导则  
GB/T 34004 家用和小型餐饮厨房用燃气报警器及传感器  
GB 50028 城镇管道燃气设计规范  
GB 50494 城镇管道燃气技术规范  
GB/T 50811 燃气系统运行安全评价标准  
CJJ 12 家用燃气燃烧器具安装及验收规程  
CJJ 51 城镇管道燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程  
CJJ/T 148 城镇管道燃气加臭技术规程  
DB37/T 3798 城镇管道燃气行业服务规范  
《城镇燃气管理条例》  
《山东省燃气管理条例》  
《聊城市燃气管理办法》

### **3 术语和定义**

下列术语和定义适应于本文件。

#### **3.1 城镇管道燃气**

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、交通运输、采暖通风和空调等各类用户公用性质的，且符合质量要求的管道燃气。

#### **3.2 管道燃气经营企业**

以管道输送方式经营燃气的企业。

### 3.3 燃气燃烧器具安装维修企业

从事燃气燃烧器具安装、维修服务的企业。

### 3.4 服务窗口

管道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）、服务站（中心）、业务服务柜台、电子服务平台、维修站（点）、管理站等。

### 3.5 上门服务

管道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。

### 3.6 从业人员

管道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。

### 3.7 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。

### 3.8 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。

### 3.9 燃气燃烧器具前压力

管道燃气经营企业提供的燃气燃烧器具前压力应当符合《城

镇管道燃气设计规范》GB50028 的标准；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。

### 3.10 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。

## 4 总则

### 4.1 服务体系

管道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

城镇管道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

城镇管道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；推广应用安全有效的新产品、新技术，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

城镇管道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

城镇管道燃气经营企业应提供便捷的服务方式，在规定或承诺的时限内响应用户的合理服务需求。

### 4.2.5 智能高效

城镇管道燃气经营企业应充分运用先进的科学技术，加大传统供气设备技术创新改造力度，加快智慧化平台建设，与我市工程建设审批系统紧密挂接，促进燃气行业向降低成本、提升质量、安全高效发展。

## 5 新增用户

5.1 管道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。

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

a) 供应燃气的种类、供气流量和热值、供气压力等质量指标数据；

b) 燃气设施维护、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 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，管道燃气经营企业应对用户室内燃气设施和燃气燃烧器具按要求进行安全检查，检查不合格且不按照要求改正的，管道燃气经营企业应拒绝供气；检查合格的，管道燃气经营企业应当对燃气灶进行点火测试。安全检查要求应包括以下内容：

a) 连接软管符合要求且连接规范；

b) 燃气泄漏报警装置、自动切断装置安装符合标准，检查使用正常；

c) 燃气燃烧器具有熄火保护装置且在正常使用年限内；

d) 无擅自安装、改装、拆除燃气设施问题；

e) 无其他安全隐患和违反法律、法规、技术标准的行为。

## 6 服务窗口

6.1 管道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。

6.2 管道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。

6.3 面对用户的服务窗口场所应宽敞、空间设置合理，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。

6.4 电子服务平台等服务窗口应使用户得到相同的服务质量。

6.5 服务窗口公示的内容应利于用户有效地得到服务，并及时更新。应包括以下内容：

办理业务程序、条件、时限、收费服务标准及依据、免费服务项目和应提交相应的资料；

a) 服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉和处理等制度；

b) 用气条件、供气质量的主要参数、燃气销售价格及依据、费用交纳方式；

- c) 营业站点地址、营业时间；
- d) 安全用气、节约用气的相关知识；
- e) 服务人员岗位工号；
- f) 服务电话和监督电话；
- g) 网址、公众号、手机 APP 等电子服务平台信息。

6.6 电子服务平台应使用户得到与服务场所相同的服务质量。

## 7 服务标准

### 7.1 接待服务

服务人员对用户应主动接待、热情服务、执行首问负责制。

7.1.1 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) 在管道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。

7.1.2 燃气服务的通讯设施应满足用户规模的需要，人工电话应做到及时应答。

7.1.3 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。

## 7.2 从业人员

7.2.1 管道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，并具备妥善处置服务纠纷的能力。

7.2.2 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。

7.2.3 从业人员应文明用语，不得使用伤害用户自尊、人格和埋怨、责怪、讽刺、挖苦用户的语言。

7.2.4 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。

## 7.3 投诉处理

7.3.1 管道燃气经营企业应有投诉处理的接待人员，投诉处理应全程记录。

7.3.2 接到的投诉应在3个工作日内处置并答复。

7.3.3 对重复投诉人，应告知投诉事项的解决办法及联系方式。

7.3.4 处理期限内不能解决的投诉，应向投诉人说明原因，

并确定解决时间。

7.3.5 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。

7.3.6 应依法对投诉人的个人信息保密。

7.3.7 解决投诉问题后，应向投诉人进行信息反馈。信息反馈内容应包括服务人员姓名、处置时间、处置结果等。

#### 7.4 信息服务

7.4.1 管道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。

7.4.2 管道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。

7.4.3 向用户提供信息服务的方式包括：

a) 电子服务平台，可包括管道燃气经营企业网站、短信、微信、微博、手机 APP 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。

7.4.4 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。

## 7.5 上门服务

7.5.1 管道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全过程的行为要求，应尽量避免重复上门打扰用户。

7.5.2 上门服务人员应着企业标识服，带工作牌（证），按照与用户约定的时间按时到达，主动说明来因和出示相关证件。

7.5.3 上门服务人员进入现场后，需做到“两点一线”不在其它区域随意走动。

7.5.4 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，服务完成应清理现场，并带走作业垃圾。

7.5.5 服务结束，涉及作业记录的，应准确记录，并请用户签字确认。

7.5.6 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区域。

7.5.7 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。

7.5.8 燃气企业应有对残、障、孤、老等特殊服务对象的服务措施。

## 8 用气安全

### 8.1 用气安全宣传

8.1.1 根据《城镇燃气管理条例》、《山东省燃气管理条例》，管道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。

8.1.2 管道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。

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

8.1.4 管道燃气经营企业应按规定设置安全和警示标志。

8.1.5 管道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。

8.1.6 管道燃气经营企业应通过广播、电视、报刊、网络、服务窗口、电子服务平台、进社区、进学校、上门服务、社会活动等途径，采取现场示范、发放宣传材料、视频发布、解答疑问、案例警示等方式，向用户宣传安全用气知识。安全宣传应包括以下内容：

- a) 安全使用燃气的基本知识；
- b) 燃气设施和燃气燃烧器具的功能、使用方法及使用年限；
- c) 燃气使用的安全条件；
- d) 用户用气的权利、责任和义务；
- e) 防范和处置燃气事故的措施及抢修、抢险联系电话；

- f)违法用气行为的危害和后果；
- g)其他保障燃气使用安全所要求的事项。

## 8.2 对燃气设施的安全检查

8.2.1 管道燃气经营企业应制定入户安检工作规程，明确入户安检范围、程序、标准等内容。建立入户安检考核奖惩工作机制，加强安检人员培训，提高入户安检质量和效率。

8.2.2 管道燃气经营企业应制定入户安检计划，对已开通燃气用户的燃气设施进行免费安全检查，及时整改责任范围内的问题。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，工商用户每月1次。

8.2.3 管道燃气经营企业应提前三日通过短信、微信、在单元门处张贴通知等方式告知用户入户安检时间、人员以及联系方式，通知中应将楼栋楼的入户安检时间明确在半月以内。

8.2.4 入户安检人员应着企业工作服装、佩戴工作证（牌），按约定时间上门，主动表明身份，遵守服务规范。管道燃气经营企业应推广使用电子信息化方式进行入户安检，通过手持移动终端实现录像、拍照、登记、确认等一体化功能。

8.2.5 入户安检人员应严格按照规定的内容进行检查、记录，并由用户签字确认。入户安检应当记录下列内容：

- a) 燃气设施和燃气燃烧器具是否漏气；
- b) 各连接部位是否牢固、橡胶软管两端是否有管卡紧固；

- c) 是否擅自安装、改装、拆除燃气设施；
- d) 管道是否作为其他电器设备的接地线使用，有无锈蚀、重物搭挂等情况；
- e) 阀门开关是否灵活、关闭时是否严密；
- f) 燃气计量表是否完好；
- g) 连接软管是否超长、老化、有接头，橡胶软管是否穿墙、门、窗、地面、顶棚；
- h) 是否使用无熄火保护装置的燃气燃烧器具，是否使用直排式燃气热水器，是否使用国家明令淘汰的产品；
- i) 烧器具安装位置是否符合规定，燃气热水器、燃气采暖炉是否安装排烟管道并通到室外；
- j) 燃气灶燃烧是否正常；
- k) 燃气泄漏报警装置、自动切断装置是否正常安装使用；
- l) 未接燃气燃烧器具的接口是否有效封堵；
- m) 安装燃气设施和使用燃气燃烧器具的房间是否住人；
- n) 相关法律、法规、技术标准规定的其它检查内容。

8.2.6 入户安检人员应采用“手指口述”工作方法，告知用户燃气设施和燃气燃烧器具的名称、使用方法、注意事项和应急处置措施，发放安全用气须知等宣传资料，宣传燃气安全知识，并告知下列事项：

- a) 用气完毕关闭管道阀门和燃气燃烧器具阀门；

- b) 燃气设施和燃气燃烧器具的使用年限；
- c) 燃气泄漏报警装置应当定期检验；
- d) 不得擅自安装、改装、迁移、拆除燃气设施；
- e) 不得使用明火检查泄漏。

8.2.7 管道燃气经营企业应对入户安检发现的问题进行分类、分级，履行告知义务，按照规定的燃气设施维护、更新责任范围实施相关工作。需用户整改的，管道燃气经营企业应向用户出具整改通知书。整改通知书应包含以下内容：

- a) 发现的问题；
- b) 整改时限；
- c) 用户超出整改时限，企业将采取的措施及可能造成的后果。

8.2.8 用户要求管道燃气经营企业协助对其燃气设施安全隐患整改时，管道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，管道燃气经营企业应组织具有相应资质的施工单位实施。

8.2.9 管道燃气经营企业应及时跟踪用户整改进度，对完成整改的用户复核无误后恢复供气。

8.2.10 管道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和；

b) 拒绝在安全检查记录上签字的；

c) 拒绝接收整改通知书的。

8.2.11 管道燃气经营企业应采取信息化手段形成用户燃气设施和燃气燃烧器具情况的电子存档，整改通知书和检查记录均应要求用户签字确认。安全检查记录（含现场影像资料）、整改通知书应当由管道燃气经营企业存入档案，保存时间不少于二年。

8.2.12 管道燃气经营企业在入户检查到访不遇时，应通过在小区或者用户门外适当位置张贴通知等方式直接通知用户，或通过小区公告、告知物业服务企业等方式协助通知用户，通知记录应留存。

8.2.13 管道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。

### 8.3 应急处置

8.3.1 管道燃气经营企业应制定突发事件抢险抢修预案，并报当地燃气管理部门和应急管理部门备案，发生事故应立即启动。突发事件抢险抢修预案应包括用户抢险抢修的专项预案。

8.3.2 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，提示用户立即关闭燃气阀门、保持自然通风、禁止开（关）电器、禁止现场拨打电话等安全措施，并于接报后30分钟内赶到现场处置；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。

8.3.3 管道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,并与当地人民政府及其部门、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。

8.3.4 管道燃气经营企业应向社会公布 24 小时报险、抢修电话,实行 24 小时值班制度,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、通讯设备和抢险工具等。

8.3.5 紧急抢修热线 24 小时值守接到报警后城区 30 分钟内到达现场,偏远地区不超过 50 分钟。如输气管网发生故障,一般故障排除不超过 4 小时,大故障不超过 24 小时修复。

8.3.6 管道燃气经营企业应定期开展燃气事故抢险救险队伍安全技能培训,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。

## **9 管道燃气经营服务**

### **9.1 工商户新增**

9.1.1 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。

9.1.2 管道燃气经营企业不应拒绝市政燃气管网覆盖范围内、用气场所符合安全用气条件的单位或个人用气申请。

9.1.3 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1个工作日内（不含设计出图、合同签订、施工时间），内容包括：

a) 审核报装材料。管道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) 竣工验收，置换通气。

9.1.4 新建建筑配套的管道燃气设施应与建筑主体工程同步设计、同步施工、同步竣工验收、同步投入使用。

## 9.2 供气服务

9.2.1 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。

9.2.2 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应具有数据远传功能。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。

9.2.3 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。

9.2.4 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。

9.2.5 管道燃气经营企业应做到抄表作业及时准确，抄表应按照约定的时间周期进行；

9.2.6 管道燃气经营企业抄表后，应通知用户交纳燃气费。交纳燃气费的期限为当月月底前缴清（合同另有约定的，从其约定）。

9.2.7 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。

9.2.8 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。

9.2.9 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。

9.2.10 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,对受理的,居民用户按照约定时间的7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。

9.2.11 对燃气计量有异议的,可向双方认同的法定检定机构提出计量仲裁:

a) 检定结果超出规定误差标准的,由被质疑方承担维修或更换使用的燃气计量表及检定费用;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。

9.2.12 管道供应临时中断,应进行下列处置:

a) 管网抢修应符合《城镇管道燃气管网抢修和维护技术规程》CJJ51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72h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 24h，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。

9.2.13 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 24h 内修复，未能及时修复的，应采取监护措施。

9.2.14 管道燃气经营企业停业、歇业的，应提前九十日向行政审批部门提出书面申请，经批准方可停业、歇业。管道燃气经营企业应事先对供应范围内的用户用气做出妥善安排并告知用户。

9.2.15 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。

9.2.16 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。

9.2.17 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。

## **10 燃气燃烧器具销售、安装维修服务**

### **10.1 销售服务**

10.1.1 销售符合国家质量规定要求的燃气燃烧器具。

10.1.2 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。

10.1.3 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。

10.1.4 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。

## 10.2 安装维修服务

10.2.1 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。

10.2.2 燃气燃烧器具安装维修企业应取得燃气燃烧器具安装维修资质，从事燃气燃烧器具安装、维修的人员，应当经过燃气管理部门组织的专门培训，取得燃气管理部门颁发的《燃气经营企业从业人员专业培训考核合格证书》。

10.2.3 燃气燃烧器具安装维修企业，对不符合安装要求的，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。

10.2.4 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，不得擅自改动或者维修该阀门前（含阀门）的燃气设施及燃气计量表。

10.2.5 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上门安装、维修申请后，应在接到申请后的 24 小时内或者与用户约定的时间上门安装、维修；

b) 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。

10.2.6 燃气燃烧器具安装维修企业应于安装、维修燃气燃烧器具前向用户出示材料、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。

10.2.7 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，应进行检验，验收合格的，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。

10.2.8 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 6 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。

10.2.9 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。

10.2.10 燃气燃烧器具安装维修企业应在提供安装维修服务时，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。

## 11 用户工程文明施工

11.1 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。

11.2 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。

11.3 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。

11.4 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。

11.5 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》GB12523 的规定。

11.6 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/T31962 的要求。

11.7 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。

11.8 施工结束后，应及时恢复因施工破坏的市政设施。

## 12 保险与理赔

12.1 管道燃气经营企业应设立公众责任保险，推广用户燃气意外保险等多种类的燃气保险。

12.2 损失发生后，管道燃气经营企业应第一时间通知保险公司到达现场，配合保险公司做好保险理赔范围的确认，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。

12.3 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。

12.4 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。

## 13 服务质量评价

### 13.1 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。

### 13.2 管道燃气经营企业自我评价

管道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《质量管理体系要求》GB/T19001、《燃气系统运行安全评价标准》GB/T50811 的规定实施。

### 13.3 社会评价

#### 13.3.1 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。

13.3.2 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。

## 14 评价指标计算方法

### 14.1 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：

电话及时接通率 = ( 按时接通的电话数量 ÷ 打进电话总数量 ) × 100% .....

(1)

## 14.2 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 15min。计算方法应按式 (2) 计算:

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% ..... (2)

## 14.3 投诉处理及时率

投诉处理及时率计算方法应按式 (3) 计算:

投诉处理及时率 = (规定时间内及时投诉处理次数 ÷ 投诉总次数) × 100% ..... (3)

## 14.4 投诉办结率

投诉办结率计算方法应按式 (4) 计算:

投诉办结率 = (规定时间内投诉办结次数 ÷ 投诉总次数) × 100% ..... (4)

## 14.5 对管道燃气经营企业的服务质量评价考核指标

### 14.5.1 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式 (5) 计算:

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% ..... (5)

### 14.5.2 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:

管道设施抢修响应率 = (规定时间内抢修合格次数 ÷ 抢修总

次数) × 100% ..... (6)

a) 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。

b) 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:

报修处理响应率 = (规定时间内报修处理响应次数 ÷ 报修处理总数) × 100% ..... (7)

c) 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:

报修处理及时率 = (规定时间内报修处理及时次数 ÷ 报修处理总数) × 100% ..... (8)

14.5.3 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。

14.5.4 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。

14.5.5 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。

