

成都市管道燃气经营服务管理 暂行办法

(征求意见稿)

二〇二四年五月

目 录

第一章	总则	1
第二章	计量服务	2
第三章	抄表服务	3
第四章	收费服务	5
第五章	信息化服务	6
第六章	安全服务	8
第七章	诉求响应	10
第八章	信息公开	12
第九章	监督检查	13
第十章	附则	14

成都市管道燃气经营服务管理暂行办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为切实保障燃气用户合法权益，进一步规范管道燃气经营服务行为，提升服务质量和水平，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国计量法》《燃气服务导则》《城镇燃气管理条例》《四川省燃气管理条例》《成都市燃气管理条例》等法律法规和标准规范，结合成都市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于成都市行政区域内管道燃气经营服务管理和监督管理。

第三条 成都市管道燃气经营服务的基本原则：安全第一、用户至上，依法合规、诚信公平，公开透明、智能高效。

第四条 管道燃气经营企业应当建立企业燃气服务制度，明确燃气服务项目、流程、时限、收费标准、收费依据、免费服务项目和应提交的相应资料。管道燃气经营企业应当建立服务承诺、服务投诉和处理、服务问责等工作制度，清晰界定各级服务人员职责清单、职责范围，并开展服务质效考核管理。

第五条 管道燃气经营企业应当与燃气用户签订供用气合同，供用气合同符合国家对燃气供用气合同规定。

第六条 管道燃气经营企业应当向燃气用户供应符合国家质量标准的燃气，定期向行业主管部门报送燃气质量监测结果。

第二章 计量服务

第七条 管道燃气经营企业应当向燃气用户提供、安装经法定计量检定机构检测合格的燃气计量表。选用的燃气计量表应当便于统一管理和安装、维修。使用预存款方式的燃气计量表应当具有余额不足提示功能。

第八条 管道燃气经营企业与燃气用户发生计量纠纷的，按照《中华人民共和国计量法实施细则》进行计量调解和仲裁检定。

对燃气计量有异议的，可向法定检测机构提出检定申请。检定结果超出规定误差标准的，由管道燃气经营企业为燃气用户更换燃气计量表并承担相关检定等费用；检定结果符合规定的，由提出检定申请方承担燃气计量表检定费用。

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之日起前1年计算。计量表安装使用不足1年的，按实际使用时间计算。

燃气用户的用气量以基表显示的数据为基准数据。

第九条 因气量异议、表具故障、日常检修等原因导致燃气计量表需要暂停使用的，管道燃气经营企业应当提供合格计量表保障燃气用户正常用气，并以该计量表作为结算气费的依据。

第十条 管道燃气经营企业应当按照相关规定定期更新燃气计量表，在开展到期表更换时做好旧表气量抄收并现场与用户确认旧表气量，在与用户就旧表气量达成一致的前提下开展表具更换工作。

燃气用户应配合管道燃气经营企业进行到期表更换。

第十一条 新增、到期更换的燃气计量表应当具备数据远传、预付费、余额显示、阀控等功能，并采用表具二维码实现“一表一码”管理。

第十二条 管道燃气经营企业应当选用符合燃气用户用气负荷量程的燃气计量表，确保气量数据准确。

第三章 抄表服务

第十三条 管道燃气经营企业应当确保抄表工作的及时性、准确性、透明性。

第十四条 抄表周期

（一）管道燃气经营企业对居民用户的抄表周期不超过2个月，执行“双月抄、双月报、双月计、双月缴”，可根据用户需求提高抄表频次。对于认定采暖居民用户，采暖季（12月至次年2月）执行每月抄表计费。对于价格调整等特殊情況，可临时调整抄表周期并告知用户。

（二）非居用户抄表周期按照供用气合同约定执行。

（三）抄表日期应当相对固定。

第十五条 气量抄收

管道燃气经营企业应当准确实施气量抄收。

（一）对于远传功能计量表，管道燃气经营企业根据抄表周

期定期采集数据。

（二）对于非远传功能计量表，原则上应当“见表计量”。管道燃气经营企业应当按需配备抄表员，通过人工入户见表抄收的方式实施气量抄收；也可采取委托门卫、物业、社区网格员等第三方辅助实施气量抄收；鼓励用户通过电话、企业微信、微网厅、门贴等方式自助报送计量表读数。

通过上述方式仍无法实现气量抄收的，管道燃气经营企业可按国家规范要求暂计气量并告知用户，在“见表计量”后按照“多退少补”原则与用户结算。连续暂计3次或6个月仍未“见表计量”的，不得继续暂计。

燃气用户应配合完成入户抄表或自助抄表。

第十六条 居民用气阶梯价格计价周期以年为单位。

第十七条 管道燃气经营企业应当在采暖季结束后，及时对采暖居民用户阶梯气量进行清算。

第十八条 报停和恢复用气

（一）管道燃气经营企业应当建立服务热线、微网厅和服务网点等便捷的报停及恢复受理渠道。

（二）燃气用户暂停使用燃气，应当及时告知管道燃气经营企业，办理报停手续。管道燃气经营企业应当做好报停记录，报停期间不进行气量抄收工作。

（三）燃气用户报停后恢复使用燃气时，应及时告知管道燃气经营企业，办理开通手续。管道燃气经营企业应当按照抄表周

期恢复气量抄收工作。

第十九条 燃气用户在房屋产权发生变更时，应告知管道燃气经营企业；燃气用户需过户、销户的，应告知管道燃气经营企业，并提供计量表照片、新用户信息等佐证资料。管道燃气经营企业应当按照“多退少补”原则及时进行气量、气费清算。

第四章 收费服务

第二十条 管道燃气经营企业应当严格执行政府部门制订的燃气价格政策。

燃气销售价格调整时，管道燃气经营企业应当按照调价时间和价格，分别结算调价前后的燃气费，并告知燃气用户。

第二十一条 管道燃气经营企业应当在抄表并生成气费账单后5个工作日内，向燃气用户推送气费账单，提醒用户支付燃气费。账单信息应当包含以下内容：

- （一）管道燃气企业名称；
- （二）燃气用户编号、户名、地址；
- （三）抄表方式、抄表起始数、终止数和燃气用户当期使用的燃气量，执行阶梯气价的燃气用户分阶梯呈现用量；
- （四）燃气价格和燃气用户应缴纳的燃气费金额；
- （五）燃气费支付方式及时限；
- （六）燃气费查询、投诉及监督电话。

第二十二条 管道燃气经营企业应当采取多种方式向燃气用

户推送账单。燃气用户应向管道燃气经营企业提供准确联系方式。

管道燃气经营企业应当提供线下服务网点、第三方支付、网上营业厅、微网厅等多种方式，为燃气用户提供便捷的费用查询和缴费渠道。

第二十三条 因燃气计量表或远传系统故障、错计、暂计气量等导致燃气费用出现偏差时，按照有利于燃气用户的原则处理偏差或错误的计量计费。

对于偏差或错误的计量计费，管道燃气经营企业核实后应当及时告知燃气用户，退还燃气用户多支付的燃气费或通知燃气用户补交少缴的燃气费，不得收取因此产生的违约金；涉及气价调整的，以该抄表周期内的最低气价进行计费结算；涉及阶梯气量气费的，先足量将涉及年度一阶气量计取完，然后依次计取二阶气量，最后再计取为三阶气量。

第二十四条 管道燃气经营企业应当按照经公示的供用气合同约定计取违约金，居民用户违约金总额不得超过欠费本金。

第二十五条 燃气用户应按期缴纳燃气费。燃气用户逾期未缴纳燃气费的，管道燃气经营企业应当以有效方式提醒用户缴纳燃气费。

第五章 信息化服务

第二十六条 管道燃气经营企业应当建立并持续完善企业智

慧燃气信息化平台，将燃气服务与人工智能、大数据等新技术充分结合，优化在线服务和互动功能，为燃气用户提供用气申请、点火通气、设施改造、自助抄表、账单查询、费用缴纳，以及信息查询、意见收集、投诉受理等线上服务业务，提升燃气服务的数字化、智能化水平。

管道燃气经营企业应当根据智慧蓉城建设要求，推动企业信息化平台与成都市智慧燃气平台数据对接、共享。

第二十七条 管道燃气经营企业应当对燃气用户信息档案实行数字化管理，及时、动态更新用户信息，为精准化服务燃气用户提供数据支撑。

第二十八条 管道燃气经营企业应当对抄表业务实行数字化管理，实现抄表作业从计划、执行到结果的全过程记录。燃气计费系统应当具备抄表异常数据提醒功能，当回传数据异常时，应当及时通过见表计量等方式进行核实。

第二十九条 管道燃气经营企业应当对燃气价格、计费、缴费、退费、票据和违约金等收费业务实行数字化管理，提供线上线下多渠道便民缴费服务。

第三十条 管道燃气经营企业应当对燃气用户安全检查业务实行数字化管理，实现用户安全检查从计划、执行到结果的全过程记录。管道燃气经营企业应当建立完善的风险隐患管理数字化台账，实现隐患排查、整治的动态管理、闭环管理。

第三十一条 管道燃气经营企业应当对燃气用户抢维修业务

实行数字化管理，实现从接单、派单、处置到工单完结的全过程记录，保障处置的及时性、可追溯性。

第三十二条 管道燃气经营企业应当对燃气用户服务评价实行数字化管理，方便燃气用户对服务进行评价。

第三十三条 管道燃气经营企业应当加强网络安全建设，对提供线上服务的信息化平台开展网络安全等级保护定级，并取得相关备案证书；应当加强信息系统内控管理，防范数据泄漏等安全风险。

第六章 安全服务

第三十四条 管道燃气经营企业应当保障燃气供应过程的安全，切实保护燃气用户生命财产安全，维护公共安全。

第三十五条 安全供用气

（一）管道燃气经营企业通气点火前，应当对室内燃气管道系统进行严密性检验试压，确认用户是否符合通气条件；按规程完成置换后，方可进行灶前压力测试、用气设备点火调试等作业。

（二）燃气用户应遵守安全用气规则，使用合格的燃气燃烧器具，及时更换国家明令淘汰或者使用年限届满的燃气燃烧器具、燃气连接软管等。

（三）管道燃气经营企业应当实行 24 小时值班制度，并按照承诺的时限响应；接到燃气泄漏等报告时，应当立即安排人员赶赴现场处置，待故障或隐患消除且确认现场安全后，抢险急修

人员方可撤离。

(四)管道燃气经营企业应当加强供气范围内的市政燃气设施、建筑区划内业主专有部分以外燃气设施的运行、巡检、维护、抢修和更新改造。管道燃气经营企业应当按照供用气合同的约定，对单位燃气用户的燃气设施承担相应的管理责任。

(五)管道燃气经营企业应当落实燃气压力管道年度检查及法定检验等工作，做好风险管控，确保燃气管道使用安全。

第三十六条 安全检查

(一)管道燃气经营企业应当定期对用户燃气设施进行入户安全检查，居民用户每两年不得少于1次，非居用户每年不得少于1次。若用户有紧急安全隐患排查需求，管道燃气经营企业应随时提供入户安全检查服务。

(二)管道燃气经营企业应当对户内管道、阀门、燃气计量表，以及燃气燃烧器具/用气设备及其附属连接软管、热水器烟道正确安装等用户燃气设施进行安全检查和安安全指导。

(三)入户安全检查记录单(或电子巡检单)应当真实完整，与现场相符，并由燃气用户签字确认。

(四)检查发现燃气用户违反安全用气规定或者存在安全隐患的，应当告知燃气用户并提出书面整改建议，燃气用户应签收整改建议并限期整改。

(五)对到访不遇的燃气用户，应当通过门贴、电话、短信等方式提示用户预约安检时间。

(六)管道燃气经营企业应当建立燃气用户安全隐患管理台账，及时更新隐患整改情况。

(七)燃气用户和物业服务企业应配合管道燃气经营企业进行燃气设施安全检查以及抢修、维修等工作。单位燃气用户应建立安全管理制度，加强对操作维护人员燃气安全知识和操作技能的培训，对其燃气设施以及用气设施、设备定期进行检查、维修和保养。

(八)管道燃气经营企业应当将燃气服务资源与“微网实格”相融合，建立政企协同入户安全检查、隐患督促整改工作机制。

第三十七条 管道燃气经营企业应当广泛宣传安全用气知识，制作涵盖燃气基本知识、安全用气注意事项、燃气设施使用方法和使用年限、燃气突发事件应急处置措施等内容的安全用气宣传资料，通过企业网站、公众号、网上营业厅、微网厅和服务网点等渠道，采取现场示范、发放安全用气手册或 DM 单、视频发布、解答疑问、案例警示等方式，推进燃气安全知识进社区、进家庭、进学校、进企业。

第七章 诉求响应

第三十八条 管道燃气经营企业应当聚焦提升服务质量水平、提高用户满意度，配置与服务燃气用户数相匹配的营业网点和服务人员，结合服务区域的地理特点、燃气用户分布、用气量等因素，合理划分燃气网格，配置与燃气用户规模相匹配的网格

人员。

第三十九条 诉求响应渠道

(一)管道燃气经营企业应当增设社区燃气服务站,加强与社区、物业的协同合作,推进燃气专业力量“进网入格”,主动靠前贴近用户,快速回应诉求,提升燃气服务覆盖率。

(二)管道燃气经营企业应当设立 24 小时服务热线,根据燃气用户数量,配置电话线路与热线席位,提供抢险报修、业务受理、信息咨询和投诉建议等服务。

(三)管道燃气经营企业应当拓展多种诉求响应渠道,如企业网站、公众号、网上营业厅、微网厅和服务网点等。

第四十条 诉求响应要求

(一)管道燃气经营企业应当设置投诉响应机制,配备专员受理、处置投诉事件,并对投诉处理进行全过程记录。

(二)管道燃气经营企业应当在接到燃气用户投诉后 5 个工作日内予以答复;期限内不能解决的投诉,应当向燃气用户说明原因,并确定解决时间。

(三)管道燃气经营企业应当依法对投诉人的个人信息采取保密措施。

第四十一条 管道燃气经营企业应当建立投诉回访机制,设立专门监督管理机构,对各类投诉工单办理情况进行全覆盖回访,提升用户诉求响应质量。定期开展服务质量评价和用户满意度测评,建立响应速度、服务态度、服务效率、办理结果等综合

评价指标。

第四十二条 服务承诺

（一）管道燃气经营企业应当依据国家、行业服务规范，向燃气用户作出服务承诺，并确保“说到做到”。

（二）燃气用户提出服务需求后，管道燃气经营企业应当按照服务承诺向燃气用户提供相关服务。

第八章 信息公开

第四十三条 管道燃气经营企业应当对企业基本情况、用户服务信息、市场化经营信息、燃气安全信息和与城市供气服务有关的规定、标准等进行主动公开，确保燃气用户全面了解相关信息。

第四十四条 管道燃气经营企业应当通过企业网站、公众号、网上营业厅、微网厅和服务网点等渠道对信息进行公开。

第四十五条 管道燃气经营企业公开的信息应当包括下列内容：

（一）燃气销售价格，维修及相关服务收费标准，实行政府定价的居民用气销售价格，还应当公开收费依据；

（二）居民用气阶梯价格计价周期和各阶梯气量起始标准；

（三）用气申请、过户、销户等服务项目办事指南；

（四）供气服务范围，燃气缴费、维修及相关服务办理程序、线上线下办理渠道、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便

民措施；

（五）供用气合同条款内容；

（六）计划类施工停气及恢复供气信息、安全检查计划及抄表计划信息；

（七）燃气设施使用常识和安全风险、隐患信息；

（八）供应燃气的种类、组分、热值和供气压力等质量信息；

（九）咨询服务电话、报修和监督投诉电话。

第九章 监督检查

第四十六条 政府相关部门应当加强对计量、抄表、收费、信息化、安全、诉求响应、信息公开等方面的监督管理，定期对管道燃气经营企业进行监督检查。

第四十七条 监督检查要求

（一）监督检查工作应当采取查阅资料、现场检查、人员询问等多种方式，保持客观公正，真实反映企业服务管理现状。

（二）检查人员应当做好检查记录，检查人员以及管道燃气经营企业相关人员应在检查记录上签字确认；检查人员应编制问题清单、检查报告；检查记录和检查报告应归档。

（三）监督检查工作实行区（市）县燃气管理部门检查和市级燃气管理部门抽查相结合的方式。

（四）管道燃气经营企业应当按照本办法相关内容开展燃气服务自查，并向所在区（市）县燃气管理部门提交年度情况报告。

第四十八条 检查结果运用

(一) 各级燃气管理部门检查结束后，应当对检查结果进行书面反馈或者通报，对发现的问题，责成有关管道燃气经营企业限期整改；对重大问题，由各级燃气管理部门根据问题严重程度实行分级挂牌督办。

(二) 管道燃气经营企业对各级检查发现的问题，应当严格落实整改措施、明确完成时限，及时整改问题事项。经整改完成的问题，由属地燃气管理部门复查验收，出具复查验收意见书并上报相关检查部门（单位），确保问题整改的闭环管理。

(三) 管道燃气经营企业对问题整改不到位的，由各级燃气管理部门综合运用提醒、通报、约谈、抄告股东单位等手段，强化对燃气服务的事中监管。

各级燃气管理部门应当针对违法违规燃气经营服务行为强化事后监管，依法认定违法违规行为种类和性质并予以处置。对于违法经营企业和有关人员，依法实施吊销、注销、撤销燃气经营许可证、燃气从业人员资格证书，列入经营异常名录和黑名单等惩戒措施；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第十章 附则

第四十九条 本办法自 2024 年*月*日起施行。有效期三年。

第五十条 本办法由成都市经济和信息化局负责解释。