



# 枣庄市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

各区（市）、枣庄高新区燃气行业管理部门，取得燃气经营许可证且正常运营的燃气企业（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）区（市）管理部门评价内容

燃气法规政策文件落实执行情况，燃气安全监管职责划分及落实情况，燃气安全隐患检查整改情况，提升用气报装工作推进情况，燃气管理基础性工作开展情况。评价内容具体指标见《枣庄市燃气行业管理部门服务质量评价表(试行)》(附件1)。

## （二）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2)。

## （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3)。

## （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4)。

## 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，对管理部门及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，进行区（市）互查互评。评价实行分级考核，区（市）管理部门由市住建局考核，燃气企业由区（市）管理部门按照属地管理原则进行考核；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。评价结果将作为市政府对区（市）政府经济社会发展燃气部分综合考核指标的重要内容。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。各区（市）要高度重视，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，各区（市）要统筹安排、全面布署、积极推进。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。要梳理完善属地燃气企业名录（见附件 5），于 6 月 20 日前报市住建局。

（三）严格评价，确保实效。各区（市）在评价过程中，

要严格掌握标准，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、评价不实的，一经查实将严肃处理并予以通报。

- 附件：1. 枣庄市燃气行业管理部门服务质量评价表（试行）
2. 枣庄市燃气行业管道燃气经营企业服务质量评价表（试行）
3. 枣庄市燃气行业瓶装燃气经营企业服务质量评价表（试行）
4. 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）
5. 燃气企业名录

附件 1

## 枣庄市燃气行业管理部门服务质量评价表（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
安全生产 责任落实 (10分)	1	落实上级部门布置的工作任务，制定辖区燃气行业年度工作方案，稳步推进各项工作开展。	4	
	2	落实一企一册制度，建立健全燃气企业安全检查档案。	4	
	3	向社会公布监督服务电话、公示合法燃气经营企业名录。	2	
监督检查 (15分)	4	依法实施燃气经营许可，加强燃气企业的事中事后监管。	2	
	5	制定年度监督检查方案，并按计划开展燃气安全隐患大排查、大整治，查找安全隐患和违法违规行为。	3	
	6	检查涵盖所有的燃气企业和重要设施，检查规范，检查人和被检查对象签字存档。	2	
	7	建立隐患台账，对查出的隐患有书面整改意见和整改后的验收意见，做好检查资料整理归档，实行燃气安全隐患检查整改闭合式管理。	3	
	8	对属地燃气企业服务质量评价工作开展情况，对照评价内容梳理上报台账、资料情况。	3	
工程建设 管理 (8分)	9	按照时间节点，按时上报各项统计表及相关工作信息。	2	
	10	制定年度燃气工程项目建设改造工作计划，按计划推进新建管网、老旧管网改造项目建设。	3	
	11	加大对在建燃气工程的监督检查力度，指导企业严格按照设计方案进行施工，规范工程建设行为，落实文明施工措施，加强施工安全管理。	3	
	12	制定统一格式的工程竣工综合验收表格，监督燃气工程竣工综合验收，规范竣工验收程序，签署备案文书并存档。	2	

储气能力建设 (7分)	13	督促企业完成城燃气企业5%储气能力任务。	5	
	14	对当年开工或能形成储气能力的规划项目，明确工程建设进度、时间节点、责任单位和责任人。	2	
宣传培训 (10分)	15	制定全年燃气安全宣传计划，按计划积极开展各项燃气安全宣传活动。	4	
	16	组织燃气企业开展全方位的入户安全宣传检查活动，确保管道燃气企业入户率达到85%以上。	4	
	17	做好燃气企业安全管理人员及其抢险抢修等人员的职业技能考核、继续教育培训。	2	
液化气经营专项治理 (15分)	18	制定液化气市场专项整治实施方案，加强对液化石油气经营企业生产经营行为的监督检查。	3	
	19	联合有关职能部门开展专项或联合执法检查，加大对流动倒气等违法违规行为的查处力度。	2	
	20	督促液化气企业按照法律法规、标准规范和合同的约定承担用户燃气设施巡检、燃气使用安全技术指导和宣传责任，建立健全用气台账。	2	
	21	强化餐饮经营单位安全管理，开展餐饮场所液化气专项检查并建立台账，做好检查资料收集整理。鼓励餐饮场所使用管道燃气。	2	
	22	加强瓶装液化气配送管理，鼓励实行配送制，由燃气经营者直接向用户配送并负责气瓶的安装。	2	
	23	鼓励推行实名购气制度，完善用户档案，确保产品与服务质量责任可溯源。	2	
	24	建立完善液化气问题投诉举报处理机制，及时发现问题线索，回应社会关切，解决用户反映的问题。	2	
提升用气报装服务水平 (35分)	25	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”）。	3	
	26	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。	2	
	27	进一步优化小型用气报装外线工程涉及规划、道路（绿化带）占据等行政审批流程，压缩行政审批时间。	2	
	28	优化用气报装相关行政审批流程，实现供气企业可在线提交行政审批相关资料，查询行政审批进度和结果等功能。涉及的审批环节实行并联审批，探索实行告知承诺制。	2	

	29	在政府政务大厅划定水气暖等“市政公用服务专区”，实行集中统一规范管理。组织窗口人员跨行业业务培训，根据用户需要，实行“套餐式”“点单式”服务。	2	
	30	将专营单位业务系统与市工程审批系统互联互通，或在市工程审批系统设置报装模块，专营单位实时获取项目接入需求，及时提供主动服务。	2	
	31	强化“爱山东”掌上服务，尽快实现用水用气报装、缴费等服务应用事项全面接入，实现“应接尽接”。	3	
	32	完善“爱山东·枣庄”APP用气服务事项，实现报装、缴费等功能。	2	
	33	加快推进枣庄政务网“一网通办”，实现用水用气报装、缴费、查询、过户等业务“线上”“线下”全覆盖。	3	
	34	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。	3	
	35	鼓励专营单位共享营业网点。	2	
	36	按标准完成用气报装评价填报资料报送工作。	4	
	37	★推出提升用气报装服务水平新举措，工作有创新。（加分项）	5	
应急管理 与反恐 (5分)	38	完善本辖区燃气事故应急救援预案，做好燃气企业预案备案管理工作。	2	
	39	制定演练计划，落实人员、应急救援装备物资，每年至少组织开展一次应急演练。	2	
	40	对《城镇燃气反恐怖防范工作标准》的贯彻落实情况。	1	
总评		105分		

专家签字:

附件 2

## 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。	2	
工程 建设 (12分)	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	
	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	做好燃气工程建设及竣工验收资料整理、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，记录安全生产教育和培训的时间、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、通讯设备和抢险工器具等，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	
新增用户服务 (20分)	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	

	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	
供气 服务 (18分)	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，用户投诉处结率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	
	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 3

## 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	
	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	
培训 宣传 (10分)	12	建立安全教育和培训档案台账，记录安全生产教育和培训的时间、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、通讯设备和抢险工器具等，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，做好燃气行业反恐怖工作。	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，用户投诉处结率100%。	3	
送气 服务 (10分)	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	
	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 4

# 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，记录安全生产教育和培训的时间、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	
	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。	2	
	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。	3	
	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、通讯设备和抢险工器具等，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:

附件 5

\_\_\_\_\_区（市）燃气企业名录

序号	燃气企业名称	统一社会信用代码	登记注册地址	法定代表人姓名	联系人姓名	联系电话	经营类别	许可证编号	许可证有效期限	经营区域	燃气从业人数

备注：上报邮箱：zjzxrqk@zz.shandong.cn 联系电话：8269090

信息公开属性：主动公开

---

枣庄市住房和城乡建设局办公室

2021年6月7日印发

---

