枣住建城字〔2021〕22号

枣庄市住房和城乡建设局

关于印发枣庄市燃气行业服务质量评价

实施方案的通知

各区（市）住房城乡建设局，枣庄高新区国土住建局：

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，为进一步加强燃气行业管理，增强燃气供应保障能力，预防和减少燃气安全事故，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，制定了枣庄市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。

枣庄市住房和城乡建设局

2021年6月7日

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 |  |
| 9 | 按照时间节点，按时上报各项统计表及相关工作信息。 | 2 |  |
| 工程建设管理（8分） | 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，建立健全用气台帐。 | 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）占掘等行政审批流程，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事流程、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，用户投诉处结率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