

ICS:91.140.40

黑龙江省地方标准 DB

P47

DB/T××× - 202X

备案号:J×××× - 202X

黑龙江省城镇燃气经营企业服务标准

(征求意见稿)

主编单位：黑龙江省城市建设管理协会燃气分会

哈尔滨中庆燃气有限公司联系人：张少军

联系电话：13633616798

邮箱：344296519@qq.com

202X-××-××发布

202X-××-××实施

黑龙江省住房和城乡建设厅

联合发布

黑龙江省市场监督管理局

黑龙江省地方标准

黑龙江省城镇燃气经营企业服务标准

DB/T ××× - 202X

主编部门：

批准部门：黑龙江省住房和城乡建设厅

黑龙江省市场监督管理局

施行日期：202X 年 XX 月 XX 日

202× 哈尔滨

黑龙江省城镇燃气经营企业服务标准

(征求意见稿)

黑龙江省住房和城乡建设厅

2020 年 月 日

前 言

为规范黑龙江省管道燃气、液化石油气及车用燃气经营企业的经营服务，提供燃气服务质量，确保安全稳定供气，根据黑龙江省住房和城乡建设厅及黑龙江省市场监督管理局标准编制、修订计划安排，黑龙江省城市建设管理协会燃气分会、哈尔滨中庆燃气有限责任公司等有关单位，在广泛调查研究和大量试验研究的基础上，参考国内外相关标准，编制了本标准。

本标准主要内容包括：1 总则；2 术语；3 基本规定；4 管道燃气供应服务；5 液化石油气供应服务；6 车用燃气供应服务；7 公共突发事件时期燃气服务。

本标准是黑龙江省燃气行业主管部门以及管道燃气、液化石油气及车用燃气经营企业的服务标准。

本标准由黑龙江省住房和城乡建设厅负责管理及解释。

本标准在执行过程中，请相关单位注意总结经验，积累资料，随时将有关的意见和建议反馈给黑龙江省住房和城乡建设厅，以供今后修订时参考。

主编单位：

黑龙江省城市建设管理协会燃气分会
哈尔滨中庆燃气有限责任公司

参编单位：

齐齐哈尔港华燃气有限公司
黑龙江天辰燃气有限责任公司
哈尔滨中石油昆仑车用天然气有限公司
佳木斯中燃城市燃气发展有限公司
中海油能源发展销售公司
大庆兴企祥能源有限责任公司

主要起草人员：

张少军 宁立峰 尹利光 于文刚 张丽 张洪文 杨林 刘珺琳 韩中松 张红莉
王海旺 李金成 魏鹏伟 王立辉 魏玉坤 卢伟 于磊 穆绍君 张玉斌 满华

主要审查人员：

目 次

1 总 则	
2 术 语	
3 基本规定	
4 管道燃气供应服务.....	
5 液化石油气供应服务.....	
6 车用燃气供应服务.....	
7 公共突发事件时期燃气服务.....	
规范性引用文件	
附：条文说明.....	

Contents

1 总 则

1.0.1 为规范黑龙江省管道燃气、液化石油气及车用燃气经营企业的供气服务，提高燃气服务质量，确保安全稳定供气，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于城镇燃气经营企业向用户提供的供气服务和相关管理部门及机构对供气服务质量的评价。

1.0.3 城镇燃气经营企业服务除应符合本标准外，尚应符合国家和黑龙江省现行有关标准的规定。

2 术语

2.0.1 燃气服务

燃气经营企业为了满足燃气用户使用燃气的需要，并进一步满足用户在感官、安全和便利方面而提供的有形与无形的供气服务、安全服务及其他延伸服务，包括基本服务和个性化服务。

2.0.2 燃气服务质量

燃气服务质量是燃气经营企业满足燃气服务规范标准规定或用户需要程度的客观评定。服务质量的内涵应包括服务的安全性、适用性、有效性和经济性等一般要求。

2.0.3 燃气经营企业

管道燃气经营企业、瓶装燃气经营企业和燃气汽车加气经营企业的总称。

2.0.4 上门服务

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。

2.0.5 燃气燃烧器具前压力

燃气用户使用燃气时，在其燃气燃烧器具入口处测得的运行压力。

2.0.6 燃气计量

是指利用计量装置（皮膜燃气表或流量计或热能计量装置等）对用户燃气使用情况进行体积或热能计量的行为。

2.0.7 服务窗口

为用户提供服务的场所、智能终端或网络服务平台。包括办事处（点）、营业厅、用户（客户）服务中心（热线电话）、维修站（点）、管理站、瓶装燃气供应站、燃气汽车加气站、手机 APP 和电子服务平台等。

2.0.8 网络服务平台

燃气经营企业利用互联网技术向客户展现企业形象、产品，发布企业资讯，完善网络业务和开展客户服务和商务活动信息交流的平台。

2.0.9 延伸服务

是指燃气经营企业在为客户提供燃气供应服务的同时，继续为客户提供的供气以外的服务。如改动燃气管道、销售燃气燃烧器具、连接软管、安防产品、保险等服务。

2.0.10 液化石油气供应站

与液化石油气经营公司签订合作协议，并取得为终端用户配送瓶装液化石油气权利的供应站点。

2.0.11 液化石油气经营企业

具备液化石油气储存、装卸、充装钢瓶、气化、混气、瓶装液化石油气配送等功能的企业。

2.0.12 管道燃气经营企业

以管道输送方式经营燃气的企业，包括管道输送人工煤气、天然气、液化石油气的经营企业。

2.0.13 燃气汽车加气经营企业

以为燃气汽车充装燃气（含 CNG 母站、CNG 子站、CNG 常规站、LNG-CNG 站、LPG 站、LNG 站等）方式经营燃气的企业。CNG 为压缩天然气，LNG 为液化天然气，LPG 为液化石油气，LNG-CNG 为液化天然气转化为压缩天然气。

3 基本规定

3.0.1 供气质量

城镇燃气应当符合《城镇燃气分类和基本特性》GB/T 13611 的标准，城镇燃气设施的基本要求应符合《城镇燃气技术规范》GB50494-2009 的标准。

燃气经营企业应向用户公布所供应燃气的种类、组分、热值和供气的压力等质量信息。管道燃气经营企业提供的燃气燃烧器具前压力、燃气加臭应符合《城镇燃气设计规范》GB 50028(2020 年)、《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ 51、《城镇燃气加臭技术规程》CJJ/T 148 的标准。

3.0.2 供气安全

燃气经营企业向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气。

为民用建筑配套建设的管道燃气设施应当包括燃气泄漏检测、报警和自动关闭装置，且不得向不具备用气条件的用户供气；

瓶装燃气在充装前，应按照规定免费抽取残液；不得使用燃气槽车直接充装气瓶，或者用气瓶相互转充；不得充装未经检验、超过检验期限或者经检验不符合安全技术规范的气瓶，且气瓶充装量、残液量误差不得超过国家规定范围；

燃气汽车加气经营企业不得向无车用气瓶使用登记证或者与使用登记信息不一致的车用气瓶充气；不得向车用气瓶以外的其他气瓶或者装置充气；做好充装前后检查，发现车辆异常情况，立即停止充装，并采取应急措施，保障安全。

3.0.3 供气保障

燃气经营企业应对燃气设施和安全设施要定期维护、保养和检测，并向社会公布燃气设施 24 小时服务电话和承诺处理时限，接到报修电话后应及时处理；并应具有处理各类燃气突发事件的能力和临时供气保障措施，且协助地方人民政府对特殊情况下用气需求提供服务。

3.0.4 安全宣传

燃气经营企业应向用户发放《燃气安全使用手册》，其内容应有指导用户安全用气、节约用气和宣传安全用气知识、客户服务和投诉电话。还可以可通过网络平台向用户推送各类燃气事故案例，加强安全用气宣传。

3.0.5 安全检查及整改

燃气经营企业应依法对用户燃气设施（含气瓶）进行安全检查，用户应当给予配合；发现用户燃气设施存在故障、泄漏等严重安全隐患，应采取相应措施进行及时处理；不符合安全使用或充装条件的用户，或拒绝安全检查的用户，检查人员应做好相关记录，向燃气行政主管部门进行备案、告知，可申请停止供气。

对检查中发现的安全隐患的事项，应履行告知义务，向用户发出隐患整改通知书，用户应签收并按要求完成整改；对于未整改或拒绝整改且存在较大安全隐患的，应报告燃气行政主管部门和其他相关部门按规定进行处理。

3.0.6 燃气计量的要求

燃气经营企业应按照规定定期更新、检定燃气计量表，经法定机构检测合格后方可使用；燃气用户对燃气计量结果有异议的，燃气经营企业应协助燃气用户向法定检测机构提出检定申请。燃气销售价格调整时，应通过多种通信方式及时告知用户。

3.0.7 服务方式

3.0.7.1 服务窗口

服务窗口的设置应能满足用户的服务需求。应设置企业标识和公示栏，包括营业时间、办理业务的项目、流程、条件、时限、收费标准和应提交的相关资料、服务电话和监

督电话、服务规范、服务承诺、用气条件、销售价格等内容，服务窗口应配有便民服务设施和应急反恐设施，竭力创建高效安全的服务环境。

3.0.7.2 网络服务平台

燃气经营企业的不仅要利用传统的电话、短信、微信、公众号、公司网页、政府政务公开网等网络服务平台向用户多元化推送用户气费账单、欠费通知、停气通知等关系民生的内容，还应引导燃气用户通过网络服务平台办理各种燃气业务。

燃气经营企业窗口气费结算，除了常规现金、刷卡等支付方式，还应通过云闪付、支付宝、微信等网络服务平台进行扫描支付。

3.0.7.3 服务人员

燃气经营企业服务人员（窗口服务人员、热线电话服务人员、上门服务人员、气瓶充装服务人员）必须通过专业知识和安全知识学习培训和考核，取得相应的资格证或上岗证，方可从事相关服务工作。服务人员在服务期间，应身着企业标识服，并佩戴工作证、牌。

窗口和热线电话服务人员必须熟知业务办理流程、本岗位业务知识，对用户申请办理服务事项或提出的咨询，实行一次性告知。

上门服务（送气、抄表、检修、安检）人员和气瓶充装服务人员，必须熟知业务工作流程、本岗位知识和操作技能，并应具备隐患排查和应急处置能力，为用户提供安全可靠的用气服务。

3.0.7.4 热线电话服务

热线电话服务人员应使用文明规范用语，受理燃气用户咨询、投诉、报修等电话业务做好相关记录，并收集客户的建议和意见，将客户诉求及时反馈，按时限要求给予处理和答复，并向客户宣传燃气业务的相关政策及燃气使用常识。

热线电话应具备自动录音功能，对异常、骚扰、重要信息等电话内容进行录制，必要时采用法律手段维护相关的权益。

3.0.7.5 合作服务

燃气经营企业发展新用户时，应公开其办理流程，制定发展用户要约，并在窗口公示；制定发展用户供气合同，明确双方义务和职责。不得拒绝在其特许经营权范围内用户提出用气申请（不具备安全用气条件除外）。

3.0.7.6 上门服务

燃气经营企业应规范上门服务内容和服务行为，制定专项服务细则。上门服务应提前预约，服务人员应着企业标识服，带工作牌、工具箱（包）和鞋套，主动说明来因并出示相关证件，征得用户同意后方可提供服务，不得以任何理由刁难用户，推诿或拖延职责范围内的服务工作。服务结束，涉及作业记录的，应准确记录，并请用户签字确认，并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。

3.0.8 服务收费

燃气经营企业应在各服务窗口、服务平台，公示燃气销售价格、燃气工程安装、燃具安装维修、燃气设施等项目收费标准及各项关联服务的收费标准和依据。燃气经营企业对现有的现金、刷卡等缴费方式进行补充，增加云闪付、支付宝、微信等 APP 网上的支付，并提供给用户相关凭证，可以采用电子发票或自助打印形式。

3.0.9 投诉处理

燃气经营企业对用户的投诉必须在 2 个工作日内处理完毕并答复，因非本企业原因，无法在规定时间内处理完毕的，应向投诉人做出解释，对投诉内容做好相应的记录。用户

如对燃气经营企业处理结果不满意，可以向燃气管理部门投诉，燃气企业对燃气管理部门、政府其他部门或消费者协会转办的投诉，必须在转办单位规定的时间内处理完毕，并将处理结果直接答复投诉人，投诉办结率应达到 100%。

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、用户信息、处置时间、处置结果、用户满意度等。

4 管道燃气供应服务

4.1 新增用户

4.1.1 管道燃气经营企业在其经营范围内，根据能源结构调整、燃气专项规划、当地经济发展和满足居民生活需要，应制定和公布燃气新增用户用气条件。

4.1.2 管道燃气经营企业应明确报装受理条件。对于新增建设项目，施工许可证核发之日后，即可申请报装；对于既有建设项目可随时申请，应提供多种方式和途径接受用气申请。

4.1.3 管道燃气经营企业应公示新增用户报装办理流程，报装方式、办理要件清单、报装办结时限。

1 报装办理流程包括：1)报装受理；2) 现场查勘；3) 接气方案确定； 4) 工程验收；5) 通气；

2 报装办结时限不得超过 16 个工作日完成。工程应由具备相应施工资质的单位施工，验收合格后方可通气交付使用。

4.1.4 管道燃气经营企业应参与用户燃气设施竣工验收，且与新增用户签订供气合同，并予以通气。

4.2 计量、抄表与结算

4.2.1 管道燃气经营企业应按照规定定期更新、 检定燃气计量表

4.2.2 在管道燃气供用气合同中，应明确燃气费的结算周期和方式。

4.2.3 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。

4.2.4 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。对有特殊困难的用户，应当提供上门服务。

4.2.5 管道燃气经营企业应制定抄表人员上门服务规范， 规范应包括从上门至离开时的全过程的行为要求。抄表岗位服务人员应做到抄表作业及时准确，抄表后应通知用户交纳燃气费。交纳燃气费的期限不应少于 10 日（合同另有约定的， 从其约定）。

4.2.6 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。

4.2.7 管道燃气经营企业停业、歇业的，应提前 90 个工作日报经燃气管理部门同意，由燃气管理部门、管道燃气经营企业事先对供应范围内的用户用气做出妥善安排并告知用户。

4.3 燃气设施的改造

4.3.1 管道燃气经营企业应在以下情况下对燃气设施进行改造：

- 1 燃气专项规划要求变更燃气设施的路由、位置；
- 2 改变燃气设施输送压力、输送介质、终端用途等；
- 3 燃气设施存在安全隐患等。

4.3.2 在发布燃气设施改造通知前，应先完成改造区域燃气设施普查工作；并与改造地区的街镇、社区、物业管理等单位取得联系，告知相关工作；还应完成用户抄表和结算工作。

4.3.3 燃气设施的更换、改造应符合国家相关标准要求。管道燃气经营企业应对改造后的燃气设施进行安全检查；未更新或未改造的燃气设施不得使用，并应告知用户。

4.3.4 管道燃气经营企业应按公示的时间恢复正常供气，因特殊情况延时供气的应及时公示，通知到用户。

4.4 燃气管道的维修和抢修

4.4.1 燃气经营企业应当配备具备燃气维检修专业技术人员，设置专门的 24 小时燃气事故抢险抢修队伍，负责组织维抢修抢险工作，并应向社会公布 24 小时报险、抢修电话。

4.4.2 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当在二十四小时内入户维修。管道燃气经营企业接到用户室内燃气泄漏报告的同时，应当提示用户采取常规应对措施，并立即赶到现场处置。

4.4.3 管道燃气经营企业维抢修应配置抢修车辆、抢修设备、抢修器材、通讯设备、消防器材、检测仪器等必要的抢险维修装备，并应保证设备处于良好状态；抢修人员应着抢险防护服装及个人装备、佩戴职责标志。

4.4.4 管道燃气供应临时中断，应予以公告或者书面通知燃气用户并尽快恢复供气。

4.4.5 恢复燃气供应时，必须事先采取多种方式通知用户。不得在 22 时至次日 6 时之间向居民用户恢复供气。

4.5 户内安全检查

4.5.1 燃气经营企业应按照相关法规的规定组织对用户燃气设施的安全检查。单位用户的检查每年不少于 2 次,城镇居民用户每年不少于 1 次，农村居民用户每年不少于 2 次。检查

前，应提前告知用户，并按约定的时间实施。安全检查服务的人员应主动表明身份并说明来由。

4.5.2 对初次使用燃气的用户和新住宅装修后用户在供气设施投用前，应按规定或约定进行上门安全检查。不符合**安全使用条件**的，不应供气。

4.5.3 安全检查应符合《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ51 的规定，安全检查记录应有用户签字。

4.5.4 对检查发现存在安全隐患的事项，应履行告知义务，向用户发出隐患整改通知书，整改通知书应要求用户签收。

4.5.5 用户要求燃气经营企业协助对其安全隐患整改时，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，燃气经营企业应组织具有相应资质的施工单位实施。

4.5.6 在入户安全检查时，对用户拒绝入户安全检查的、拒绝在安全检查记录上签字的、不签收整改通知书的应做好相关记录，并到当地燃气行政主管部门备案。

4.5.7 因用户原因无法进行安全检查的，以书面形式告知用户，再次约定安全检查时间及联系电话号码，燃气经营企业应做好书面及影像记录，。

5 液化石油气供应服务

5.1 液化气供应站安全服务

5.1.1 液化石油气经营企业有义务向符合用气条件的用户提供供气服务，不得向不具备用气条件的燃气用户供气。

5.1.2 液化石油气经营企业应依照燃气专项规划，设置瓶装燃气供应站或与符合安全生产条件的第三方签署配送服务协议，由第三方负责瓶装液化气终端配送服务，燃气安全责任由液化石油气经营企业负责。需要撤销或搬迁瓶装燃气供应站（分销站点）或配送服务公司时，应制定方案，保证用户供气。

- 5.1.3 液化石油气经营企业应当制定本单位燃气安全事故应急预案，配备应急抢险救援队伍和应急抢险救援装备、器材，并定期组织演练。
- 5.1.4 液化石油气经营企业应配备专职安全管理人员并设 24 小时值班电话，接到用户燃气泄漏报告的同时，应当指导用户采取常规应对措施，并立即赶到现场处置。
- 5.1.5 液化石油气经营企业应负责气瓶的维护、保养和颜色标识的涂敷工作，保证气瓶标识清晰，瓶体防腐材料完整。
- 5.1.6 液化石油气经营企业应建立管理台账制度，对自有气瓶喷涂权属单位标志，对进出站气瓶进行登记管理；对站内液化石油气装卸储存进行登记管理。
- 5.1.7 液化石油气经营企业应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容器或钢瓶。
- 5.1.8 液化石油气储配站应设置周界入侵报警系统、智能门禁系统及视频安防系统。
- 5.1.9 液化石油气经营企业应建立电子信息化平台，实现全过程信息的可追溯性。通过二维码、电子标签等对瓶装燃气供应、充装、运输、销售、配送、使用全过程进行跟踪追溯。
- 5.1.10 液化石油气经营企业内部严禁设置二甲醚储存设施及钢瓶。
- 5.1.11 液化石油气经营企业（含分销站点）应当向本企业燃气用户进行每年不少于 1 次的燃气设施（含用气环境）安全检查。
- 5.1.12 液化石油气瓶装燃气供应企业（含分销站点）应当在其营业厅醒目位置公示业务流程、服务承诺（包括残液标准、超标补偿时限和方法、国家规定充装质量标准、国家规定气瓶检测、报废周期）、收费标准和服务热线等信息，并按照国家燃气服务标准提供服务。
- 5.1.13 液化石油气瓶装经营企业应定期对瓶装燃气用户开展安全宣传教育。并在气瓶上粘贴统一规定的警示标签和充装标签。
- 5.1.14 液化石油气充装站不得为非自有气瓶、翻新钢瓶、超期未检钢瓶、检验不合格或已判废未去功能化的钢瓶充装燃气。
- 5.1.15 液化石油气储配站（充装站）应配备检测液化石油气质量和检漏复验的仪器设备。
- 5.1.16 液化石油气储配站（充装站）自有气瓶（15Kg）数量不应低于 2000 瓶。单独设立的瓶装燃气供应企业（分销站点）最小钢瓶供应数量不应小于 30 瓶（以 15Kg 计）。
- 5.1.17 液化石油气储配站（充装站）应采购具有危险化学品生产经营许可证的正规单位燃气产品，并建立详细台账。
- 5.1.18 液化气储配站、充装站必须安装能够自动切断气源的电子智能充装秤（至少 2 台），并且有专用的复秤衡器。称重衡器的校验期限不应超过三个月，每天充装前应对称重衡器进行一次校准，称重衡器应具有超装报警和自动切断气源的装置。

5.1.19 具备液化石油气充装功能的企业应设置抽真空装置。配备实瓶库、空瓶库、新瓶库等必要的场地。设置必要的气瓶待检区、不合格瓶区、待充装区和充装合格区，并且有明显有效的隔离措施。

5.2 气瓶充装质量

5.2.1 液化气经营企业应当对其销售的液化石油气实瓶进行角阀塑封，角阀应具有限制充装的功能。塑封套应当具有企业名称、充装的液化气重量、企业的服务投诉电话号码和燃气管理部门的监督电话号码等信息。

5.2.2 液化石油气经营企业应保证液化气钢瓶内液化气残液量不应超过罐装量的 3%，且符合下列规定，残液量超过规定值的，要先抽残液后方可充装：

- 1 YSP-12 型钢瓶内残液量不大于 0.15kg；
- 2 YSP-23.5 型钢瓶内残液量不大于 0.3kg；
- 3 YSP-26.2 型钢瓶内残液量不大于 0.36kg；
- 4 YSP-35.5 型钢瓶内残液量不大于 0.45kg；
- 5 YSP-118 型钢瓶内残液量不大于 1.50kg。

5.2.3 瓶装液化石油气质量应符合国家有关规定，燃气经营企业应对其销售的瓶装燃气提供合格标识，并按规定扫码充装，一瓶一码。

5.2.4 气瓶充装前，应当由检查人员逐只进行检查，对瓶内残余介质不明的气瓶，必须在投入充装前进行介质置换；对气瓶颜色标记不清的气瓶，应及时按照原漆色重新涂敷气瓶颜色标记。

5.2.5 充装前应对液化石油气气瓶充装设备进行检查，并应符合下列规定：

- 1 充装系统各连接部位应紧固，运动部位应平稳，无异响、过热、异常振动；
- 2 自动、连锁保护装置应正常；
- 3 气路、油路系统的压力、密封、润滑应正常；
- 4 使用的充装秤应在检定的有效期内，充装前应校准。

5.2.6 充装后，充装单位应当逐只检查气瓶，发现存在超装、错装、泄漏或其他异常现象的，应进行妥善处理。

5.2.7 充装前后及充装过程检查应及时做好记录，检查记录和充装记录保存时间不少于 12 个月。充装记录包含但不限于以下内容：气瓶编号、气瓶容积、实际充装量、充装日期等内容。

5.2.8 新瓶首次充装前必须按规定进行抽真空处理。

5.2.9 充装的液化石油气应均有可识别的特殊臭味。

5.3 送气服务

5.3.1 液化石油气瓶装经营企业应向用户提供钢瓶搬运、软管连接和检漏等服务；并应对自有产权钢瓶进行保险

5.3.2 液化石油气瓶储存和运输时应直立码放且不得超过两层，50kg 规格的气瓶应单层码放，并应固定良好，不应滚动、碰撞。站内应留有不小于 0.8m 的搬运通道，应设置禁火标志并应设置公平秤和查漏工具，公平秤要定期校验。

5.3.3 液化石油气瓶装经营企应设置统一配送服务平台，实现信息化管理。而且要按约定的时间，为用户提供送气服务，并将相关合法收费凭证随同送达。

5.3.4 送气服务人员应经过专业知识和安全知识培训和考核，取得合格证书后，方可从事瓶装燃气配送服务工作。

5.3.5 所录用的送气服务人员资料必须统一报燃气主管部门备案，上传到相关系统，并建立送气服务人员个人信用档案。

5.3.6 送气人员应为用户安装链接燃气灶具和钢瓶，并用可燃气体泄漏检测仪对安装部位进行泄漏检查和点火调试，直到使用正常，要求用户签收。送气人员应向用户发放《用气安全手册》，做好安全宣传工作。

5.3.7 钢瓶搬运时应轻搬、轻放，不得在地上拖动、滚动、抛摔；气瓶应周转使用，实瓶存放不宜超过 1 个月

5.3.8 液化石油气气瓶运输应符合下列规定：

- 1 气瓶运输车辆严禁携带其他易燃、易爆物品，人员严禁吸烟。
- 2 气瓶运输车辆应符合国家有关运输危险化学品机动车辆的规定；
- 3 气瓶运输车辆应办理危险化学品运输准运证；
- 4 车厢应固定并通风良好；
- 5 随车应配备干粉灭火器；
- 6 车辆应安装静电接地带；
- 7 应随车携带排气管阻火器。

5.4 钢瓶管理

5.4.1 液化石油气钢瓶应安装二维识别码，钢瓶出厂原始参数与二维码信息绑定，对钢瓶进行信息智能化管理。钢瓶防护罩或瓶身上必须打上产权归属企业永久性管理码及燃气企业标识。

5.4.2 钢瓶应按规定定期检验并应有检验记录可供查询。

5.4.3 在充装、配送、使用等环节发现钢瓶有破损、腐蚀、凹痕等损坏时或工作人员、用户对钢瓶安全提出质疑时应送相关检测机构进行安全检验。

5.4.4 库存或停用超过一个检验周期的钢瓶在启用之前应重新进行检验。

6 车用燃气供应服务

6.1 加气服务

6.1.1 燃气汽车加气经营企业应制定企业服务规范，应包括从车辆进入至离开时的全过程的行为要求。

6.1.2 服务人员应着带企业标识防静电工作服，佩带工作牌，主动热情为客人提供加气服务，向用户介绍燃气安全常识，并引导司机及乘车人员进入安全区域等候加气。

6.1.3 燃气汽车加气经营企业应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。

6.1.4 加气员应严格执行操作规程，发现异常情况应立即停止作业。

6.1.5 禁止给没有余量的车辆充装和过量充装燃气。

6.1.6 加气站应当具备以下安全设施：

- 1 配有可燃气体浓度检测报警器；
- 2 设有醒目的禁火、禁烟、禁用移动电话等电子设备等警示标志；
- 3 配有符合规定的消防器材；
- 4 加气站应当有明确的气槽车停车区域并有隔离设施与标识；
- 5 国家规定的其他安全装置。

6.1.7 燃气汽车加气经营企业应当在营业厅公示以下内容：

- 1 相关管理部门颁发有效经营许可证照；
- 2 有效期内的计量检测报告；
- 3 加气操作工应持证上岗；
- 4 服务（业务、投诉）电话和监督电话。
- 5 企业经营服务规范（或标准）
- 6 当日燃气价格信息、质量信息

6.1.8 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。

6.1.9 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汽车，应提示用户按时检测。

- 6.1.10 加气服务人员应配备便携式测漏设备，充装前后都应进行安全检查并记录。有泄漏的燃气气瓶按程序立即处置。
- 6.1.11 不得拒绝向符合规定的燃气汽车充装车用燃气。
- 6.1.12 不得让用户及非作业人员使用加气设施进行自助加气。
- 6.1.13 燃气汽车加气前，应请车内人员下车并熄灭发动机，关闭车辆电子设备，制动停稳车辆，并问清加气数量，双方确定后开始加气。加气结束，应唱收唱付。
- 6.1.14 收取加气费时，应向用户出具合法收费凭证，不得拒绝电子支付。电子支付过程应远离防爆区域。
- 6.1.15 加气过程中服务人员不得离开作业现场，如发现异常现象，必须立即停止加气。
- 6.1.16 交接班时，服务人员应完成当前的加气作业后再进行岗位交接。
- 6.1.17 不应从事超出经营范围的充装业务。
- 6.1.18 燃气汽车加气经营企业应当履行向用户告知安全用气和宣传安全用气知识的义务。

6.2 服务窗口

6.2.1 基础服务

符合 3.0.7.1 服务窗口要求外，还应具有以下设施。

- 1 安全监控系统；
- 2 卫生间；
- 3 电子收款服务。

6.2.2 延申服务：加气站可根据实际情况，为用户提供以下便民服务。

- 1 车辆安全检查：除正常行充装前后安全检查外，对其他有检查需求的加气车辆提供检查服务；
- 2 24 小时冷热水服务；
- 3 零钱兑换服务；
- 4 便民工具箱服务：为用户提供维修工具、气泵、防爆手电、雨伞、检漏仪器等应急工具；
- 5 安全知识答疑服务：开展安全宣传服务，解答用户疑问。

7 公共突发事件时期燃气服务

7.1 公共突发事件时期营业场所服务

7.1.1 燃气经营企业应保持营业场所环境清洁和通风，储备必要的防恐用具。做好卫生和反恐防护措施，营造让用户放心的服务环境。

7.1.2 燃气经营企业应在营业场所醒目位置设置明显标识，安排专人维持秩序，使排队用户之间保持一定的安全距离。

7.1.3 如遇各类疫情，燃气经营企业应对进入营业场所室内人员实行体温检测及出示健康码等要求。

7.1.4 燃气经营企业营业场所应控制人员数量，避免人员聚集。

7.2 公共突发事件时期上门服务

7.2.1 燃气经营企业应确保上门服务人员身体健康，不得带病从事上门服务。

7.2.2 服务人员在上门服务时，除应正确穿戴劳动保护用品外，还应在入室服务前先进行个人消杀，并在上门服务全程正确佩戴口罩、一次性手套和一次性鞋套。

7.2.3 服务完毕离开用户家后，服务人员应将使用过的一次性手套、鞋套进行妥善处理，不得随意丢弃或重复使用。

7.3 公共突发事件时期的安检抄表服务

7.3.1 有条件的企业可采用遥测设备,红外线或激光检测仪等先进设备,实施户外安检。

7.3.2 在针对机械表具(除物联网表、无线远传表)的上门抄表,可调整为利用电话、短信、QQ、微信等各种方式,由用户抄报或拍照进行抄读。也可通过官网或网上营业厅完成表数自报。

7.4 公共突发事件时期业务信息公开

7.4.1 借助互联网办事平台、企业官网等信息平台,多渠道公开信息,增加信息公开频次、公开范围,确保企业和群众及时、准确获取信息。

7.4.2 加强“线上”办理业务指导,利用微信公众号、网上营业厅、APP支付、服务热线等多种方式,提供在线充值缴费、账单查询、问题咨询等各项服务,实现燃气业务“网上办、掌上办、咨询办、预约办。”

7.4.3 加强“线上”办理业务的人力保证和技术保障,结合实际调配客服电话坐席数量,实施24小时为用户答疑解惑,提升特殊时期对客户的暖心服务。

7.4.4 燃气企业应结合实际设立流动服务点,建立企社联动机制,主要针对行动不便、急需缴费的IC卡表等特殊用户,提供圈存服务,最大限度减少人员流动和聚集。

规范性引用文件

- 《城镇燃气设计规范》GB50028-2020
- 《燃气服务导则》GBT 28885-2012
- 《燃气服务认证》CABRCCTD-88（2019.4.1）
- 《中华人民共和国安全生产法》
- 《城镇燃气管理条例》2016年修订本(国务院第666号令)
- 《黑龙江省城镇燃气管理条例》（2017年1月1日起施行）
- 《燃气经营许可管理办法》(2019)
- 《国务院安委会办公室关于开展瓶装液化石油气安全专项治理工作的通知》安委办（2019）13号
- 《城镇燃气行业防恐怖防范工作标准》建设部【2016】203号文
- 《特种设备生产和充装单位许可规则》TSG07-2019
- 《气瓶安全技术监察规程》TSG R0006-2014
- 《液化石油气供应工程设计规范》GB51142-2015
- 《气瓶充装站安全技术条件》GB27750-2011
- 《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ51-2016
- 《液化石油气钢瓶定期检验与评定》GB 8334-2011
- 《燃气系统运行安全评价标准》GBT 50811-201
- 《液化石油气安全规程》SY/T 5985-2014
- 《黑龙江省开展城镇瓶装液化石油气专项整治行动实施方案》黑基建 2019【9】
- 《天津市城镇燃气供气服务管理标准》DB/T29-99-2009
- 山东省《城镇燃气行业服务规范》DB37T 3798—2019
- 上海市《燃气服务质量规范》DB31/T1084-2018
- 《城镇燃气经营企业安全管理规范 第1部分 液化石油气经营企业》DB4401 / T 40.1-2020
- 《河北省气瓶充装管理办法》
- 《河北省气瓶充装许可管理办法》
- 《云南省城镇燃气经营企业服务评价标准》征求意见稿

黑龙江省行业标准

黑龙江省燃气经营企业服务标准

DB/T ××× - 202X

条文说明

3 基本要求

3.0.1 供气质量

城镇燃气分类应当符合《城镇燃气分类和基本特性》GB/T 13611 的标准，城镇燃气设施的基本要求应符合《城镇燃气技术规范》GB50494-2009 的标准。燃气经营企业应向用户公布所供应燃气的燃气的种类、组分、热值和供气的压力等质量信息。

管道燃气经营企业提供的燃气燃烧器具前压力应当符合《城镇燃气设计规范》GB 50028（2020）的标准。

瓶装燃气经营企业钢瓶应符合 GB5842 的规定，瓶装液化石油气充装质量应符合 GB17267 的规定。瓶装燃气经营企业必备的安全技术条件应当符合《液化石油气瓶充装站安全技术条件》GB17267-1998 的标准。

燃气汽车加气经营企业车用燃气气体质量应当符合《车用液化石油气》GB 19159、《车用压缩天然气》GB 18047、《天然气》GB 17820 中二类气质指标。燃气汽车加气经营企业应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。

燃气加臭应当符合《城镇燃气设计规范》GB 50028-2020、《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ 51-2016、《城镇燃气加臭技术规程》CJJ/T 148 的标准。

3.0.2 供气安全

安全是燃气企业的头等大事，本章从燃气企业的供气质量、安全保护措施、供气要求

等方面都做出了明确规定。

本条规定了燃气经营企业向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气。

《黑龙江省城镇燃气管理条例》中第十四条规定，新建民用建筑配套建设的管道燃气设施应当包括燃气泄漏报警和自动切断装置，且不得向不具备用气条件的燃气用户供气。

《黑龙江省城镇燃气管理条例》中第二十条规定，瓶装燃气经营企业气瓶充装前按照规定免费抽取燃气残液；不得使用燃气槽车直接充装，或者用气瓶相互转充；不得充装未经检验、超过检验期限或者经检验不符合安全技术规范的气瓶，且气瓶充装量、残液量误差不得超过国家规定范围。

《黑龙江省城镇燃气管理条例》中第二十一条规定，燃气汽车加气经营企业不得向无车用气瓶使用登记证或者与使用登记信息不一致的车用气瓶加气；不得向车用气瓶以外的其他气瓶或者装置加气；做好充装前后检查，发现车辆异常情况，立即停止充装，采取应急措施，保障安全。

3.0.3 供气保障

燃气经营企业应对燃气设施和安全设施要定期维护、保养和检测，向社会公布燃气设施 24 小时报险、抢修电话，接到报修后及时处理，并向社会公布承诺处理时限。

燃气经营企业应具有处理各类突发事故的能力和临时供气保障措施，并协助地方政府对特殊情况或用气需求提供服务。

3.0.4 安全宣传

本条规定了燃气经营企业应向用户发放《燃气安全使用手册》，指导用户安全用气、节约用气和宣传安全用气知识，并向用户公布客户服务和投诉电话。燃气经营企业可通过网络平台向用户推送各类燃气事故案例，加强安全用气宣传。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。

3.0.5 安全检查及整改

本条规定了燃气经营企业应按照法规规定对用户燃气设施（含气瓶）进行安全检查，发现用户燃气设施存在故障、泄漏等严重安全隐患，应采取相应措施进行及时处理，不符合安全使用或充装条件的不应供气。燃气经营企业在对用户检查时，用户应当配合，如用户拒绝安全检查的，检查人员应做好相关记录，并进一步采取有效措施与社会联动。无法进入户内进行安全检查的，向政府主管部门进行备案、告知。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。

燃气经营企业对检查发现存在安全隐患的事项，应向用户发出隐患整改通知书，履行告知义务，整改通知书要求用户签收并按要求完成整改，对于未整改或拒绝整改存在较大隐患的，应报告燃气管理部门和其他相关部门按规定进行处理。

3.0.6 燃气计量的要求

本条规定对燃气经营企业燃气计量装置的更新、检定、表具的管理做出了明确要求。燃气经营企业应选用符合国家计量器具规定的燃气计量装置，按照规定定期更新、检定燃气计量表，经法定机构检测合格后方可使用，用户对燃气计量有异议的，燃气经营企业可向法定检测机构提出检定申请。并明确规定了在燃气销售价格调整时，燃气经营企业应通过短信、微信等方式及时告知用户，并对管道用户机械表用户及时抄表结算。

3.0.7 服务方式

3.0.7.1 窗口服务

窗口服务的设置应能满足用户的服务需求，应设置企业标志和公示栏，包括营业时间、办理业务的项目、流程、条件、时限、收费标准和应提交的相关资料、服务电话和监督电话、服务规范、服务承诺、用气条件、销售价格等内容，窗口服务应配有便民服务设施和应急反恐设施，竭力创建高效安全的服务环境。公示栏包括下列内容：

- 1 窗口营业站点地址、营业时间；
- 2 办理业务的项目、流程、条件、时限、收费标准、收费依据、免费服务项目和应提交的相关资料；
- 3 建立服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉等制度；
- 4 用气条件、供气质量的主要参数、燃气销售价格；
- 5 安全用气、节约用气知识；
- 6 服务人员岗位工号；
- 7 设置服务电话和监督电话。

3.0.7.2 电子服务平台

电子平台等服务窗口，应使用户得到相同的服务质量。燃气经营企业的相关公告，在通过多元化电子信息平台推送的同时，还要及时关注用户的需求、建议及投诉，做好记录，并跟踪办理，确保用户诉求得到有效答复。为确保燃气用户正常用气不受影响，应通过电话、短信、微信、网络等电子信息平台，将“停气、故障、缴费”等重要信息提前告知用户，做好相应防范。

3.0.7.6 服务人员

燃气经营企业服务人员（窗口服务人员、热线电话服务人员、上门服务人员、气瓶充装服务人员）必须经过专业知识和安全知识学习培训，满足上岗任职条件，方可从事相关服务工作。服务人员在营业时间内，应身着企业标识服，并根据岗位实际情况佩戴工作证、牌。

3.0.8 服务收费

为满足燃气用户服务需求，规范燃气服务收费行为，维护供用气双方的合法权益，燃气经营企业收费标准要严格按照物价部门文件规定执行，在执行过程中，如国家、省、市另有规定从其规定执行。

3.0.9 投诉处理

本条明确规定了燃气经营企业对用户投诉的响应时间、投诉办结率、信息反馈等情况的具体要求，并且用户如对燃气经营企业处理结果不满意，可以向燃气管理部门投诉，燃气经营企业对燃气管理部门、政府其他部门或消费者协会转办的投诉，燃气经营企业必须在转办单位规定的时间内处理完毕，将处理结果直接答复投诉人，提升投诉的处理效率和用户满意度。

4 管道燃气供应服务

4.1.1 管道燃气新增用户用气条件包括：市政燃气管网覆盖区域、管道供应能力和用气场所的安全用气条件。

4.1.2 管道报装受理条件：对于新增建设项目，施工许可证核发之日后，即可申请报装；对于既有的建设项目可随时申请。

管道燃气经营企业不应拒绝符合用气条件的用气申请者。对超出市政燃气管道负荷能力的地段的用气申请者，应告知原因和解决建议。

报装业务受理时，应支持可容缺受理。当场核验申请资料，符合条件的当场完成业务受理；对不符合申报要求的材料或缺失的材料应一次性告知原因。

4.1.4 管道燃气经营企业接受用气申请后，经勘测符合用气条件，并需要管道燃气经营企业提供安装施工的，应与申请用气者签订施工合同，按照合同约定期限完工。

4.1.5 工商客户报装完成时限约定如下：

- 1 无外线工程接入的 10 个工作日内完成；
- 2 有外线工程接入且无需办理行政审批和管理事项的 15 个工作日内完成；
- 3 施工涉及老旧小区需要采取保护措施等特殊情况，工程量大、需要采购大量设备或有其它特殊情况的，依照双方合同约定执行。

居民客户报装完成时限约定如下：

- 1 居民客户报装：新开发楼盘集体报建安装，签订委建合同后配合项目进展情况完成安装并通气；
- 2 已入住楼盘单户报建安装，签订委建合同后 10 个工作日内通气。

4.1.6 供气合同除应符合国家对燃气供应相关规定外，还应包括以下内容：

- 1 供应燃气的种类、质量和相关数据

2 维护用户信息安全

3 燃气设施安装、维修、更新的责任

4 免费服务的项目、内容

4.2.1 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。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。

4.2.4

1 抄表应按照约定的时间周期进行；

2 对居民用户无法上门抄表或暂时无法正确抄表的，计量可按以下方法进行估量并告知用户：

——月估量值不应高于该用户实际一年中最高月用气量；

——估量后第一次进户抄表作业时，应按照“多退少补”的原则与用户结算。

管道燃气经营企业的交纳燃气费通知应包括下列内容：

1 企业名称；

2 用户编号、户名、地址；

3 抄表起始数、终止数和用户当期使用的燃气量；

4 燃气的价格和用户应交纳的燃气费金额；

5 交纳燃气费的地址、时间和时限及交费方式的提示；

6 企业的交费查询、服务投诉、监督电话或其他联系方式。

4.2.7

1 检定结果超出规定误差标准的，由管道燃气经营企业提供更换使用的燃气计量表并承担相关检定费用；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；

2 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；

3 居民用户的用气量以基表显示的数据为基准数据

4.2.9 上门服务实行预约制度，应按照与用户约定的时间，准时到达。上门服务人员应着企业标识服，带工作牌，主动说明来因和出示相关证件。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。上门服务应尊重用户隐私，未经用户同意，不应进入与服务项目内容无关的区域。服务完成应清理现场，并带走作业垃圾。服务结束，涉及作业记录的，应准确记录，并请用户签字确认。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。燃气企业应有对残、障、孤、老等特殊服务对象的服务规定。

，并提前通知用户改造原因、流程、时间、注意事项、收费项目及标准、新燃气设施的特性、改造后燃气设施需要附近及属地直管部门悉知事项等。

4.3.2 普查工作包括但不限于：

- 1 检查需要改造的燃气设施的用户设施的安全情况；
- 2 登记需要改造燃气设施的品牌、型号，及相应运行参数、设计参数；
- 3 向用户告知安全检查结果并要求用户做好改造应急准备工作；
- 4 对存在安全隐患的，应按照规定，向主管部门发出改造通知书，请求主管部门参与监管；
- 5 因用户原因无法入户进行燃气设施安全检查的，应做好记录，并以书面形式告知用户联系方式，另行约定燃气设施安检时间。

4.4.4

- 1 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确需降压或暂停供气的，应提前 48 小时将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；
- 2 对突发、意外造成停气、降压供气或者停气时间超过 24 小时以上，应及时通知用气影响范围内的用户，向用户说明情况，并通知用户恢复供气时间和安全注意事项。

4.5.3 入户检查应包括下列内容：

- 1 应确认用户燃气设施完好，安装应符合规范要求；
- 2 管道不应被擅自改动或作为其他电气设备的接地线使用，应无锈蚀、重物搭挂，连接软管应安装牢固且不应超长及老化，阀门应完好有效；
- 3 不得有燃气泄漏；
- 4 用气设备、燃气燃烧器具前燃气压力应正常。

5 液化石油气供应服务

本章条款主要依据《城镇燃气管理条例》、《黑龙江省城镇燃气管理条例》、《黑龙江省开展城镇瓶装液化石油气专项整治行动实施方案》、《液化石油气供应工程设计规范》GB51142-2015、《燃气服务导则》GB/T28885-2012、《气瓶充装站安全技术条件》GB27750-2011、《特种设备生产和充装单位许可规则》TSG07-2019 制定。

5.1.9 参考建设部【2016】203 号文城镇燃气行业反恐标准。

5.1.11 主要是控制二甲醚混装，二甲醚对液化石油气设备的密封垫有腐蚀作用，尤其是钢瓶属于终端流动产品，数量众多，涉及的面积大。为了从源头管控事故，所以严禁在液化气供应站内（储配站、灌装站、瓶组供应站、气化站、气瓶供应站任何形式的站内）设置二甲醚设施。

5.1.23 标准 CJJ51-2016 第 3.0.3 在城镇燃气设施运行、维护和抢修中，应利用监控及数据采集系统，逐步实现故障判断、作业指挥及事故统计分析的智能化。《国务院安全生产办公室关于进一步加强危险化学品安全生产指导工作的指导意见》（安委办〔2008〕26 号）、TSG07-2019《特种设备生产和充装单位许可规则》要求液化石油气设置紧急切断装置。中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于全面加强危险化学品安全生产工作的意见》提出信息化管理要求，《黑龙江省开展城镇瓶装液化石油气专项整治行动实施方案》要求：推进燃气行业信息监管平台建设。化工和危险化学品生产经营单位重大生产安全事故隐患判定标准（试行）安监总管三〔2017〕121 号要求一、二级重大危险源的场站应设置独立的安全仪表系统。同时标准制定时通过进行保护层分析（LOPA）只有设置上述设施时才能使社会风险和个人风险降低到可以接受的范围，所以要求设置相应的自动化和安全仪表系统。

储存规模大于 86 立方米~570 立方米属于四级重大危险源，570~2870 立方米构成三级重大危险源，储存规模大于 2870 立方米构成二级重大危险源。LPG 站场均为重大危险源但对于一般的小型站场均不构成二级重大危险只需改造自动化控制系统，成本可以接受。

对于旧站改造的可行性说明：旧站改造主要涉及紧急切断阀门更换和储罐仪表孔的设置。对于阀门更换在关闭储罐第一道阀门后可以拆下阀后法兰安装盲板。达到安全动火的要求进行管道改造。对于储罐，旧站储罐多是按 NB/T47001 生产制造，新增的压力表、温度计和安全仪表可以在储罐 DN500 人孔盖上开孔，人孔盖由专业设备厂加工运到站内，法兰安装不存在动火的情况。对于自动控制系统新增液位可以采用外置式液位计，无需开孔只需将液位计贴在储罐外壁即可。所以对于旧站改造不存在技术和安全问题。

5.3.8 若用户明确提出不要求送气人员安装，送气人员应该告知用户正确的安装、调试方法，并在签收单上注明。“四统一”即统一持证、统一着装、统一配送工具、统一服务电话，“五必须”即用户开户必须签订供气协议、钢瓶流转必须扫码、客户配送必须预约、钢瓶出库必须随单、配送到户必须安检且做到钢瓶无泄漏移交。

6 车用燃气供应服务

6.1.1 本条规定界定车用燃气供应服务的适用范围

6.1.2 本条规定是为了与国家现阶段的社会发展水平相适应，促进车用燃气经营企业在燃气汽车气瓶充装经营服务中更加规范，不断提高服务质量，提高充装用户体验，在安全管理基础上提出的服务标准。

6.1.3 本条规定是指出车用燃气经营企业保证提供的充装介质符合国家规定与气瓶规定充装介质一致是企业开展经营服务的前提条件，只有在满足要求的前提下才能提供充装服务开展经营行为，且充装程序与加气压力符合国家规定保证经营服务过程安全。

6.1.4 本条规定是说明车用燃气经营企业为安全生产责任主体，必须保证操作人员在加气充装服务过程中执行安全可靠的充装操作，加气操作人员在操作过程中与加气机、加气车辆直接接触，便于发现存在的异常情况，在保证充装过程安全的前提下应对异常情况立即处置。

6.1.5 本条规定指出车用燃气气瓶没有余量、过量充装等情况存在发生事故的风险，车用燃气经营企业不得因提供服务行为而无视相关安全管理规定造成安全事故。

6.1.6 本条规定是为了更好的保障车用燃气充装服务场所能够长久保持安全稳定的状态，车用燃气企业应按照相关规定配置、设置相应的安全设备设施，在安全的环境中提供车用燃气充装服务。

6.1.7 本条规定对车用燃气经营服务企业的资质证明、计量设备好用情况、服务人员资质、服务监督方面提出要求是为了便于车用燃气气瓶充装用户监督企业经营服务行为、清楚充装服务过程中存在问题的处理途径，促进经营企业服务质量的提高。

6.1.8 本条依据车用燃气充装服务场所在车辆充装高峰期充装车辆较为密集的情况提出要求，以便加气车辆能够快速有序的进行充装，提高服务体验。

6.1.9 本条规定车用燃气经营企业应具备识别充装气瓶安全状态的能力，按照国家相关规定检查识别充装气瓶状态，有足够的 ability 提供车用燃气气瓶充装服务。

6.1.10 本条规定车用燃气经营企业应充分利用自身具备的安全设备设施对充装过程中的燃气泄漏、燃气气瓶泄漏进行有效的防控、及时的处置，保障服务过程安全无意外。

6.1.11 本条规定凡是符合国家相关规定的燃气汽车均可到车用燃气经营企业获得燃气充装服务，车用燃气经营企业在正常营业情况下不得以任何理由拒绝。

6.1.12 本条规定了车用燃气经营服务要求，车用燃气经营企业要对经营服务现场进行严格管控，禁止用户和非工作人员操作加气设备进行充装作业，防止发生安全事故。

6.1.13 本条规定车用燃气经营企业提供充装服务时在遵守安全管理规定的同时应对充装用户进行提示，避免乘客在作业现场逗留，服务与用户双方确认信息避免发生服务纠纷。

6.1.14 本条规定车用燃气经营企业要具有合法收费凭证，同时因电子移动支付的迅速发展结合车用燃气充装服务场所的安全规定，提出使用移动电子支付设备必须在非防爆区域内，在具备安全条件的情况下不得拒绝用户使用电子移动支付设备。

6.1.15 加气服务人员不得离开作业现场是为了避免在充装过程中出现异常情况时未能及时发现导致安全事故的发生。

6.1.16 本条规定要求充装服务人员必须完成充装服务形成闭环后才可进行交接，避免因交接出现服务纠纷等问题。

6.1.17 车用燃气经营企业不得违反国家相关法律法规进行超出经营范围的充装服务。

6.1.18 本条规定赋予了车用燃气经营企业向用户宣传用气安全的义务，是为了更好的普及车用燃气充装的安全用气知识，提高车用燃气经营企业的社会责任。

7 公共突发事件时期燃气服务

本章节内容是公共突发事件时期为强化燃气经营企业切实做好营业场所、上门服务、安检抄表、业务信息公开办理的相关工作要求，而提出的具体服务措施和保障措施。