

濮阳市城市管理局文件

濮城管〔2020〕9号

签发人：蔡洪峰

濮阳市城市管理局 关于开展 2019 年度城镇燃气企业 考核评价工作的通知

各县(区)燃气行业主管部门，各燃气经营企业：

为加强燃气企业安全运行的监督管理，提高燃气行业规范化和标准化运营行为，根据《城镇燃气管理条例》、《河南省城镇燃气管理办法》、《河南省城镇燃气经营企业考核评价办法》，经研究，决定开展 2019 年度城镇燃气企业考核评价工作，现将有关事项通知如下：

一、组织领导

为加强城镇燃气企业考核评价工作的领导，成立濮阳市城镇

燃气企业考核评价工作领导小组。

组长：林战波

成员：吴涛 刘勇 胡琳静 袁鸿飞

领导小组办公室设在市城市管理局综合业务科，韩培山兼任办公室主任。

二、考核评价对象

濮阳市行政区域内依法取得燃气经营许可证的管道燃气、瓶装燃气、燃气汽车加气等燃气经营企业。

三、考核评价内容

考核评价内容包括燃气经营企业的经营许可条件符合情况、服务情况、安全管理状况等方面的内容。具体考核评价内容见《河南省城镇燃气经营企业考核评价办法附表（1-4）》。

经营许可条件符合情况：燃气经营企业硬件设施及周边环境是否符合法规及设计规范要求，各类证照是否完备，人员在岗及变动情况等。

服务情况：燃气经营企业向用户提供的服务保障、服务质量、社会承诺以及社会评价等。

安全管理：燃气经营企业对燃气设施保护、燃气设施安全检查、燃气安全事故预防、处理及相关安全生产管理状况等。

四、方法步骤

燃气经营企业综合考核评价实行动态管理，每年度开展一次，考核评价方式采取企业自评和主管部门评定相结合。具体步

骤如下:

(一)各城镇燃气经营企业应依据《河南省城镇燃气经营企业考核评价办法附表(1-4)》自评内容开展自评工作,于2020年1月20日前向当地燃气主管部门报送自查总结、考核评价(自评)表和相关资格审核复印材料。资格审核材料包括:企业基本情况表、企业法人营业执照、燃气经营许可证、气源协议和气质检测报告、压力容器使用证、压力管道使用登记证、气瓶充装许可证、防雷装置检测报告、岗位人员变动情况等。提交材料须统一按A4纸规格打印。市城区燃气企业直接向市城市管理局提交材料。

(二)市城区燃气企业由市城市管理局考核评价组进行考核;各县燃气主管部门负责对本辖区内的燃气企业进行评价,并于2020年2月25日前将考核结果报濮阳市城镇燃气企业考核评价工作领导小组办公室。濮阳市城镇燃气企业考核评价工作领导小组办公室将汇总全市考核评价结果向省住房和城乡建设厅上报。

(三)年度考核评价结束后,市城区燃气企业由市城市管理局在燃气经营许可证副本记录考核评价结果;各县燃气企业由各县燃气主管部门在燃气经营许可证副本记录考核评价结果。考核评价结果应向社会公开并函告当地市场监管、消防等管理部门。考核评价结果为基本合格、不合格的燃气经营企业,由燃气主管部门提出整改意见,限期整改不到位或者存在重大安全隐患拒不整改,情节严重的,吊销《燃气经营许可证》。

五、工作要求

(一)高度重视,认真负责。各燃气主管部门要高度重视燃气企业考核评价工作,把它作为加强燃气企业安全运行监管的重要手段,严格按照考核评价办法深入细致的进行考核,确保考核评价结果真实可信。

(二)各燃气主管部门在考核过程中要简化程序,创新服务方式,缩短考核时间,尽量减少对企业正常生产经营活动的影响。

(三)各燃气主管部门要将此次考核评价与日常监督检查有机结合起来,在考核中发现的问题,一律要求限期进行整改,整改验收不合格或拒不整改的,依法予以严肃处理。

(四)各燃气企业要严格按照规定和本通知要求,做好自查、自评工作,对燃气主管部门提出的整改意见,要认真组织整改。

联系电话: 6665053

联系人: 吴 涛

邮 箱: gysyjk@126.com

附件: 濮阳市城镇燃气企业年度考核评价申请表



附件

燃气经营企业基本情况表（表1）

企业名称			
企业详细地址			
法定代表人		经营负责人	
技术（安全）负责人		注册资本	
单位联系人		联系电话	
经营许可证编号		经营许可证有效期限	
工商营业执照编号		工商营业执照有效期限	
燃气经营类别		供气规模(立方米/日)	
企业职工人数		燃气专业技术人员数量	

管道燃气企业安全生产管理考核评价（自评）表
（表 2-1）

满分100分 每项2分

检查项目	序号	检查内容	检查要求	检查得分
组织机构	1	1、有清晰的安全管理组织架构；	1、查看文件； 2、现场检查证件，证件在有效期内； 3、询问相关人员。	
	2	2、有专门的安全管理机构；		
	3	3、专、兼职安全管理人员符合规定；		
	4	4、各级安全管理人员按规定培训合格、人员持证。		
安全目标与责任	5	1、安全管理目标列入企业生产计划；	1、查看文件及相关记录； 2、询问相关人员。	
	6	2、安全目标责任具体、分解落实；		
	7	3、有足额安全费用保证安全目标实现。		
安全制度与安全责任制	8	1、有完善的安全管理制度及操作规程并能够严格执行；	1、查看文件资料； 2、查看制度等落实过程中的相关记录及奖惩记录； 3、询问相关人员。	
	9	2、各级安全生产责任制度完整并能够有效落实；		
	10	3、责任与奖惩清楚。		
安全教育培育	11	1、企业员工教育培训计划内容具体、落实到位；	1、查看培训计划及落实情况； 2、抽查现场人员1-2人对安全知识掌握程度； 3、现场查看劳动防护用品佩戴情况； 4、抽查现场人员1-2人对本岗位工作要求的掌握能力； 5、抽查1-2份新员工安全教育记录； 6、检查特种作业人员证书原件或复印件，证件在有效期内。	
	12	2、员工熟练掌握安全基础知识，正确佩戴劳动防护用品；		
	13	3、员工实际操作能力能满足岗位要求；		
	14	4、新入职员工开展三级安全教育；		
	15	5、特种作业人员、特种设备作业人员及管理人员按规定取得资格（质）证书，持证上岗。		
安全检查	16	1、有完善的安全检查管理制度；	1、查看文件制度及检查规定等； 2、查看原始记录及隐患整改记录； 3、询问相关人员。	
	17	2、有重大节假日、季节性和特殊时期的安全检查规定；		
	18	3、制定有合理的检查计划，并按照计划开展检查工作；		
	19	4、按照“三定”原则对检查出的隐患进行整改；		
	20	5、各项检查相关记录真实、完整。		
用户安全管理	21	1、按规定定期对民用户、工商业用户入户进行安全检查；	1、抽查1-2份安检记录及隐患整改通知； 2、查看安全宣传及教育相关资料； 3、现场询问安装、维修等相关	
	22	2、督促用户及时整改户内安全隐患；		
	23	3、开展用户安全用气宣传工作；定期向用户提供安全教育或培训；		

	24	4、户内安全检查、宣传及教育培训记录真实、完整；	人员。	
	25	5、燃气燃烧器具的安装、维修符合规定。		
场站安全管理	26	1、有场站管理制度及操作规程；	1、抽查相关工作记录和原始资料；2、询问相关人员；3、现场检查。	
	27	2、定期对场站设备进行保养维护维修；		
	28	3、各项运行控制及维护保养等记录真实、完整。		
管网安全管理	29	1、管网资料真实完整；	1、抽查相关工作记录和原始资料；2、询问相关人员；3、现场检查。	
	30	2、定期对管网及附属设施进行巡视，开展泄漏性测量工作；		
	31	3、开展管网及附属设施安全宣传；		
	32	4、管网巡线、检测及宣传等记录完整、真实，并对漏气隐患进行分析。		
应急管理	33	1、结合实际，完善本燃气企业储备设施和能力；	1、抽查相关工作记录和原始资料；2、现场检查。	
	34	2、有完善且符合实际的燃气应急预案并定期组织应急演练；		
	35	3、做好本企业燃气供求状况的规律研究和统计。		
抢险抢修管理	36	1、有抢险队伍及装备，抢险人员24小时值班；	1、抽查相关工作记录和原始资料；2、询问相关人员；3、现场检查。	
	37	2、有对外公布的燃气抢险电话，按规定对用户报险及时处置。		
事故管理	38	1、有燃气安全事故应急预案；	1、抽查相关工作记录和原始资料；2、询问相关人员；3、现场检查。	
	39	2、按“四不放过”原则处理各类事故；		
	40	3、无重大事故发生；		
	41	4、对各类事故事件进行统计分析，有控制措施；		
	42	5、事故档案归档及时，材料完整，保存完好。		
危险源管理	43	1、危险源准确具体；重大危险源评估、建档；	1、抽查相关工作记录和原始资料；2、抽查现场人员1-2人对危险源的管理要求；3、现场检查。	
	44	2、处置对策明确，管理方法清楚；		
	45	3、各级人员和各单位明确危险源管理要求。		
消防安全管理	46	1、有符合本企业实际的消防应急预案并定期组织消防演练；	1、抽查相关工作记录和原始资料；2、询问相关人员；3、现场检查。	
	47	2、办公场所、场站等各种场所配备足额有效的消防器材及设施。		
施工安全管理	48	1、施工方案有安全措施；	1、抽查某一个施工项目的资料。	
	49	2、施工相关记录完整、真实。		
气质管理	50	1、建立燃气质量检测制度，气质符合标准。	1、查看气质检测报告。	

总得分：

核查人：

核查日期：

瓶装燃气企业安全生产管理考核评价（自评）表（表 2-2）

检查项目	序号	检查内容	检查要求	分值	检查得分
组织机构及资 (格)质	1	1、有安全管理机构；	1、查看文件；	4	
	2	2、专、兼职安全管理人员符合规定；	2、现场检查证件；证	4	
	3	3、各级安全管理人员按规定培训合格、人员持证。	件在有效期内； 3、询问相关人员。	4	
安全目标与责任	5	1、安全管理目标列入企业生产计划；	1、查看文件及相关记	3	
	6	2、安全目标责任具体、分解落实；	录；	2	
	7	3、有足额安全费用保证安全目标实现。	2、询问相关人员。	3	
安全制度与安全责任制	8	1、有完善的安全管理制度及操作规程并能够严格执行；	1、查看文件资料；	3	
	9	2、各级安全生产责任制度完整并能够有效落实；	2、查看制度等落实过	3	
	10	3、责任与奖惩清楚。	程中的相关记录及奖惩记录； 3、询问相关人员。	3	
安全教育培育	11	1、企业员工教育培训计划内容具体、落实到位；	1、查看培训计划及落实情况；	3	
	12	2、新入职员工开展三级安全教育；	2、抽查现场人员1-2人	4	
	13	3、员工熟练掌握安全基础知识，正确佩戴劳动防护用品；	对安全知识掌握程度； 3、现场查看劳动防护	3	
	14	4、员工实际操作能力能满足岗位要求；	用品佩戴情况；	3	
	15	5、气瓶充装人员、危化品操作等相关人员按规定取得证书，持证上岗。	4、抽查现场人员1-2人 对本岗位工作要求的 掌握能力； 5、抽查1-2份新员工安 全教育记录； 6、查看证书。	4	
安全检查	16	1、有完善的安全检查管理制度；	1、查看文件制度； 2、查看原始记录及隐 患整改记录； 3、询问相关人员。	3	
	17	2、制定有合理的检查计划，并按照计划开展检查工作；		3	
	18	3、按照“三定”原则对检查出的隐患进行整改；		3	
	19	4、各项检查相关记录真实、完整。		2	

场站设备管理	20	1、有各项场站管理制度及操作规程；	1、抽查相关工作记录和原始资料； 2、询问相关人员； 3、现场检查。	3	
	21	2、定期对场站设备进行保养维护维修，站内设备运转正常，每班有记录；		3	
	22	3、各项运行控制及维护保养等记录真实、完整。		2	
抢险抢修管理	23	1、有抢险队伍及装备。	1、现场检查； 2、询问相关人员。	4	
事故管理	24	1、有企业安全事故应急预案；	1、抽查相关工作记录和原始资料； 2、询问相关人员； 3、现场检查。	3	
	25	2、按“四不放过”原则处理各类事故；		3	
	26	3、无重大事故发生；		5	
	27	4、对各类事故事件进行统计分析，有控制措施；		2	
	28	5、事故档案归档及时，材料完整，保存完好。		2	
危险源管理	29	1、危险源准确具体；重大危险源评估、建档；	1、抽查相关工作记录和原始资料； 2、抽查现场人员1-2人对危险源的管理要求； 3、现场检查。	4	
	30	2、处置对策明确，管理方法清楚；		3	
	31	3、各级人员和各单位明确危险源管理要求。		3	
消防安全管理	32	1、有符合本企业实际的消防应急预案并定期组织演练；	1、抽查相关工作记录和原始资料； 2、询问相关人员； 3、现场检查。	3	
	33	2、办公场所、生产储存等各种场所配备足额有效的消防器材及设施。		3	

总得分：

核查人：

核查日期：

燃气汽车加气企业安全生产管理考核评价

（自评）表（表 2-3）

检查项目	序号	检查内容	检查要求	分值	检查得分
组织机构	1	1、有安全管理机构；	1、查看文件； 2、现场检查证件，证件在有效期内； 3、询问相关人员。	5	
	2	2、专、兼职安全管理人员符合规定；		4	
	3	3、各级安全管理人员按规定培训合格、人员持证。		4	
安全制度与安全责任制	4	1、有完善的安全管理制度并严格执行；	1、查看文件资料； 2、查看制度等落实过程中的相关记录及奖惩记录； 3、询问相关人员。	3	
	5	2、各级安全生产责任制度完整并能够有效落实。		3	
安全教育培育	6	1、员工教育培训计划内容具体、落实到位；	1、查看培训计划及落实情况； 2、抽查现场人员1-2人对安全知识掌握程度； 3、现场查看劳动防护用品佩戴情况； 4、抽查现场人员1-2人对本岗位工作要求的掌握能力； 5、抽查1-2份新员工安全教育记录； 6、检查特种作业人员证书原件或复印件；证件在有效期内。	3	
	7	2、新入职员工开展三级安全教育；		4	
	8	3、员工熟练掌握安全基础知识，正确佩戴劳动防护用品；		3	
	9	4、员工实际操作能力能满足岗位要求，持证上岗；		3	
	10	5、特种作业人员、特种设备作业人员按规定取得资（格）质证书，持证上岗。		4	
安全检查	11	1、制定有合理的检查计划，并按照计划开展检查工作；	1、查看原始记录及隐患整改记录； 2、询问相关人员； 3、现场检查。	3	
	12	2、对进站充装车辆检查；		3	
	13	3、按照“三定”原则对检查出的隐患进行整改；		3	
	14	4、各项检查相关记录真实、完整。		2	
设备安全	15	1、站内设备运转正常，每班有记录；	1、抽查相关工作记录和原始资料； 2、查看检验证书； 3、询问相关人员； 4、现场检查。	3	
	16	2、站内计量器具、安全阀、压力表等定期检验合格；		4	
	17	3、定期对加气机、压缩机等设备维护保养；		4	
	18	4、各项运行控制及维护保养等记录真实、完整。		2	
抢险抢修管理	19	1、有抢险队伍及装备。	1、现场检查；	4	

			2、询问相关人员。		
事故管理	20	1、有燃气安全事故综合应急预案及消防等专项安全应急预案；	1、抽查相关工作记录和原始资料； 2、询问相关人员； 3、现场检查。	3	
	21	2、按“四不放过”原则处理各类事故；		3	
	22	3、无重大事故发生；		5	
	23	4、对各类事故事件进行统计分析，事故档案归档及时，材料完整，保存完好。		2	
危险源管理	24	1、危险源准确具体；重大危险源评估、建档；	1、抽查相关工作记录和原始资料； 2、抽查现场人员1-2人对危险源的管理要求； 3、现场检查。	5	
	25	2、处置对策明确，管理方法清楚；		3	
	26	3、各级人员和各单位明确危险源管理要求。		3	
安全设施	27	1、办公场所、场站等各种场所配备足额有效的消防器材及设施；	1、抽查相关工作记录和原始资料； 2、查看检验证书； 3、询问相关人员； 4、现场检查。	3	
	28	2、站内避雷装置完好无损，定期检验，合格；		3	
	29	3、安全监控设施完好有效；		3	
	30	4、站内安全标志齐全、完好。		3	

总得分：

核查人：

核查日期：

管道燃气企业规范服务考核评价（自评）表（表 3-1）

满分100分 每项2分

检查项目	序号	检查内容	检查要求	检查得分
供气质量	1	供应的燃气应符合GB50494、GB50028和GB/T13611的规定，并符合相应燃气种类标准；	1、查阅资料； 2、现场查看。	
	2	向用户公布所供应燃气的种类、组分、热值和供气压力等质量信息。		
新增用户	3	制定和公布燃气用户用气条件；	1、查阅资料； 2、现场查看。	
	4	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	与用户签订合同，合同内容符合国家相关规定。		
面对用户的服务窗口硬件设施	6	服务窗口场所入口处设置明显标识牌和无障碍通道以及与服务相适应的其他服务设施；	1、现场查看。	
	7	受理业务的柜台高度不超过1.4米；		
	8	使用间隔玻璃式柜台的，应配有扩音器；		
	9	有服务电话、时钟、日历牌；		
	10	有处理业务需要的办公设备；		
	11	有供用户休息的座位；		
服务窗口公示内容	12	有公示栏和安全标识。	1、现场查看。	
	13	公示办理业务的项目、流程、程序、条件、时限、收费标准、收费依据、免费服务项目和应提交相应的资料；		
	14	公示服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉和处理等制度；		
	15	公示营业站点地址、营业时间；		
	16	公示安全用气、节约用气知识；		
	17	公示服务人员岗位工号；		
服务人员	18	公示服务电话和监督电话。	1、现场检查； 2、了解用户反馈。	
	19	服务、维修、安装人员培训合格、持证上岗；		
信息服务	20	工作期间穿企业标识服，佩戴工作证，举止文明，使用普通话。	1、现场查看； 2、抽查档案。	
	21	有服务信息系统；		
供气保障	22	有真实、完整的用户服务档案。	1、查阅资料； 2、现场查看。	
	23	燃气安全事故应急预案中应具有保证临时供气和维持服务的措施；		

	24	向社会公布24小时报险、抢险电话。		
供气服务	25	向用户提供、安装经法定机构检测合格的燃气计量表；	1、查询相关资料； 2、现场检查； 3、了解用户反馈。	
	26	在供气合同中与用户明确燃气费的结算周期和方式；		
	27	提供多种方式方便用户缴纳燃气费，并向用户提供合法收费凭证；		
	28	定期抽查用户燃气燃烧器具灶前压力，每2个月不少于一次；		
	29	定期在管网末端抽查燃气加臭的质量；		
	30	建立用户燃气设施隐患整改及跟踪工作机制；		
上门服务	31	指导用户安全用气、节约用气、和宣传安全用气知识，并发放《燃气安全使用手册》。	1、查阅相关资料； 2、现场检查； 3、了解用户反馈。	
	32	执行预约制度；		
	33	服务完成，清理现场，并带走作业垃圾；		
	34	服务结束，涉及作业记录的，应准确记录，并请用户签字；		
	35	对上门服务质量实行跟踪回访，有记录；		
安全检查	36	有对残、障、孤、老等特殊服务对象的服务规范。	1、查阅相关资料； 2、现场检查； 3、了解用户反馈。	
	37	每年至少对燃气用户免费进行一次入户安全检查；		
	38	建立完整的安全检查档案；		
	39	安全检查记录有用户签字（存档期不低于两年）；		
	40	对检查发现存在安全隐患的事项，履行告知义务，并发出整改通知书，整改通知书有用户签字；		
	41	因用户原因无法进行安全检查的，应做好记录，并以书面等形式告知用户，并约定安检时间；		
抄表、经营服务	42	发现燃气泄露等严重安全隐患，应采取相应措施进行及时处理。	1、查阅相关资料； 2、现场检查； 3、了解用户反馈。	
	43	抄表作业及时准确，按照国家相关规定计量；		
	44	抄表后，按照承诺时间通知用户缴费；		
	45	缴费通知格式规范，符合国家规定；		
	46	接到用户改装、拆迁、迁移申请后，应在5个工作日内予以答复；		
服务质量评价	47	未受理用户，应以书面形式向用户说明理由。	1、查阅相关资料； 2、现场检查。	
	48	建立用户服务满意度自我评价体系，定期调查市场现场和用户的反映和建议；		
	49	对于燃气经营企业的投诉，有反馈，有记录；		
	50	对于媒体反映，有反馈，有记录。		

总得分：

核查人：

核查日期：

瓶装燃气企业规范服务考核评价（自评）表（表 3-2）

满分100分 每项2分

检查项目	序号	检查内容	检查要求	检查得分
供气质量	1	供应的燃气应符合GB50494、GB50028和GB/T13611的规定，并符合相应燃气种类标准；	1、查阅资料； 2、现场查看。	
	2	向用户公布所供应燃气的种类、组分、热值和供气压力等质量信息。		
新增用户	3	制定和公布燃气用户用气条件；	1、查阅资料； 2、现场查看。	
	4	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	与用户签订合同，合同内容符合国家相关规定。		
面对用户的服务窗口硬件设施	6	服务窗口场所入口处设置明显标识牌和无障碍通道以及与服务相适应的其他服务设施；	1、现场查看。	
	7	受理业务的柜台高度不超过1.4米；		
	8	使用间隔玻璃式柜台的，应配有扩音器；		
	9	有服务电话、时钟、日历牌；		
	10	有处理业务需要的办公设备；		
	11	有供用户休息的座位；		
服务窗口公示内容	12	有公示栏和安全标识。	1、现场查看。	
	13	公示办理业务的项目、流程、程序、条件、时限、收费标准、收费依据、免费服务项目和应提交相应的资料；		
	14	公示服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉和处理等制度；		
	15	公示营业站点地址、营业时间；		
	16	公示安全用气、节约用气知识；		
	17	公示服务人员岗位工号；		
	18	公示服务电话和监督电话；		
	19	残夜标准、超标补偿时限和方法；		
	20	国家规定的充装质量标准；		
服务人员	21	国家规定的燃气气瓶强制检测、报废时间标准。	1、现场检查； 2、了解用户反馈。	
	22	服务、维修、安装人员培训合格、持证上岗；		
	23	工作期间穿企业标识服，佩戴工作证，举止文明，使用普通话；		
信息服务	24	熟悉处置服务纠纷和与服务无关人员的危害燃气安全的行为。	1、现场查看； 2、抽查档案。	
	25	有服务信息系统；		
供气保障	26	有真实、完整的用户服务档案；	1、查阅资料； 2、现场查看。	
	27	《燃气安全事故应急预案》应具有保证临时供气和维持服务的措施；		

	28	向社会公布24小时报险、抢险电话。		
供气服务	29	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气瓶；	1、查阅相关资料； 2、现场检查； 3、了解用户反馈。	
	30	供应站符合国家设立瓶装燃气供应站的安全技术要求，配备检查充装质量及检查泄露的器具和器材；		
	31	应依照燃气专项规划设置瓶装气供应站，开展瓶装气经营业务；		
	32	指导用户安全用气、节约用气、和宣传安全用气知识，并发放《燃气安全使用手册》；		
	33	提供多种方式方便用户缴纳燃气费，并向用户提供合法收费凭证；		
	34	使用本企业的燃燃气气瓶；		
	35	向用户提供搬运、检查充装质量和检查泄露等服务；		
	36	在燃气气瓶首次投用前，对其进行抽真空处理，并做好记录。		
	送气服务	37		对用户提供上门服务的，应按约定的时间送气上门；
38		为用户推送送气服务，送气同时应将相关合法收费凭证随同送达；		
39		送气人员应为用户安装好燃气气瓶，并对安装部位进行泄露检查和点火调试；		
40		对上门服务质量实行跟踪回访，有记录；		
41		有对残、障、孤、老等特殊服务对象的服务规定；		
42		轻搬、轻放燃气气瓶，严禁在地上拖动、滚动燃气气瓶的不当行为；		
43		发现燃气泄露等安全隐患，应采取相应措施进行及时处理。		
报修及业务受理服务	44	接到用户报告燃气泄漏时，应提示用户采取常规措施，并于接报后1小时内立即赶到现场处置；	1、查阅相关资料； 2、现场检查； 3、了解用户反	
	45	接到用户关于换气后，燃气燃烧器具无法正常燃烧的报告时，应提示用户暂停用气，并按照相关规定上门解决；		
	46	受理用户设施维修的申请，应及时安排具有相应资格的维修人员处置；		
	47	企业需要撤销或者搬迁，应制定方案，提前30日发布公告。		
服务质量评价	48	建立用户服务满意度自我评价体系，定期调查市场现场和用户的反映和建议；	1、查阅相关资料； 2、现场检查。	
	49	对于燃气经营企业的投诉，有反馈，有记录；		
	50	对于媒体反映，有反馈，有记录；		

总得分：

核查人：

核查日期：

燃气汽车加气企业规范服务考核评价（自评）表（表 3-3）

满分100分 每项2分

检查项目	序号	检查内容	检查要求	检查得分
供气质量	1	供应的燃气应符合GB50494、GB50028和GB/T13611的规定，并符合相应燃气种类标准；	1、查阅资料； 2、现场查看。	
	2	向用户公布所供应燃气的种类、组分、热值和供气压力等质量信息；		
新增用户	3	制定和公布燃气用户用气条件；	1、查阅资料； 2、现场查看。	
	4	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	与用户签订合同，合同内容符合国家相关规定。		
面对用户的服务窗口硬件设施	6	服务窗口场所入口处设置明显标识牌和无障碍通道以及与服务相适应的其他服务设施；	1、现场查看。	
	7	受理业务的柜台高度不超过1.4米；		
	8	使用间隔玻璃式柜台的，应配有扩音器；		
	9	有服务电话、时钟、日历牌；		
	10	有处理业务需要的办公设备；		
	11	有供用户休息的座位；		
	12	有公示栏和安全标识；		
	13	有安全监控系统；		
服务窗口公示内容	15	公示办理业务的项目、流程、程序、条件、时限、收费标准、收费依据、免费服务项目和应提交相应的资料；	1、现场查看。	
	16	公示服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉和处理等制度；		
	17	公示营业站点地址、营业时间；		
	18	公示安全用气、节约用气知识；		
	19	公示服务人员岗位工号；		
	20	公示服务电话和监督电话。		
服务人员	22	服务、维修、安装人员培训合格、持证上岗；	1、现场检查； 2、了解用户反馈。	
	23	工作期间穿企业标识服，佩戴工作证，举止文明，使用普通话；		

	24	熟悉处置服务纠纷和服务无关人员的危害燃气安全的行为；		
	25	加气服务人员要对有泄漏的燃气气瓶按程序立即处置。		
信息服务	26	有服务信息系统；	1、现场查看； 2、抽查档案。	
	27	有真实、完整的用户服务档案；		
	28	对气瓶进行信息化管理，实现全过程信息的可追溯性。		
供气保障	29	燃气安全事故应急预案中应具有保证临时供气和维持服务的措施；	1、查阅资料； 1、现场查看。	
	30	向社会公布24小时报险、抢险电话。		
加气服务	31	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；	1、查阅相关资料； 2、现场检查； 3、了解用户反馈。	
	32	充装程序和加气压力符合国家规定；		
	33	加气机计量装置符合国家关于计量器具的规定；		
	34	不应拒绝向符合规定的燃气汽车充装车用燃气；		
	35	向用户出具合法收费凭证；		
	36	加气前问清加气数量，将加气机显示归零并向用户告知；		
	37	加气结束，向用户唱收唱付；		
	38	加气站的安全设施符合国家相关规定；		
	39	加气站应由明确的运气槽车停车区域并有隔离设施与标识；		
	40	在向燃气汽车加气前，加气服务人员应按照规定检查气瓶、气瓶定期检验有效合格证件和气瓶充装合格证；		
	41	加气服务人员要对临近检验期限的气瓶，提示用户检修；		
	42	交接班要对加气设施进行泄露检查；		
	43	加气车辆进出通道符合要求并明示；		
	44	加气站有人员维持车辆秩序；		
	45	对燃气汽车加气时，请车内人员下车并熄灭发动机；		
46	不从事超出经营范围的充装业务；			
47	不容许用户使用加气设备自行加气。			
服务质量评价	48	建立用户服务满意度自我评价体系，定期调查市场现场和用户的反映和建议。	1、查阅相关资料； 2、现场检查。	
	49	对于燃气经营企业的投诉，有反馈，有记录；		
	50	对于媒体反映，有反馈，有记录；		

总分：

核查人：

核查日期：

燃气经营企业考核评价综合评价表（表4）

企业名称			
安全生产管理得分		规范服务得分	
总得分（权重后）		考核评价结果（等级）	
总评意见			
考核评价人： 年 月 日			

濮阳市城市管理局办公室

2020年1月13日印发

