

# 信阳市城市管理局

## 关于进一步加强城镇燃气行业管理、 规范服务行为、确保用气安全的通知

各县区城管部门、燃气主管部门、全市燃气经营企业：

为加强信阳市城镇燃气行业管理，规范燃气企业及从业人员的  
服务行为，维护用户合法权益和社会公共利益，确保人民群众  
居民用气的安全稳定，特通知如下。

### 一、加强组织领导

供气单位行政一把手为本单位供气安全管理领导小组组长，  
要把供气安全管理工作纳入重要工作日程，真正做到一把手经常  
研究、部署、督导供气安全，重大安全隐患亲自研究解决。要建  
立健全供气安全和服务管理组织机构，配齐专职供气安全管理干  
部，落实燃气安全检测人员、设备及经费。

### 二、保证燃气质量

#### （一）城镇管道燃气质量指标应符合下列要求

1、城镇燃气(应按基准气分类)得发热量与组分得波动应符  
合城镇燃气互换得要求；

2、城镇燃气偏离基准气得波动范围宜按现行得国家标准《城市燃气分类》GB/T13611得规定采用，并应适当留有余地；

(二) 城镇燃气应具有可以察觉得臭味，燃气中加臭剂得最小量应符合下列规定：

1、无毒燃气泄漏到空气中，达到爆炸下限得20%时，应能察觉；

2、有毒燃气泄漏到空气中，达到对人体允许得有害浓度时，应能察觉：对于以一氧化碳为有毒成分得燃气，空气中一氧化碳含量达到0.02%(体积分数)时。应能察觉。

(三) 城镇燃气加臭剂应符合下列要求

- 1、加臭剂与燃气混合在一起后应具有特殊臭味；
- 2、加臭剂不应对人体、管道或与其接触得材料有害；
- 3、加臭剂得燃烧产物不应对人体呼吸有害，并不应腐蚀或伤害与此燃烧产物经常接触得材料；
- 4、加臭剂溶解于水程度不应大于2.5%(质量分数)；
- 5、加臭剂应有在空气中应能察觉得加臭剂含量指标。

### 三、供气压力指标

(一) 居民用户灶前压力不低于下列指标

- 1) 液化石油气混气 2600pa~3000pa
- 2) 压缩天然气 1800pa-2200pa

3) 天然气 1800pa~2200pa

## (二) 灶前压力检测

1、供气单位应定期进行灶前压力检测。

2、检测灶前压力应符合下列规定：

1) 在管网始、中、末端用户设置检测点；

2) 设置数量应占用户总数得万分之二；

3) 每个月至少检测一次；

4) 检测灶前压力应于 17:00~19:00 用气高峰时间进行。

## 四、供气服务稳定

### (一) 保障稳定供气

管道燃气经营企业必须保证连续、安全、可靠地供应符合国家质量标准的燃气。因施工、检修等原因需要临时调整供气量或者暂停供气的，应当将作业时间和影响区域提前 48 小时予以公告或者书面通知燃气用户，并按照有关规定及时恢复正常供气；因突发事件影响供气的，应当采取紧急措施并及时通知燃气用户。

### (二) 加强安全保障

每年为燃气用户提供一次入户安全检查，紧急抢险电话必须安排专人 24 小时专人值守，紧急抢险服务，40 分钟内到达现场（主城区 30 分钟到达现场，其他地区 40 分钟内到达现场）

### (三) 提高服务质量

1、燃气经营企业服务窗口应按公示的工作时间准时营业，在营业时间内用户未完事项前，不应终止服务。

2、服务窗口出入口应设置明显标识、设置无障碍通道，并保持通畅。窗口应配有便民服务设施，各功能区划分明确。

3、服务窗口应设公示栏，公开的内容应包括：

- 1) 办理业务的项目、流程、条件、时限、收费标准；
- 2) 服务范围、服务承诺；
- 3) 燃气价格；
- 4) 营业时间；
- 5) 服务电话和投诉监督电话；
- 6) 惠企政策文件。

4、企业应制定服务管理制度、服务承诺制度、首问负责制度、服务投诉处理制度，除在服务窗口公示外，还应报送燃气管理部门，接受用户和燃气管理部门的监督。

5、企业的服务投诉处理制度，应符合或高于以下要求：

1) 对用户的投诉必须在 5 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；

2) 对投诉内容做好相应的记录；

3) 投诉办结率应达到 100%。

6、管道燃气经营企业应定期抄表，并以燃气计量表上的计量数与用户结算，不得将燃气计量误差分摊给用户。

7、用户对燃气计量器具有异议的，可向当地法定检测机构提出检定申请。

## 五、加强行业监管

### （一）监管原则

燃气供气服务监管应遵循以下原则：依法监管与企业、行业自律相结合的原则；管理部门监管与社会监督相结合的原则；监管与服务相结合的原则；公开、公平、公正的原则。

市燃气管理部门具体负责本市燃气服务的监管工作，区(县)燃气管理部门按职责分工具体负责本辖区内燃气服务的监管工作；燃气经营单位应在供气服务监管工作中履行服从监管和自律的责任。

### （二）监管内容

实施全流程监管，重点监管灶前压力、燃气加臭处理、户内设施维修与抢修、管网维护与抢修、设施维护与管理、降压与停气、营业服务、投诉处理以及其他需要监管的内容。

行业监管部门定时对燃气经营企业开展特许经营评估。燃气经营企业每年需向监管单位报送特许经营报告，定期汇报燃气质量、供气服务、安全供气等方面工作，每年6月底前向本地价格

主管部门、燃气行业监管部门提供上一年度生产经营及成本情况、具体执行价格。以上内容通过门户网站向社会进行公示。

信阳市城市管理局

2023年3月14日

