

新县城市管理局文件

新城管文〔2023〕41号

关于印发《新县供气服务监管制度》的通知

局属二级单位、机关各股室：

现将《新县供气服务监管制度》印发给你们，请按照通知要求，认真遵照执行。

新县城市管理局

2023年11月17日

新县供气服务监管制度

为了保障供气服务质量，规范供气企业经营行为，切实维护用户合法权益，特制定以下供气服务监管制度：

1. 资质审核制度：对供气企业的资质进行审核，确保其具备相应的技术水平和服务能力。
2. 服务质量标准制度：明确供气企业在服务质量、安全保障、价格收费等方面的标准，要求企业按照标准提供服务。
3. 投诉处理制度：建立用户投诉渠道，及时处理用户的投诉和建议，对违规企业进行处罚。
4. 安全监管制度：加强对供气企业的安全监管，确保供气设施的安全运行，防止发生安全事故。
5. 价格监管制度：对供气价格进行监管，防止企业乱收费，保障用户的合法权益。
6. 信息公开制度：要求供气企业公开服务信息，包括服务内容、价格、收费标准等，接受社会监督。

通过以下方式开展供气服务监管：

1. 定期检查和评估：相关部门定期对供气企业进行全面检查，包括设施设备状况、运营管理、安全措施落实等情况，并进行综合评估，及时发现问题并督促整改。
2. 第三方监测和审计：引入第三方专业机构对供气服务的某些关键指标进行监测和审计，以增强客观性和公正性。
3. 智能监控系统：利用信息化手段，建立智能监控平台，实时监测供气数据和运行状态，提高监管效率和精准度。

4. 行业自律监督：推动供气行业协会等组织发挥自律作用，制定行业规范和标准，对成员企业进行监督和约束。

5. 公众参与监督：鼓励公众参与供气服务监管，如通过公众举报、满意度调查等方式收集反馈信息，形成社会监督合力。

6. 应急管理机制：建立健全供气突发事件应急管理机制，明确应急响应流程和责任，确保在紧急情况下能快速有效应对。

7. 质量追踪和回溯：对供气服务质量进行追踪记录，在出现问题时能及时回溯查找原因和责任方。