

# 新县城市管理局文件

新城管文〔2023〕44号

---

## 关于印发《新县城市供气服务能力监管标准》的通知

局属二级单位、机关各股室：

现将《新县城市供气服务能力监管标准》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

# 新县城市供气服务能力监管标准

为全面准确评估新县供气服务质量标准，燃气主管部门应从以下方面监管供气企业服务质量。包括供气稳定性、气体质量、安全性、可靠性、维修及时性、用户满意度、服务态度、专业水平、安全培训、服务创新、投诉处理、环境友好性、社会责任、应急响应能力和客户服务标准等方面，现将有关事项通知如下：

## 一、供气稳定性

供气稳定性是城市供气服务的基础，为了确保用户获得稳定和充足的燃气，供气企业应采取以下措施：

（一）保证燃气供应的频率和可靠性，采用 24 小时不间断供气方式。

（二）定期对燃气管道进行检查和维护，确保其完好无损。

（三）针对用气高峰期，制定合理的供气计划，确保燃气供应充足。

## 二、气体质量

为了确保用户使用安全和高品质的燃气，供气企业应提供符合国家和地方标准的燃气，并进行以下措施：

（一）对燃气进行质量检测，确保其符合国家和地方标准。

(二) 对燃气管道进行定期泄漏检测，及时发现并解决泄漏问题。

(三) 对燃气设备进行定期检查和维护，确保其正常运转。

### **三、供气安全性**

供气安全性关系到用户生命财产安全，为了确保用户使用燃气时的安全，供气企业应采取以下措施：

(一) 安装防爆设备，如燃气报警器和自动切断阀等；

(二) 定期进行安全检查，及时发现并消除安全隐患；

(三) 对用户进行安全用气宣传，提高用户安全意识。

### **四、可靠性**

为了确保用户获得可靠的燃气供应，供气企业应采取以下措施：

(一) 建立完善的燃气供应网络，提高燃气覆盖率；

(二) 对燃气设备进行定期巡检和维护，确保其正常运转；

(三) 加强燃气管道的防盗、防破坏措施，确保燃气供应的可靠性。

### **五、维修及时性**

为了确保用户获得正常的供气服务，供气企业应采取以下措施：

(一) 设立专门的维修部门，提供 24 小时维修服务；

(二) 对维修人员进行专业培训，提高维修技能和服务意识；

(三) 对用户报修进行及时响应和处理, 确保用户正常用气。

## **六、用户满意度**

为了确保用户获得良好的服务体验, 供气企业应采取以下措施:

(一) 提供服务热线, 方便用户咨询和报修。

(二) 对服务人员进行专业培训, 提高服务态度和技能水平。

(三) 对用户满意度进行定期调查, 及时发现并改进服务质量问题。

## **七、服务态度**

为了确保用户获得良好的服务体验, 供气企业的服务人员应采取以下措施:

(一) 礼貌待人, 热情服务, 积极解决用户问题。

(二) 提供 24 小时热线服务, 及时接听用户电话。

(三) 对用户报修进行跟踪和回访, 确保维修效果和质量。

## **八、专业水平**

为了确保用户获得专业的服务, 供气企业的服务人员应具备以下专业水平:

(一) 熟悉国家和地方燃气标准和规范。

(二) 掌握燃气相关知识, 如燃气设备的安装、调试和维护等。

(三) 熟悉相关设备的使用和维护, 如燃气表、灶具等。

## 九、定期开展燃气安全培训

（一）介绍燃气的基本性质和安全使用方法，提高员工和用户的安全意识。

（二）提供应急处理措施培训，指导员工和用户在遇到紧急情况时如何正确应对。培训形式应多样化，包括讲座、演练和实地操作等。同时，为了确保培训效果，培训频率应保持至少每年一次。

## 十、建立投诉渠道和制度

（一）提供多种投诉渠道：例如电话、网络、微信等途径，方便用户反映问题和意见。

（二）建立投诉处理机制：对投诉进行分类处理，并指定专人负责跟进。规定处理时限，按期处理。

（三）建立回访机制：建立投诉回访制度，对用户投诉的结果是否满意进行回访。并根据回访结果适时调整投诉机制。