

新疆维吾尔自治区地方标准

城镇燃气服务标准

Specifications for city gas service

J 18870—2026

DB65/T 8056—2026

主编部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

批准部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

新疆维吾尔自治区市场监督管理局

实施日期：2026 年 10 月 1 日

中国建设科技出版社有限责任公司

China Construction Science and Technology Press Co., Ltd.

2026 北 京

新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅
新疆维吾尔自治区市场监督管理局
公 告

2026 年 第 12 号

关于发布自治区地方标准
《城镇燃气服务标准》的公告

现批准《城镇燃气服务标准》为自治区地方标准，编号为 DB65/T 8056—2026，自 2026 年 10 月 1 日起实施。

本标准由自治区住房和城乡建设厅负责管理，由乌鲁木齐金源燃气设计研究院有限公司负责具体技术内容的解释。

自治区住房和城乡建设厅 自治区市场监督管理局
2026 年 7 月 23 日

前 言

根据自治区住房和城乡建设厅、自治区市场监督管理局关于《发布 2024 年第二批自治区工程建设地方标准制（修）订计划的公告》（2024 年第 11 号）的要求，编制组经深入调查研究，认真总结实践经验，参考国内外先进标准，并在广泛征求意见的基础上，制定本标准。

本标准体系框架共分 10 章，主要内容包括：总则、术语、基本规定、服务方式、服务人员、供气服务、用气服务、投诉处理、应急处置和突发事件应对、服务评价等。

本标准由自治区住房和城乡建设厅负责管理，由乌鲁木齐金源燃气设计研究院有限公司负责具体技术内容的解释。在执行过程中，如有意见或建议，请反馈至乌鲁木齐金源燃气设计研究院有限公司标准编制组（地址：乌鲁木齐市新医路 8 号，邮政编码：830000，联系电话：电话 0991-4851258，电子邮箱：363248693@qq.com），以便后期修订时参考。

主 编 单 位：乌鲁木齐金源燃气设计研究院有限公司
新疆燃气行业协会

参 编 单 位：新疆燃气集团有限公司
新疆新捷能源有限公司
深能巴州燃气股份有限公司
乌鲁木齐中石油昆仑燃气有限公司
新疆广汇液化天然气发展有限责任公司

和田家和天然气有限公司
新疆生产建设兵团天然气有限公司
温宿县曦隆燃气开发有限公司
新疆北燃乌热能源有限公司
重庆前卫表业有限公司
北京市煤气热力工程设计院有限公司新疆分院
阜康市通源新能源科技开发有限责任公司
新疆金品贸易有限公司

主要起草人：刘广捷 张 栋 刘玉红 马文强 杨丰琳
肖 伟 杨 丽 任 波 陈 庚 马军红
刘玉泉 马 蓓 刘小玄 伯克力·阿不都拉
石亦鑫 吴海云 林燕灵 孙 涛 范新军
段宝虎 王晓惠 杨在新 张硕鹏 张 敏
商植栋 董仁廷 夏小东 张军伟 田 岚
王利芬 沈家旭 寇东云 董红霞 高 梅
吴中原 魏 丽 孟 飏 丁慧琳 党西平
阿迪力·图尔贡 陈 林 李晓佳 苗 斌
杨卫金 张 勇 阿恩沙尔·艾米热艾力
周新卫 杨 铎

主要审查人：申艳红 姚存新 马灵灵 赵 薇 张晓晖
仲 杰 张云飞 姜秀海

目 次

1	总则	1
2	术语	2
3	基本规定	4
4	服务方式	7
4.1	窗口服务	7
4.2	热线服务	9
4.3	信息化平台服务	10
4.4	上门服务	11
4.5	服务回访	12
5	服务人员	13
6	供气服务	14
6.1	一般要求	14
6.2	管道燃气供气服务	15
6.3	瓶装液化石油气供应服务	17
6.4	车用燃气加气服务	21
7	用气服务	23
7.1	计量收费服务	23
7.2	用户燃气设施安全检查	24
7.3	用户燃气设施的改造	25
7.4	燃气燃烧器具及安全装置销售、安装和维检修	26
8	投诉处理	28

9 应急处置和突发事件应对	29
9.1 一般规定	29
9.2 应急响应及处置	30
9.3 突发事件应对	30
10 服务评价	32
附录 A 户内安检细则	43
用词说明	55
引用标准名录	56
附：条文说明	59

Contents

1	General Provisions	1
2	Terms	2
3	Basic Requirements	4
4	Service Methods	7
4.1	Counter Service	7
4.2	Hotline Service	9
4.3	Information Platform Service	10
4.4	Door-to-Door Service	11
4.5	Service Follow-up	12
5	Service Personnel	13
6	Gas Supply Service	14
6.1	General Requirements	14
6.2	Piped Gas Supply Service	15
6.3	Bottled LPG Supply Service	17
6.4	Vehicle Gas Filling Service	21
7	Gas Utilization Service	23
7.1	Metering and Billing Service	23
7.2	Safety Inspection of User's Gas Installation	24
7.3	Modification of User's Gas Installation	25
7.4	Sales, Installation, Maintenance and Repair of Gas Burning Appliances and Safety Devices	26

8	Complaint Handling	28
9	Emergency Response and Incident Management	29
9.1	General Provisions	29
9.2	Emergency Response and Disposal	30
9.3	Incident Management	30
10	Service Evaluation	32
	Appendix A	43
	Explanation of Wording	55
	Normative Standards	56
	Addition: Explanation of Provisions	59

1 总 则

1.0.1 为规范新疆管道燃气、瓶装液化石油气及车用燃气经营企业的服务行为，提升服务质量，保障安全，稳定供气，特制定本标准。

1.0.2 本标准适用于新疆范围内城镇（含农村）从事燃气服务提供者向燃气用户提供的供气服务和用气服务及对服务质量的评价。

1.0.3 燃气服务提供者向用户提供的服务除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 城镇燃气 city gas

从城市、乡镇或居民点中的地区性的气源点，通过输配系统供给居民生活、商业、工业企业生产、采暖通风和空调等各类用户公用性质的，且符合燃气质量要求的可燃气体。城镇燃气一般包括天然气、液化石油气和人工煤气。

2.0.2 燃气服务 gas service

燃气服务提供者为满足用户需求而提供的供气服务和用气服务活动。

2.0.3 燃气服务提供者 gas service provider

向用户提供供气服务和用气服务的燃气经营企业和其他主体。

2.0.4 燃气服务质量 gas service quality

燃气服务提供者满足用户需求和期望的程度。

2.0.5 燃气经营企业 gas company

依法取得燃气经营许可，从事燃气供应、销售、服务等业务的企业，是管道燃气经营企业、瓶装液化石油气经营企业和燃气汽车加气经营企业的总称。

2.0.6 燃气燃烧器具安装维修企业 company for installing and maintaining gas appliances

从事燃气燃烧器具安装、维修及售后服务的企业。

2.0.7 服务窗口 service point

燃气经营企业为用户提供服务的场所、终端或电子服务

平台。

2.0.8 上门服务 on-site service

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）提供服务活动。

2.0.9 降压 pressure relief

燃气设施维护和抢修时，为了操作安全和维持部分供气，将燃气压力调节至低于正常工作压力的作业。

2.0.10 基表 reference meter

具有基础计量功能，直接显示用气量原始数据且与其他附加功能分离的计量器具。

2.0.11 液化石油气残液 residuals of LPG

在用户室内环境温度下，液化石油气钢瓶中残存且不再气化的烃类物质和其他杂质。

3 基本规定

3.0.1 服务基础保障应符合下列规定：

1 燃气服务提供者应遵循“诚信规范、尊重民俗、用户至上”的原则，建立与供气规模、用户结构及分布特点相适应，并持续改进的服务体系。

2 燃气经营企业应对供应燃气的品质与安全全面负责，建立并实施全过程的质量管控体系，同时履行质量信息对用户及社会的透明公开义务。

3 燃气服务提供者应建立覆盖城乡与用户分布相匹配的服务网络，针对偏远地区、极端天气制定专项服务保障方案；投入的人力、物力、技术资源应与服务规模相匹配。

4 服务场所应实现标准化、规范化与人性化建设。具体应做到：环境整洁有序，设施安全完好，标识清晰易懂；服务信息公示全面准确；并配备必要的便民与无障碍设施。

5 燃气经营企业应建立用户服务信息化管理系统，实现用户实名制、信息档案动态更新及服务过程可追溯管理。

6 在少数民族聚居区，服务场所应提供国家通用语言文字和当地主要少数民族语言文字的双语标识与资料，热线应具备双语接听或转译能力。

3.0.2 服务过程规范化应符合下列规定：

1 燃气服务提供者应提供窗口服务、热线服务、上门服务及信息化平台服务。信息化平台应确保操作便捷、界面友好、安全可靠，保障用户资金与信息安全，并提供公开、透明、可互动

的在线服务。

2 燃气服务提供者应主动向社会公开服务质量标准、服务时限、服务态度等承诺，并严格履行，接受监督。

3 服务人员须经培训合格后方可上岗，应统一着装、佩戴工牌，做到举止文明、用语规范；熟练掌握岗位专业知识，具备有效沟通能力，并尊重服务所在地的风俗习惯。

4 燃气服务提供者应切实履行安全主体责任，常态化开展安全用气宣传、入户安全检查、隐患排查与应急演练。安全宣传应包含国家及地方燃气管理相关法律法规、安全用气知识等内容，形式多样、通俗易懂，并尊重民族习惯；隐患排查治理应形成完整闭环。

5 燃气服务提供者应制定应急预案并纳入地方应急管理体系，配备充足的应急抢修力量与物资，实行 24 小时值班制度，并向社会公布应急响应时间及报警电话。

6 在业务办理、计量收费、信息通知（如账单、停气通知）等环节应确保准确无误。在民族地区，重要信息宜采用双语方式送达。

3.0.3 服务的监督与改进应符合下列规定：

1 燃气服务提供者应设立畅通、便捷的投诉渠道，并公开投诉处理流程与时限。接到用户投诉后，应在 5 个工作日内完成核实并提出处理意见，及时答复用户。

2 燃气服务提供者应建立常态化的服务回访机制，对上门服务、投诉处理等关键环节进行跟踪与复核，必要时及时启动服务补救程序，确保用户问题得到闭环解决。

3 燃气服务提供者应定期开展服务评价工作，结合自我评

估、用户反馈及第三方评估结果，识别服务短板，推动服务流程与管理的持续改进与优化。

3.0.4 燃气服务提供者应积极履行社会责任并确保服务的公平性，应符合下列规定：

1 燃气经营企业应主动识别并配合政府保障老年人、残疾人、边疆地区用户、留守儿童家庭等特殊群体的用气需求，提供上门办理、优先安检、语音账单、费用代扣等个性化、便利化服务。

2 燃气经营企业应确保所有用户，特别是偏远地区用户与困难群体，享有同等质量的基本服务，不得设定任何歧视性条件或服务门槛。

3 燃气经营企业在运营过程中应注重生态保护与资源节约，坚持诚信守法，并鼓励参与社区共建、公益支持等活动，积极履行企业社会责任。

4 服务方式

4.1 窗口服务

4.1.1 服务窗口的场所、设施以及所承担的业务功能应能满足服务需求。燃气经营企业应根据服务半径、用户数量、用户类别等因素设置营业场所，并结合城乡及农牧区分布特点，合理规划服务网点布局。

4.1.2 营业场所外应设置企业标志和营业时间牌，应按照公示的工作时间准时营业，在营业时间内用户未办理完事项前，不应终止服务。春节、古尔邦节等重大节假日确需调整营业时间的，应于5个工作日前在服务窗口公示营业时间调整通知。

4.1.3 营业场所应保持环境整洁、有序。公共标识应统一、直观、清晰、明显，企业标志、装修等统一样式。应设置企业标识和公示栏，创建高效安全的服务环境。

4.1.4 营业场所的硬件配置应符合下列规定：

1 设有受理业务的服务柜台，配有业务服务电话和处理业务需要的电脑设备；

2 设有供用户休息的座位，提供业务办理流程等说明服务；

3 配置并使用排队叫号设备或设置1m等候线；

4 应配置书写台及各种业务办理表格的书写示范样本等，有条件的可设置业务办理自助终端设备；

5 视情况设置无障碍通道，有条件的营业场所应为老年人、残疾人等行动不方便用户提供无障碍通道，无障碍设施设置维护

应符合《建筑与市政工程无障碍通用规范》GB 55019 的规定；

6 服务窗口应配有便民服务设施和应急反恐设施。

4.1.5 营业场所内采取公示栏、电子显示屏、自助服务终端、免费宣传资料等形式进行公示，公示内容应使用国家通用语言文字和当地通用的少数民族语言文字，确保准确、清晰，并及时更新，公示内容包括但不限于以下项目：

1 基础服务信息：营业时间、服务人员信息（含照片与岗位工号）、服务与监督电话；

2 价格与资费：燃气销售价格、各项收费服务的项目名称与收费标准；执行政府定价的，应同时公示核准文号；

3 业务办理指南：各项业务的办理项目、流程、条件、时限、应提交资料，以及用气申请、过户、销户等服务的具体办事指南；

4 服务标准与承诺：供气服务范围、线上线下办理渠道、服务网点设置、服务标准、服务承诺及便民措施；

5 计划与公告：计划性施工停气及恢复供气信息、安全检查与抄表计划信息；

6 瓶装液化石油气：瓶装液化石油气退残制度，以及气瓶充装质量管理制度、定期检验与报废标准。

4.1.6 营业场所内应设有业务办理区及用户等候区，并提供可供用户查询相关资料的途径。

4.1.7 服务窗口应设置醒目的业务受理标识。标识包括窗口编号、办理业务种类以及工作状态等。服务设施应齐全、完好，保持清洁；不应放置与服务无关的物品。应满足下列要求：

1 受理业务的服务柜台高度应合理舒适，并配有用户座椅；

- 2 采用间隔玻璃柜台的，应配有扩音器；
- 3 应配有方便用户使用的物品，如签字笔、老花镜、时钟、日历牌等；
- 4 有与服务相适应的其他服务设施。

4.2 热线服务

4.2.1 燃气经营企业应设置服务热线电话，受理用户用气信息咨询、业务咨询、紧急抢修、故障报修和服务质量投诉等，并通过各种渠道向社会公示、宣传服务电话。

4.2.2 企业应在公用燃气设施上注明紧急抢修电话。紧急抢修电话应 24 小时有人值守。在处理热线系统内各类来电时，应确保紧急抢修类来电优先接入响应。

4.2.3 热线系统应根据用户数量与业务需求，科学配置电话线路与接报席位，确保服务畅通。在少数民族聚居地区，应提供多语言服务能力，应建立包含 AI 智能座席与人工座席的协同服务模式，AI 座席应能处理常规查询、业务引导及简单问题解答，复杂问题或用户要求时应顺畅转接至人工坐席。

4.2.4 热线服务人员（含 AI 座席）应及时、准确响应来电。服务应符合下列规定：

- 1 营业时间内，服务热线应有人工座席值守；
- 2 紧急抢修电话应 24 小时有人工座席值守；
- 3 接听服务电话时应主动报出工号（人工座席）或明确身份（AI 座席）；
- 4 规范服务用语，并依据业务流程与知识库进行规范解答；
- 5 热线电话及时接通率应不低于 85%。

4.2.5 为满足不同用户群体的沟通需求，应根据实际情况配置相应语种或民族语言的服务能力，可设置多语言或特定民族语言服务专席（含 AI 多语种座席），服务应尊重当地民族风俗习惯。

4.2.6 应建立用户建议收集、投诉处理、舆情监控管理机制，对通话过程如实记录并保存录音，录音保存期限不低于三个月，并及时处置各类来电。

4.2.7 因供气设施事故、抢修等原因引起停气的，用户询问时，应告知用户停气原因，并进行安全提示。

4.3 信息化平台服务

4.3.1 燃气经营企业应积极开展信息化平台建设，为用户创造信息化应用环境，并符合下列规定：

1 平台应具备信息查询、充值缴费、在线咨询、业务申请、费用结算、故障报修、用户投诉、用气安全宣传等功能；

2 通过电子服务平台发布停气信息公告、受理用户故障报修、服务质量投诉、用气信息查询与咨询等信息；

3 平台界面应提供国家通用语言文字与当地通用的少数民族语言文字版本，供用户选择使用。

4.3.2 信息化平台应保证运行稳定，并采取有效措施保障用户资金安全与个人信息安全。

4.3.3 平台界面设计应满足易学好用、操作便捷、界面简洁的要求，并应兼顾老年人等少数人群的易获得性与可用性需求。

4.3.4 通过信息化平台进行业务受理时，应提供规范的表单文档及详细的办理说明资料。

4.3.5 提供在线咨询服务时，应确保及时回复。平台具备留言

功能的，应在 24 小时内对用户留言予以答复。

4.4 上门服务

4.4.1 燃气经营企业应根据用户需求提供上门服务，并建立预约制度。用户可通过电话、线上平台等方式进行预约，服务人员应按照预约时间准时到达。若不能按时应约，应及时通知用户，说明原因并致歉，重新约定上门时间。

4.4.2 服务人员应遵循上门服务规范，其内容应覆盖从入门至离开的全过程行为要求，并避免为相同目的或分解服务程序而多次上门干扰用户。

4.4.3 服务人员上门服务时，应符合下列规定：

1 身着统一、带企业标识的工装，佩戴工作证（牌）；安检维修人员应穿着防静电工作服；

2 入户后主动出示工作牌，表明身份和来意，告知用户辨别身份的渠道，并配合用户完成身份验证；

3 使用文明用语，尊重用户隐私，未经同意不得进入与服务无关的场所；借用用户物品须征得同意；

4 认真听取用户需求，查看设施状况，排查问题根源。不能当场处理的，应向用户说明并拟定解决方案，预约下次服务时间；

5 需进行有偿服务时，应事先明确告知用户服务项目及收费标准，并在实施可能造成物件损坏的维修操作前，获得用户许可；

6 服务结束后，应对设备及场地进行清洁，带走作业垃圾，并向用户交代注意事项；

7 服务结束时，应主动征求用户意见，感谢用户配合并礼貌道别。

4.4.4 燃气经营企业应建立服务评价制度，便于用户对上门服务进行反馈与评价，并及时处理用户意见以持续改进服务质量。

4.4.5 燃气经营企业应对残障人士、孤寡老人等特殊服务对象的上门服务制定相关规定。

4.5 服务回访

4.5.1 燃气经营企业应建立服务回访制度，对服务过程与质量进行跟踪与闭环管理。制度应覆盖热线服务、上门服务及其他各类工单，并建立完整的回访档案。

4.5.2 回访工作应符合下列规定：

- 1 对用户投诉，应跟踪处理全过程并进行回访；
- 2 对前一日产生的信访转办工单及维修工单实行 100% 回访；
- 3 对其他服务工单及热线接听的客户满意度，应进行抽检回访；
- 4 所有回访均应制作并保存回访台账。

4.5.3 回访记录应包含下列内容，以准确评估服务质量：

- 1 服务人员是否在约定或规定时间内上门；
- 2 服务前是否出示收费标准，是否按标准收费；
- 3 用户要求解决的问题是否已解决；
- 4 用户对服务是否满意；若表示不满意，需详细记录原因及相关意见建议。

4.5.4 对于回访中发现用户不满意的服务，应追根溯源，实行闭环管理，直至问题解决。

5 服务人员

5.0.1 服务人员应熟悉燃气行业基本法律法规，从事技术性服务岗位的人员应经企业专业技能培训，应按自治区行业管理部门规定取得相应的从业人员资格。

5.0.2 服务人员应着装整洁，举止文明、用语规范、熟悉业务、廉洁自律、遵循职业道德和工作纪律、有良好的沟通能力及服务技巧。

5.0.3 燃气经营企业应提供统一的工作服装。服务人员在提供服务时，应身着工作服装，佩戴或在醒目位置放置岗位工作证（牌）。岗位工作证（牌）应具备以下内容：企业名称；工作证编号；持证人员的姓名和照片；服务电话（热线电话）。

5.0.4 服务人员应掌握本岗位所需的燃气基础知识和专业知识，包括法律法规、燃气安全知识、技术标准、应急处置等内容。

6 供气服务

6.1 一般要求

6.1.1 燃气经营企业应保证向燃气用户持续、稳定、安全供气。

6.1.2 燃气质量应符合下列规定：

1 城镇燃气分类和基本特性应符合现行国家标准《城镇燃气分类和基本特性》GB/T 13611 的有关规定。

2 天然气质量应符合现行国家标准《天然气》GB 17820 的有关规定。

3 液化石油气质量要求应当符合现行国家标准《液化石油气》GB 11174 的有关规定。

4 车用压缩天然气、车用液化石油气质量要求应符合现行国家标准《车用压缩天然气》GB 18047 和《车用液化石油气》GB 19159 的有关规定。

6.1.3 燃气经营企业应建立健全燃气质量监测制度。

1 燃气质量检测周期：管道燃气每年进行 2 次，瓶装液化石油气每气源批次进行 1 次。

2 应向用户公示所供应燃气的燃气种类、组分、热值等质量信息。

6.1.4 燃气加臭应符合国家现行标准《燃气工程项目规范》GB 55009、《城镇燃气加臭技术规程》CJJ/T 148 的有关规定，并符合以下要求：

1 加臭剂含量的检测周期：管道燃气每年进行 2 次，瓶装

液化石油气每气源批次进行 1 次。加臭剂浓度不符合国家规范和行业标准时应进行加臭。

2 管道燃气加臭剂浓度检测点的设置应综合考虑燃气管网分布、泄漏预警重点区域、用户情况等因素，宜多点设置，宜在用户端、管网末端、人口密集区、高风险点等设置。

6.1.5 燃气供气压力应符合现行国家标准《燃气工程项目规范》GB 55009 及《城镇燃气设计规范》GB 50028 的有关规定。其中：

1 管道燃气经营企业供应的燃气，其燃烧器具前级压力应符合现行国家标准《城镇燃气设计规范》GB 50028 的有关规定；

2 车用燃气企业提供的加气压力应符合现行国家标准《汽车加油加气加氢站技术标准》GB 50156 的有关规定。

6.1.6 燃气经营企业应根据国家有关规定、燃气发展规划的要求，完善供气条件，在其经营范围内提供供气服务。

6.1.7 燃气经营企业应与符合用气条件的用户签订供用气合同，并依据合同约定履行相关的责任和义务。

6.1.8 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、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。

6.2 管道燃气供气服务

6.2.1 新增用户应满足下列要求：

1 燃气经营企业应根据燃气发展规划要求制定发展用户计划，并按照发展用户计划实施。

2 企业应积极拓展燃气气源渠道，制定和完善发展用户的

供气条件，公示管道供应能力范围，以保障用户用气需求。

3 用气条件应包括市政燃气管道能够到达的区域、管道供应能力、管道建设的可行性、用气场所的安全用气条件等内容。

4 燃气经营企业应公示用气申请业务的信息，包括下列内容：

- 1) 用气条件；
- 2) 办理流程及时限；
- 3) 用气申请所需资料清单和要求；
- 4) 工程设计、施工单位的资质要求；
- 5) 燃气接入服务的内容；
- 6) 服务收费标准和依据；
- 7) 用户意见反馈途径。

5 燃气经营企业受理用气申请应提供一站式服务，并满足下列要求：

1) 对于需要施工许可证的新增建设项目，用户可自施工许可证核发之日后申请报装；对于既有和无需施工许可证的建设项目用户可随时申请。

2) 当场核验用气申请资料，符合用气条件的应当场受理，不符合用气条件的应告知原因并给出解决建议。

3) 对新增用户自受理申请之日起，完成现场勘查、接气方案确定和验收通气的累计时间（不含设计、施工时间）不应超过 16 个工作日，其中接气方案确定的技术论证和非燃气经营企业原因造成的耗时不计算在内。

4) 对不符合用气条件的申请应一次性向用户书面回复。

6 燃气经营企业对新开通管道燃气业务的用户应以书面形

式提前告知安全用气相关知识和注意事项等内容。

6.2.3 供气应符合下列规定：

1 燃气经营企业应组织或参与燃气工程验收通气，验收合格后应依据供用气合同予以供气。

2 管道供应临时中断，应进行下列处置：

1) 管网抢修应符合现行国家标准《城镇燃气设施运行、维护和抢修标准》GB/T 51474 的有关规定。

2) 因建设施工、维修、检修等计划性而非突发性原因确需要降压供气或暂停供气的，应提前 48 小时将降压或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。降压或暂停供气的开始时间应避免用气高峰时段，暂停供气的时间不宜超过 24h，并按时恢复供气。

3) 供气管道发生泄漏等突发性事件停气，宜采取不间断的抢修措施，直至修复投用。

4) 对突发、意外造成停气、降压供气或停气，应及时通知停气影响范围内的用户及燃气管理部门，向用户说明情况，通知内容包括：停气原因、停气范围、停气开始时间、预计恢复供气时间、安全注意事项等。

6.2.4 燃气经营企业应依据现行国家标准《城镇燃气设施运行、维护和抢修标准》GB/T 51474 的规定定期开展燃气供应设施检查和维护，保证燃气持续稳定供应。

6.3 瓶装液化石油气供应服务

6.3.1 瓶装液化石油气经营企业应符合下列规定：

1 企业应按照类别依法依规取得燃气经营许可证、气瓶充

装许可证等相关证件，建立健全安全管理制度体系，严格遵循相关法律法规及国家标准，规范开展瓶装液化石油气经营、储存、充装、运输、配送等全链条业务。不符合许可条件或未按许可规定经营的企业不得开展燃气经营服务。

2 企业应依据本地区城镇燃气发展规划及用户分布特点，按照“合理布局、按需设置、总量控制”原则，设置与经营规模相适应的瓶装液化石油气供应站点，确保气瓶高效供应、及时供应、安全供应。供应站点设置应符合现行国家标准《液化石油气供应工程设计规范》GB 51142 的要求。需要撤销或搬迁的，应制定专项方案，妥善保障用户正常用气。

3 配送服务需限定在燃气经营许可证载明的经营区域内开展，不得超范围提供服务。

4 企业应搭建完善的信息管理系统，并提高送气服务监管信息化水平。依托信息化手段对气瓶充装、检验、运输、存储、销售、配送、使用、安全检查及宣传服务等全流程信息实施可追溯管理，提供精准化溯源，确保各环节信息可查可控。

6 对申请新开户的瓶装液化石油气的用户或已开户需办理变更业务类型的用户，企业应委派安全管理人员进行实地入户安检，对用气场所进行安全条件勘察，确认符合相关规范及用气条件后，方可提供供气服务。

7 企业应通过电视、网络、报刊、APP 小程序等多元媒介，广泛宣传用户实名制登记要求、配送服务流程和安全检查相关规定，提升用户安全用气意识。

6.3.2 配送服务应符合下列规定：

1 企业应为配送服务人员依法缴纳社会保险和安全生产责

任保险；

2 建立高效、便民、精准的配送服务体系，通过网络、电话等渠道搭建线上配送服务平台，配备与经营规模适配的配送人员，制定完善的配送服务管理制度，主动公布配送服务规范、服务电话等信息。

3 企业按照与用户约定的时间，将瓶装液化石油气送达用户实名制登记地址，并同步提供合法有效的收费凭证或根据用户需求开具发票。

4 企业应建立气瓶充装质量管理制度。配送人员配备的检斤秤和记录要求应符合下列规定：

1) 检斤秤应经法定计量检定机构检定合格并在有效期内，确保精度符合国家Ⅲ级秤标准；

2) 配送人员需使用检斤秤记录配送钢瓶总重，回收钢瓶时，再次称重并记录，充装实际短缺量或瓶内残液量应符合《定量包装商品计量监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第 70 号）的规定，超出法定短缺量的部分，应按气价向用户退费；

3) 重量数据需录入用户档案和服务管理信息系统，供企业及监管部门核查。

5 配送人员在配送过程中应开展随瓶安检工作，安全检查可参照附录 A. 4. 2、A. 4. 4 的合格标准，安全检查情况应同步上传至监管平台，检查记录经现场签字确认后存档；对不具备安全使用条件的用户，不得提供供气服务。

6 配送人员负责气瓶、调压器及燃气软管等的安装，并应符合下列要求：

1) 供气系统及配套设施安装完毕后，应进行安全检查。居

民用户、非居民用户的安全检查记录可参照本标准附录 A 第 A.4 的规定。

2) 燃气调压器、燃气软管、燃气报警系统等应符合国家现行标准《瓶装液化石油气调压器》GB 35844、《燃气用具连接用不锈钢波纹软管》GB 41317、《燃气用具连接用金属包覆软管》GB 44017、《城镇燃气报警控制系统技术规程》CJJ/T 146 的有关规定。

7 配送人员应向用户宣传安全用气常识,指导用户掌握燃气设施和燃气燃烧器具使用方法、注意事项及应急处置措施。

8 气瓶的配送车辆应符合工信部《道路机动车辆生产企业及产品公告》要求,依法完成注册登记并按规定上牌,其登记使用及通行区域需严格遵守公安机关交通管理部门的规定。鼓励配送车辆投保第三者责任保险。

9 配送人员、配送车辆及安全检查结果应实时录入信息化管理系统,确保配送全流程可追溯、可监控。

6.3.3 气瓶应符合下列规定:

1 企业应使用自有产权气瓶向用户销售瓶装液化石油气,提供的气瓶应符合国家现行标准《液化石油气钢瓶》GB 5842 和《液化石油气瓶阀》GB 7512 的有关规定,并经法定检测机构检测合格的气瓶。

2 气瓶充装工作应严格按国家现行标准《特种设备生产和充装单位许可规则》TSG 07、《气瓶安全技术规程》TSG 23 和《液化石油气》GB 11174 的有关规定执行。

3 气瓶充装量应符合现行国家标准《液化石油气充装量规定》GB/T 14193 的规定,确保无超量、欠量充装及泄漏现象。

6.4 车用燃气加气服务

6.4.1 车用燃气经营企业应符合下列规定：

1 企业应依法依规取得燃气经营许可证和气瓶充装许可证，建立完善的安全管理制度，并依法依规开展车用燃气经营、储存、充装和运输等业务。

2 企业应积极拓展车用燃气气源渠道，并定期开展燃气供应设施的日常检查和维护，保障持续、稳定、安全供气。

3 燃气经营企业使用的加气机应符合国家计量检定规程要求，并定期进行检定。

4 企业应根据自治区气瓶质量安全追溯信息化管理系统，实现车载气瓶使用登记、检验、充装及车辆等可追溯管理。

5 企业不应向不具备安全使用条件的燃气汽车加气。

6 企业应通过站内电子宣传屏幕、文化宣传栏、电子服务平台、服务人员宣讲等方式，向用户宣传站内安全须知、安全使用知识、业务须知和应急处置方法等内容。

6.4.2 加气服务应符合下列规定：

1 加气站的加气车辆进、出通道、用户候车区、人员疏散通道等应有明确标识，服务人员应引导加气车辆有序进站和出站；

2 加气车辆进站前，服务人员应引导乘客下车在候车区等候；加气前，应引导燃气汽车驾驶人员下车在指定候车区等候；

3 加气前，应提醒并确认燃气汽车驾驶员熄灭发动机、拉好手刹。

4 加气前，操作人员应对车辆燃气设施完好性、燃气泄漏

情况以及气瓶定期检验有效合格证件等进行检查，符合要求方可
为汽车加气；加气后，应对气瓶进行检查且无燃气泄漏现象。

5 加气前应问清加气数量，将加气机显示归零并向用户告知；加气结束，应唱收唱付。

6 对临近气瓶检验期限的气瓶，应提醒司机进行检测。对检查不合格、存在安全隐患的车辆和气瓶，加气站应停止燃气充装服务。

7 对加气站上游管道故障、站内设施故障等特殊情况停止加气服务时，应在加气站明显位置进行公告，并尽快恢复加气服务；对于设备设施检修等计划性停止加气服务，应提前 48h 予以公告。

8 加气站不应拒绝向符合规定的燃气汽车加气，严禁用户自行加气。

7 用气服务

7.1 计量收费服务

7.1.1 燃气经营企业应向用户提供、安装经法定机构检测合格的燃气计量表。选用的燃气计量表应便于燃气经营企业统一管理、安装和维修。

7.1.2 燃气经营企业应在供用气合同中明确燃气费的结算周期和方式。

7.1.3 燃气销售价格调整时，燃气经营企业应提前通过多种渠道向用户公告价格调整信息，并做好政策解读和咨询服务。同时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。

7.1.4 燃气计量装置后端存在燃气取费标准不一致的设备时，燃气经营企业与用户应按照设备的用气比例确定混合气价。并在供用气合同中明确混合气价的取费依据。

7.1.5 管道燃气计量装置非在线检测时，应向用户提供备用燃气计量装置。

7.1.6 燃气经营企业抄表后，应及时通知用户缴纳燃气费。

7.1.7 管道燃气人工抄表服务应符合下列规定：

- 1 居民用户抄表工作应与安检工作同时进行；
- 2 宜采用固定区域定点人员抄表制度，抄表员应在属地社区登记报备，并在小区公示抄表人员姓名及照片。
- 3 抄表工作前应做好通知工作，通知内容包含抄表时间，

抄表范围等信息。

4 当日 21:00 后不宜入户抄表,因客户要求可在 21:00 后入户抄表。

7.1.8 管道燃气智能抄表服务应符合现行国家标准《燃气服务导则》GB/T 28885—2025 中 6.1.6 条的规定。

7.1.9 燃气计量装置使用年限达到检定期或燃气经营企业及燃气用户对燃气计量装置的计量结果存在异议的,可向法定检测机构提出检定申请,检定结果处理应符合下列规定:

1 检定结果超出规定误差范围或计量装置检定不合格的,由燃气经营企业承担用于检定,维修,更换的燃气计量表产生的相关费用;检定结果符合规定的,由委托检定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。计量装置使用不足 1 年的,按实际使用时间计算。

3 对计量检定结果有异议的单位可采取仲裁检定的方式进行复核。

7.1.10 用户逾期未缴纳燃气费时,燃气经营企业应以有效方式提醒用户缴费,并明确缴费期限,同时告知其按供气合同履行相应责任。

7.2 用户燃气设施安全检查

7.2.1 燃气服务提供者应定期对用户燃气设施及安全装置进行检查,检查周期和内容应符合下列规定:

1 燃气入户安全检查的频次应符合下列要求:

- 1) 居民管道燃气用户, 每两年不应少于 1 次;
 - 2) 非居民管道燃气用户, 每年不应少于 1 次。
 - 2 瓶装液化石油气用户送气上门时应进行随瓶安检工作;
 - 3 用户主动要求企业入户检查的, 企业在用户提出申请的 2 个工作日内需进行上门安检工作;
 - 4 安检内容包括但不限于调压器、管道接口及附属设施、燃气灶具及灶具管、用气环境等;
 - 5 具体安检内容可参照本标准附录 A (资料性)。
- 7.2.2** 燃气经营企业应与街道、社区、小区物业等单位联系, 建立燃气安全管理联动机制。
- 7.2.3** 安全检查前, 应采取有效方式告知用户检查时间, 并按约定时间实施。安全检查人员应佩戴工作证件并主动说明来由。
- 7.2.4** 对于检查中发现的问题, 燃气服务提供者应按照《燃气服务导则》GB/T 28885—2025 中 6.2.3, 6.2.4 条的要求及时处置。
- 7.2.5** 燃气经营企业应建立专项工作机制, 对到访不遇、拒绝入户安全检查、不签收整改通知书、存在安全隐患拒不整改等问题进行处置; 对公共安全构成威胁时, 在履行告知义务后采取停气或者暂停供气的措施。并到当地燃气行政主管部门备案。

7.3 用户燃气设施的改造

7.3.1 燃气服务提供者受理改装、拆除、迁移燃气设施的用户应符合下列要求:

- 1 燃气服务提供者接到用户改装、拆除、迁移燃气设施的申请后, 应在 2 个工作日内予以答复; 对于涉及安全隐患的应迅

速响应和处置；

2 对受理的工程，应合理测算相关费用，并告知用户，用户同意实施的，居民用户燃气计量装置后端的改造应在施工进场后 2 个工作日内完成；需停气作业的居民用户及非居民用户，应按照合同约定的时限，完成改造工作；

3 对不予受理的，应一次性向用户书面回复并说明理由；

4 迁移、改装燃气设施的质量保证期应符合国家有关规定。

7.3.2 燃气服务提供者应建立管理体系，制定管理制度和操作流程；严格、规范地实施设计、施工、监理及竣工验收环节的管控。

7.3.3 针对改造后的设施使用方法、安全用气注意事项，燃气服务提供者应向用户进行清晰告知。对于单位用户，还应协助其开展操作人员的燃气安全知识和操作技能培训。

7.4 燃气燃烧器具及安全装置销售、安装和维检修

7.4.1 从事燃气燃烧器具及安全装置（以下简称燃具）销售、安装和检维修服务的燃气服务提供者应建立服务质量管理体系，制定相关服务管理制度和规范服务流程，并应符合现行国家标准《城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求》GB/T 25503 的有关规定。

7.4.2 服务提供者开展燃具销售时，应设立专门的销售及售后服务机构，明确其职责，并应具备开展相关活动所必需的资源、手段和条件。其售后服务覆盖范围应不小于燃具销售区域，并能对服务过程实施有效的管理与监督。

7.4.3 服务提供者提供燃具安装、维修服务时，应符合下列

规定：

1 应取得国家规定的营业执照和燃气燃烧器具安装维修企业资质证书。

2 安装维修人员应经专业培训、并经考核合格，取得职业技能证书，持证上岗。每年定期接受继续教育。

3 安装维修质量应符合国家现行标准《家用燃气燃烧器具安全管理规则》GB 17905、《商用燃气燃烧器具》GB 35848 和《家用燃气燃烧器具安装及验收规程》CJJ 12 标准的规定。

7.4.4 燃气服务提供者在上述服务活动中，应依据燃具的安装说明书和作业标准进行操作，交付前应向用户进行安全宣传，提示注意事项及相关警示内容，并指导用户正确使用和操作。

8 投诉处理

8.0.1 燃气服务提供者应建立用户投诉处理机制，通过企业服务官方网站、移动客户端、公众媒体、营业厅显示屏等方式公开投诉电话，公布投诉处理流程和管理规定。

8.0.2 收到用户投诉后，应及时响应，并在 5 个工作日内提出处理意见，答复用户。对不属于受理范围的投诉请求，应向投诉人说明理由，做好解释工作。对在 5 个工作日内无法处理完毕的投诉，应向投诉人说明原因，并告知预计处理时限及后续工作方案。

8.0.3 燃气服务提供者应做好舆情应对工作，对媒体曝光的涉及本企业的服务的问题，应于两个工作日核实情况，并将信息来源及时向社会和媒体积极正面回应和反馈。

8.0.4 服务人员在处理投诉工作中，应符合下列规定：

- 1 文明接待，尊重投诉人，不应刁难和歧视投诉人。
- 2 按照投诉工作的处理程序，及时处理投诉事项，不应置之不理、敷衍塞责、推诿拖延。
- 3 不应泄露、扩散投诉人要求保密及可能对投诉人权益造成损害的内容。
- 4 对投诉人有关投诉事项办理情况的查询，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项外，应如实答复。
- 5 与投诉人或者投诉事项有直接利害关系的应当回避。
- 6 不属于本企业解决的问题应及时告知用户。
- 7 依法对投诉人的个人信息保密。
- 8 做好投诉档案管理工作。

9 应急处置和突发事件应对

9.1 一般规定

9.1.1 燃气经营企业应实行预防为主、预防与应急相结合的原则，依法履行燃气安全事故应急和突发事件应对职责，制定事件分级响应和信息报告规定，向社会公布应急接警电话和承诺应急响应时间。应急接警电话应具备录音功能，24h 值守接警人员和电话线路的数量与所服务的用户数量相匹配。

9.1.2 燃气服务的应急响应程序应与接警程序有效衔接，并明确分级应急响应的启动条件和启动负责人。

9.1.3 燃气经营企业应制定相关安全事故、突发事件专项应急预案和现场处置方案，纳入本单位安全生产应急预案体系管理，制定年度工作计划，组织开展定期培训和演练。涉及与应急、燃气主管部门、消防救援机构、公安、街道管委会、社区物业等相关方应急联动的，应开展联合演练。

9.1.4 燃气经营企业应配备满足事故应急和突发事件应对需要的人员、装备、物资和场所等应急资源，并使其处于良好状态，确保正常使用。应急抢修人员和车辆应保持 24h 值守状态。

9.1.5 燃气经营企业在进行应急响应及处置、突发事件应对时，应配合政府开展信息公开、媒体引导、群众劝解安抚、心理疏导等工作。应预先识别舆情风险，联动政府利用新媒体平台发布燃气安全常识和案例，对不实信息及时澄清，通过开通复核服务快速通道、公布投诉渠道等方式有效平息舆情。

9.1.6 燃气设施所属单位应积极配合燃气经营企业开展应急响应工作。

9.2 应急响应及处置

9.2.1 值守接警人员接到应急报警电话后，应通过有效的沟通，询问关键要素记录相关信息，初步判定响应级别，按对应的接警程序和责任授权开展应急工作。

9.2.2 值守接警人员应通过预判，在报警人具备一定应急处置能力的前提下，指导报警人按现场前期应急处置方案开展相应的应急处置。

9.2.3 当判定响应分级超出值守接警人员授权范围时，值守接警人员应按接警程序向相关责任人员和救援机构报告事故信息，并向预定参与应急响应的应急人员发布预警信息，接到预警信息的人员应按应急预案要求做好应急响应准备。

9.2.4 当值守接警人员接到各级政府、行业管理部门、相关方发布的自然灾害、疫情、社会安全、相邻事故等各类预警信息时，应按应急预案启动应急预警程序。

9.2.5 现场应急处置和抢修作业要求应符合现行国家标准《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术标准》GB 51474—2025第8.3、8.4、8.5条的规定。

9.3 突发事件应对

9.3.1 燃气经营企业应把影响燃气服务的自然灾害、事故灾难和公共卫生突发事件纳入本单位应急体系管理中，服务体系和服

务管理应满足突发事件应对的需求。

9.3.2 燃气经营企业应把突发事件应对工作融入燃气服务各个环节，强化基础工作，加强监测预警，做好本单位的突发事件应急救援工作，积极组织人员参加所在地的应急救援和处置工作。燃气经营企业应服从属地政府发布的突发事件应对决定、命令，主动衔接属地政府制定的应急处置预案。

9.3.3 当燃气设施受到自然灾害、事故灾难等危害时，应在各级政府的统一指挥下组织本单位应急救援队伍疏散、撤离和安置受害人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取防止危害扩大的必要措施，并派工作人员赶赴现场开展劝解、疏导工作。突发事件应急处置工作结束后，在确保安全的前提下，尽快恢复供气，并对突发事件造成的损失进行评估。通过多元化宣传渠道，开展燃气安全公众教育与宣传。

10 服务评价

10.0.1 燃气经营企业应建立有效的企业服务质量测量、分析、评估和改进体系。全面、客观、准确地评价企业的整体服务质量。

10.0.2 燃气服务质量的评价应包括企业自我评价和社会评价，并通过相结合的方式评价。

1 企业自我评价应符合下列规定：

1) 燃气经营企业依据本规范建立以用户对服务满意度为基础的服务质量自我评价体系；

2) 采取相应控制措施保证目标指标的实现，每年开展自我评估，对目标指标的实现情况进行统计，促进服务质量持续改进提升；

3) 在每年一季度形成上一年度自我评估报告，报告内容应包括用户发展和项目建设成绩、服务质量及用户投诉受理情况等内容。

2 社会评价应包括下列内容：

1) 定期开展用户满意度测评；

2) 地方人民政府管理部门、协会、社会评价机构以及消费者组织等对服务质量进行评价；

3) 通过法定程序委托第三方进行的服务质量评价；

4) 评价数据可由以下渠道获得：市民信访、投诉、社会评价、调查机构对燃气服务进行的评价、燃气用户调查、专项服务项目咨询、社会征求意见、专家评议等以及对企业服务窗口和专

题用户的调查。

10.0.3 评价报告应包括但不限于以下内容：评定日期；组织部门及评定范围；评定形式及依据；评定综述；评定结果。

10.0.4 燃气服务质量的评价内容与方法应符合表 10.0.4-1 和表 10.0.4-2 的规定。

表 10.0.4-1 管道燃气服务评价表

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
1	供气质量	供气质量合格率	4	(气质检测合格数/检测总数) ×100%	合格率达到 100%，得 4 分； 合格率达到 98%，但未达到 100%，得 2 分； 合格率未达到 98%，得 0 分。	
2		供气压力合格率	4	(燃气燃烧器具前压力检测合格数/检测总数) ×100%	合格率达到 100%，得 4 分； 合格率达到 98%，但未达到 100%，得 2 分； 合格率未达到 98%，得 0 分。	
3		加臭合格率	2	(加臭检测合格数/检测总数) ×100%	合格率达到 100%，得 2 分； 合格率达到 98%，但未达到 100%，得 1 分； 合格率未达到 98%，得 0 分。	
4		供气质量信息公开	2	有/无	定期公布供气质量信息，得 2 分； 公布但不及时更新供气质量信息，得 1 分； 未公布供气质量信息，得 0 分。	
5	服务管理	建立健全服务管理制度	3	有/无	服务管理制度齐全，得 3 分； 服务管理制度缺项，得 1 分； 未建立服务管理制度，得 0 分。	

续表 10.0.4-1

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
6	服务管理	服务信息公开	2	有/无	定期公布服务信息, 得 2 分; 公布但不及时更新服务信息, 得 1 分; 未公布服务信息, 得 0 分。	
7	服务人员	岗位培训率	3	(岗位培训人数/服务人员总数) $\times 100\%$	岗位培训率达到 100%, 得 3 分; 岗位培训率达到 98%, 但未达到 100%, 得 1 分; 岗位培训率未达到 98%, 得 0 分。	
8	服务窗口	服务项目执行率 4.1.1	3	(服务符合标准项目数/检查服务项目总数) $\times 100\%$	项目执行率达到 100%, 得 3 分; 项目执行率达到 95%, 但未达到 100%, 得 2 分; 项目执行率达到 90%, 但未达到 95%, 得 1 分; 项目执行率未达到 90%, 得 0 分。	
9		平均等待时间	3	被现场抽查人数的等待时间之和/现场抽查人数	平均等待时间未达到 15min, 得 3 分; 平均等待时间达到 15min, 但未达到 20min, 得 1 分; 平均等待时间达到 20min, 得 0 分。	
10		创建电子平台	3	有/无	有得 3 分, 无得 0 分。	
11		电子平台功能完整率 4.3.1	3	(电子平台已有功能数/应有功能数) $\times 100\%$	功能完整率达到 100%, 得 3 分; 功能完整率达到 95%, 但未达到 100%, 得 2 分; 功能完整率达到 90%, 但未达到 95%, 得 1 分; 功能完整率未达到 90%, 得 0 分。	

续表 10.0.4-1

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
12	服务方式	服务电话及时接通率	3	(按时接通的电话数量/打进电话总数量) × 100%	及时接通率达到 95%，得 3 分； 及时接通率达到 90%，但未达到 95%，得 2 分； 及时接通率达到 85%，但未达到 90%，得 1 分； 及时接通率未达到 85%，得 0 分。	
13		客服系统对特殊人群用户信息进行特殊标记	2	有/无	有得 2 分，无得 0 分。	
14		预约上门及时服务率	3	(预约时间内上门服务次数/预约上门总数) × 100%	及时服务率达到 98%，得 3 分； 及时服务率达到 95%，但未达到 98%，得 1 分； 及时服务率未达到 95%，得 0 分。	
15		客户满意率	3	(对服务满意的用户数/调查用户总数) × 100%	满意率达到 98%，得 3 分； 满意率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 满意率达到 90%，但未达到 95%，得 1 分； 满意率未达到 90%，得 0 分。	
16		用户投诉率	3	(调查周期内用户投诉数量/覆盖用户总数) × 100%	投诉率未达到 5%，得 3 分； 投诉率达到 5%，但未达到 7%，得 1 分； 投诉率达到 7%，得 0 分。	
17		用户投诉及时处置率	3	(5 个工作日内处置并答复的数量/用户投诉总数) × 100%	处置率达到 99%，得 3 分； 处置率达到 90%，但未达到 98%，得 1 分； 处置率未达到 90%，得 0 分。	

续表 10.0.4-1

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
18	服务方式	向用户宣传燃气安全使用知识	3	向用户有效宣传燃气安全使用知识和燃气事故识别及避险方法	有得 3 分，无得 0 分。	
19		为特殊人群提供照顾服务	3	有/无	有得 3 分，无得 0 分。	
20	新增用户	制定发展用户计划	3	有/无	有得 3 分，无得 0 分。	
21		拓展燃气气源渠道	3	有/无	有得 3 分，无得 0 分。	
22		精简报装环节与报装材料	4	有/无	有得 4 分，无得 0 分。	
23	供气服务	用户通气及时率	4	(规定时间内通气次数/受理总数) × 100%	及时率达到 98%，得 4 分； 及时率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 及时率未达到 95%，得 0 分。	
24		燃气计量表定期更新和校验	2	有/无	有得 2 分，无得 0 分。	
25		计划停气比率	4	(提前 48h 以上通知客户的停气次数/停气总计次数) × 100%	计划停气比率达到 98%，得 4 分； 计划停气比率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 计划停气比率未达到 95%，得 0 分。	
26		按公示的时间内恢复供气比率	4	(按公示的时间内恢复燃气供应次数/停气总计次数) × 100%	恢复供气比率达到 98%，得 4 分； 恢复供气比率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 恢复供气比率未达到 95%，得 0 分。	

续表 10.0.4-1

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
27	用气服务	改、迁服务及时服务率	3	(预约时间内响应改、迁用户次数/预约改、迁总数) $\times 100\%$	及时服务率达到 98%，得 3 分； 及时服务率达到 95%，但未达到 98%，得 1 分； 及时服务率未达到 95%，得 0 分。	
28		建立燃气安全管理联动机制	3	有/无	有得 3 分，无得 0 分。	
29		用户用气安检率	4	(按要求定期安检的用户数/用户总数) $\times 100\%$	定期安检率达到 98%，得 4 分； 定期安检率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 定期安检率未达到 95%，得 0 分。	
30		用户用气隐患整改率	4	(隐患整改数/安检发现隐患总数) $\times 100\%$	隐患整改率达到 100%，得 4 分； 隐患整改率达到 98%，但未达到 100%，得 3 分； 隐患整改率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 隐患整改率未达到 95%，得 0 分。	
31		制定燃气应急预案	3	有/无	应急预案符合要求得 3 分； 应急预案不符合要求得 1 分； 未制定应急预案得 0 分。	
32	应急响应	应急抢修及时到达率	4	(30min 内到达现场次数/接报到达现场总次数) $\times 100\%$	及时到达率达到 98%，得 4 分； 及时到达率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 及时到达率未达到 95%，得 0 分。	
总分			100			

表 10.0.4-2 瓶装液化石油气服务评价表

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
1	供气质量	供气质量合格率	4	(气质检测合格数/检测总数) × 100%	合格率达到 100%，得 4 分； 合格率达到 98%，但未达到 100%，得 2 分； 合格率未达到 98%，得 0 分。	
2		加臭合格率	2	(加臭检测合格数/检测总数) × 100%	合格率达到 100%，得 2 分； 合格率达到 98%，但未达到 100%，得 1 分； 合格率未达到 98%，得 0 分。	
3		供气质量信息公开	2	有/无	定期公布供气质量信息，得 2 分； 公布但不及时更新供气质量信息，得 1 分； 未公布供气质量信息，得 0 分。	
4	服务管理	建立健全服务管理制度	3	有/无	服务管理制度齐全，得 3 分； 服务管理制度缺项，得 1 分； 未建立服务管理制度，得 0 分。	
5		服务信息公开	2	有/无	定期公布服务信息，得 2 分； 公布但不及时更新服务信息，得 1 分； 未公布服务信息，得 0 分。	
6	服务人员	岗位培训率	4	(岗位培训人数/服务人员总数) × 100%	岗位培训率达到 100%，得 4 分； 岗位培训率达到 98%，但未达到 100%，得 2 分； 岗位培训率未达到 98%，得 0 分。	

续表 10.0.4-2

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
7	服务窗口	服务项目执行率	3	(服务项目符合标准项目数/检查服务项目总数) × 100%	项目执行率达到 100%，得 3 分； 项目执行率达到 90%，但未达到 100%，得 1 分； 项目执行率未达到 90%，得 0 分。	
8		平均等待时间	3	被现场抽查人数的等待时间之和/现场抽查人数	平均等待时间未达到 15min，得 3 分； 平均等待时间达到 15min，但未达到 20min，得 1 分； 平均等待时间达到 20min，得 0 分。	
9		创建电子平台	3	有/无	有得 3 分，无得 0 分。	
10		电子平台功能完整率	3	(电子平台已有功能数/应有功能数) × 100%	功能完整率达到 100%，得 3 分； 功能完整率达到 95%，但未达到 100%，得 2 分； 功能完整率达到 90%，但未达到 95%，得 1 分； 功能完整率未达到 90%，得 0 分。	
11	服务方式	服务电话及时接通率	3	(按时接通的电话数量/打进电话总数量) × 100%	及时接通率达到 95%，得 3 分； 及时接通率达到 90%，但未达到 95%，得 2 分； 及时接通率达到 85%，但未达到 90%，得 1 分； 及时接通率未达到 85%，得 0 分。	
12		客服系统对特殊人群用户信息进行特殊标记	3	有/无	有得 3 分，无得 0 分。	

续表 10.0.4-2

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
13	服务方式	预约上门及时服务率	3	(预约时间内上门服务次数/预约上门总数) $\times 100\%$	及时服务率达到 98%，得 3 分； 及时服务率达到 95%，但未达到 98%，得 1 分； 及时服务率未达到 95%，得 0 分。	
14		客户满意率	3	(对服务满意的用户数/调查用户总数) $\times 100\%$	满意率达到 98%，得 3 分； 满意率达到 90%，但未达到 98%，得 1 分； 满意率未达到 90%，得 0 分。	
15	服务方式	用户投诉率	3	(调查周期内用户投诉数量/覆盖用户总数) $\times 100\%$	投诉率未达到 5%，得 3 分； 投诉率达到 5%，但未达到 7%，得 1 分； 投诉率达到 7%，得 0 分。	
16		用户投诉及时处置率	3	(5 个工作日内处置并答复的数量/用户投诉总数) $\times 100\%$	处置率达到 99%，得 3 分； 处置率达到 95%，但未达到 99%，得 2 分； 处置率达到 90%，但未达到 95%，得 1 分； 处置率未达到 90%，得 0 分。	
17		向用户宣传燃气安全使用知识	3	向用户有效宣传燃气安全使用知识和燃气事故识别及避险方法	有得 3 分，无得 0 分。	
18		为特殊人群提供照顾服务	3	有/无	有得 3 分，无得 0 分。	

续表 10.0.4-2

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
19	经营企业	建立瓶装燃气信息化管理系统	5	有/无	系统全过程可追溯管理，得 5 分； 建立系统，但未能全过程追溯管理，得 2 分； 未建立系统，得 0 分。	
20	充装质量	充装质量合格率	5	(充装气瓶检测合格数/检测总数) $\times 100\%$	合格率达到 99%，得 5 分； 合格率达到 95%，但未达到 99%，得 2 分； 合格率未达到 95% 得 0 分。	
21	配送服务	预约配送及时服务率	4	(预约时间内响应用户次数/预约配送总数) $\times 100\%$	及时服务率达到 98%，得 4 分； 及时服务率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 及时服务率未达到 95%，得 0 分。	
22		配送车辆规范执行率	4	(符合要求配送车辆数/配送车辆总数) $\times 100\%$	规范执行率达到 100%，得 4 分； 规范执行率达到 95%，但未达到 100%，得 2 分； 规范执行率未达到 90%，得 0 分。	
23	气瓶及附件管理	全覆盖气瓶管理	4	实现全覆盖、全过程气瓶管理	有得 4 分；无得 0 分。	
24		无泄漏合格率	5	(无泄漏气瓶检测合格数/检测总数) $\times 100\%$	合格率达到 100%，得 5 分； 合格率达到 98%，但未达到 100%，得 2 分； 合格率未达到 95% 得 0 分。	
25	安全服务	建立燃气安全管理联动机制	3	有/无	有得 3 分，无得 0 分。	

续表 10.0.4-2

序号	项目	评价内容和指标	分值	评价方法	评价结论	得分
26	安全服务	用户用气安检率	5	$(\text{按要求安检的用户数}/\text{用户总数}) \times 100\%$	安检率达到 98%，得 5 分； 安检率达到 95%，但未达到 98%，得 2 分； 安检率未达到 95%，得 0 分。	
27		用户用气隐患整改率	5	$(\text{隐患整改数}/\text{安检发现隐患总数}) \times 100\%$	隐患整改率达到 99%，得 5 分； 隐患整改率达到 95%，但未达到 99%，得 2 分； 隐患整改率未达到 95%，得 0 分。	
28	应急预案	制定燃气应急预案	3	有/无	应急预案符合要求得 3 分； 应急预案不符合要求得 1 分； 未制定应急预案得 0 分。	
29	应急响应	应急抢修及时到达率	4	$(\text{30min 内到达现场次数}/\text{接报到达现场总次数}) \times 100\%$	及时到达率达到 100%，得 4 分； 及时到达率达到 95%，但未达到 100%，得 2 分； 及时到达率未达到 95%，得 0 分。	
总分				100		

附录 A 户内安检细则

A.1 基本要求

A.1.1 检测工具应符合下列要求：

1 便携式可燃气体检漏仪标志清晰齐全，无腐蚀和起泡现象，紧固部位无松动。便携式可燃气体检漏仪应满足检测要求，并在检验有效期内使用。

2 U型管压力计的量程应满足检测要求其最小分度值不得大于1mm。

3 发泡剂对不锈钢金属管道进行安全检查时，应采用氯离子含量不大于 25×10^{-6} 的发泡剂。

4 辅助工具包括卷尺、活动扳手、电笔、手电筒、小型喷壶、带测压口的三通等。

A.1.2 检查通风设施应符合下列要求：

1 检查厨房或燃气设备所在房间的门窗、通风口、排气扇是否完好、畅通。

2 确认是否存在擅自封闭阳台、改装通风通道等影响通风的行为。

A.1.3 检查燃气具的合规性应包函下列内容：

1 检查燃气灶、热水器、壁挂炉等设备是否符合国家标准，是否有熄火保护装置。

2 确认设备是否超过使用年限。

A.2 检测方法

A.2.1 室内燃气管道泄漏检查应首先采用 U 型管压力计，检查中如有泄漏，应通过便携式可燃气体检漏仪和发泡剂找出漏点，并作出标记。

A.2.2 居民用户室内燃气管道用气系统应在正常的供气压力 1500Pa ~ 3000Pa 范围内进行泄漏检查，3min 内压力计无压降为合格。

A.2.3 非居民用户室内燃气管道用气系统检查前应制定检查方案和安全措施，检查压力不应小于运行压力，并在 10 min 内压力计无压降为合格。

A.2.4 液化石油气钢瓶用户应使用发泡剂进行泄漏检查，检查时将发泡剂喷射到全部连接点部位，无气泡为合格，如有连续气泡产生，应对泄漏点作出标记。

A.2.5 严禁用明火进行检查。

A.3 检查内容

A.3.1 室内燃气管道检查应包含下列内容：

- 1 燃气设施使用年限及完好性；
- 2 立管与楼板接触部分的腐蚀情况；
- 3 管道锈蚀、损伤等情况；
- 4 管道支架及管卡牢固程度；
- 5 管道安装位置的通风情况；
- 6 管道私改、私接情况；
- 7 燃气管道及附件、燃具是否设置在卧室、客房等人员居

住和休息的房间内；

8 燃气引入管、立管、水平干管是否设置在卫生间内；

9 引入管是否有违规暗埋、暗封；

10 燃气管道选用的材质和安装应符合《城镇燃气设计规范》GB 50028—2006（2020 年版）中 10.2 节的有关规定。

A.3.2 阀门的检查应包含下列内容：

1 室内燃气管道调压器前、燃气表前、燃气器具前应设有阀门，宜采用球阀；

2 室内燃气管道阀门和液化石油气钢瓶用阀门的手柄开关应自如，阀体无裂纹、无严重锈蚀等有损阀门性能的缺陷；

3 地下室、半地下室、地上密闭的用气房间、一类高层民用建筑和商业餐饮等居民或非居民用户的燃气管道上应使用紧急自动切断阀；

4 紧急自动切断阀应采取自动关闭、现场人工开启，前端应设手动切断阀；

5 闲置阀门是否采取封堵措施。

A.3.3 燃气计量表的检查应包含下列内容：

1 燃气计量表宜明设，当设置在厨房吊柜或地柜内时，吊柜或地柜的门应向外开，柜门上的通风口或百叶窗通风的总有效面积不应小于 $1/3$ 柜底面积；

2 燃气计量表高位设置时，应与燃气灶具错位安装，不得安装在灶具正上方；燃气计量表与灶具的水平净距不得小于 30cm；表底距地面不宜小于 1.4m，低位安装时，表底距装饰后地面不得小于 10cm；

3 燃气计量表严禁安装在卧室、卫生间及更衣室等场所。

4 燃气计量表安装后应横平竖直，不得倾斜，而且外观无损伤，涂层应完好；

5 非居民用户燃气计量表安装应符合《城镇燃气室内工程施工与质量验收规范》CJJ 94 的规定；

6 流量计是否有包埋或外观缺损、未在检定有效期内、有锈蚀或泄漏、法兰铅封缺损等问题。

A.3.4 燃气燃烧器具的检查应包含下列内容：

1 燃气燃烧器具铭牌上规定的燃气类别和特性应与供应的燃气一致；

2 居民和非居民用户应选用符合国家标准燃气器具；

3 家用燃气快速热水器应选用半密闭强制排气式和密闭式；燃气采暖热水炉应选用密闭式；

4 家用燃气燃烧器具应安装在有自然通风和自然采光的厨房内；

5 厨房或安装采暖设备的设备间应设隔断门与兼卧室的起居室、卧室隔开。

A.3.5 用气环境的检查应包含下列内容：

1 燃气相对密度大于 0.75 的燃气管道、调压装置和燃具等不得设置在地下室、半地下室、地下箱体及其他密闭地下空间内；

2 同一用气场所不得使用两种或两种以上的气源或其他明火；

3 用气房间不应存在潮湿、高温、燃气设施旁堆放易燃易爆等杂物；

4 不应改变用气房间用途；

5 厨房或安装采暖设备的设备间应设隔断门与兼卧室的起居室、卧室隔开。

A.3.6 燃气燃烧器具安全性的检查应包含下列内容：

- 1 商业用气设备宜采用低压燃气设备；
- 2 燃气燃烧器具应有熄火保护等安全控制装置；
- 3 大锅灶、中餐炒菜灶应有排烟设施，大锅灶的炉膛或烟道处应设爆破门；
- 4 燃气器具燃烧产生的烟气应排至室外。

A.3.7 燃气具的连接应符合下列要求：

- 1 燃气燃烧器具连接管应符合现行国家标准《燃气用具连接用不锈钢波纹软管》GB 41317 及《燃气用具连接用金属包覆软管》GB 44017 的有关规定；
- 2 灶具管应无变硬或龟裂损坏，插入式连接时应有防脱落措施；
- 3 居民用户灶具、热水器燃气连接用软管长度不应超过 2m，中间不得有接头，连接时不得使用三通。

A.3.8 液化石油气钢瓶用户检查应符合下列要求：

- 1 液化石油气钢瓶不得设置在起居室、卧室、卫生间、地下室、半地下室、高层住宅及人员密集场所室内；YSP118/49.5 和 YSP118/液/49.5 型号的气瓶不应设置在所服务建筑的室内；
- 2 居民用户使用的液化石油气钢瓶应设置在通风良好的厨房或非居住房间内，且室温不应高于 45℃；
- 3 气瓶应保持直立使用，与燃具的净距不应小于 0.5m；
- 4 钢瓶与散热器净距不应小于 1000mm，与设置隔热板的散热器净距不应小于 500mm。

A.3.9 液化石油气瓶组间和瓶库应符合下列要求：

1 液化石油气非居民用户的商业餐饮场所存瓶总重量超过 100kg 时，应设置瓶组间或瓶库，且严禁与燃气器具布置在同一房间，具体按现行国家标准《液化石油气供应站设计规范》GB 51142—2015 第 7 章规定；

2 瓶组间的建筑耐火等级不应低于 GB 50016 中规定的二级；

3 瓶组间的高度不应低于 2.2m，内部设置可燃气体浓度报警装置；

4 室内不应有暖气沟、地漏及其它地下构筑物，地面应为撞击时不发生火花的面层；

5 瓶组间室外应设置明显的安全警示标志；

6 瓶组间应使用防爆型照明电器设备，开关设置在室外；

7 瓶组间应通风良好，且至少配备 2 具 8kg 的干粉灭火器。

A.3.10 瓶装液化石油气调压器应符合下列要求：

1 壳体外观应无明显缺陷；

2 调压器结构应安全可靠，并有防止改变调压器设定状态的可靠措施；

3 调压器出气口及灶具接口应采用螺纹连接。

A.3.11 燃气泄漏报警装置应符合下列要求：

1 地下室、半地下室或地上密闭房间、商业餐饮等用气场所应安装使用燃气泄漏报警装置；

2 商业用气设备或燃气管道设置在地下室、半地下室（液化石油气除外），商业及住宅用气设备或燃气管道设置地上密闭房间内时，应符合下列要求：

1) 燃气引入管应设手动快速切断阀和紧急自动切断阀, 紧急自动切断阀宜设置在室外总管; 停电时紧急自动切断阀必须处于关闭状态;

2) 用气设备应有熄火保护装置;

3) 用气房间应设置燃气浓度检测报警器, 并由管理室集中监视和控制;

4) 宜设烟气—氧化碳浓度检测报警器;

5) 应设置独立的机械送排风系统: 通风量正常工作时, 换气次数不应小于 6 次/h; 事故通风时, 换气次数不应小于 12 次/h; 不工作时换气次数不应小于 3 次/h; 当燃烧所需的空气由室内吸取时, 应满足燃烧所需的空气量与排除房间热力设备散失的多余热量所需的空气量。

3 液化石油气瓶组间或瓶库应安装使用燃气泄漏报警装置; 瓶组间采用自然通风时, 每个自然间应设 2 个连通室外的下通风式百叶窗, 瓶组间通风口的总有效面积不应小于该房间地面面积的 3%。通风口下沿距室内地坪宜小于 0.2m。当不能满足自然通风条件时, 应设置独立的机械送、排风系统, 并应采用防爆轴流风机, 通风量应符合下列规定:

1) 正常工作时, 通风量应按换气次数不少于 6 次/h 确定; 事故通风时, 事故排风量应按换气次数不少于 12 次/h 确定;

2) 不工作时, 通风量应按换气次数不少于 3 次/h 确定;

4 使用的燃气泄漏报警器燃气类别应与用气场所供应的燃气一致;

5 使用燃气泄漏报警器应提供有效的检测报告;

6 是否存在报警器超期未检、报警探头数量不足、报警器

主、备电源故障、报警器示值有异常、报警控制箱不联动等问题；

7 防爆风机是否存在被遮挡、手动不联动、无独立排风道等问题。

A.4 检查记录

A.4.1 安检记录一式两份，一份交用户留存，一份由企业存档，保存期不少于4年。

A.4.2 安检记录填写应真实、清晰、完整，安检人员应按照本标准对检查项目做合格或不合格判定。

A.4.3 安检检查工作完成后，安检人员及用户应对记录内容核实后分别签字确认。

A.4.4 安检记录表应包括安检内容、企业名称、地址、报修电话、安检人员姓名、工号、安检日期、用户签名等事项，应符合本标准附录A中表A.4.4-1、表A.4.4-2、表A.4.4-3、表A.4.4-4的规定。

表 A.4.4-1 天然气居民用户燃气设施安检记录表

序号	检查项目	检查内容	检查方法	判别标准	判别	
					合格打“√”	不合格 (填写具体内容)
1	用气环境	安全性	目测	A.3.5		
2	室内燃气管道	外观	目测	A.3.1		
		泄漏	仪器检测	A.2		
		材质选用、安装	目测	A.3.1		

续表 A. 4. 4-1

序号	检查项目	检查内容	检查方法	判别标准	判别	
					合格打“√”	不合格 (填写具体内容)
3	阀门	外观	目测、手动	A. 3. 2		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
4	燃气 计量表	安装及外观	卷尺测量、 目测	A. 3. 3		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
5	燃气燃烧 器具	选用	目测	A. 3. 4		
		安装	目测	A. 3. 4		
		安全性	目测	A. 3. 6		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
6	燃气燃烧 器具连接	外观	目测	A. 3. 7		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
安检企业名称					安检员工号	
企业地址					安检员签字	
维修电话					用户签字	
用户姓名		用户地址			安检日期	

表 A. 4. 4-2 液化石油气居民用户燃气设施安检记录

序号	检查项目	检查内容	检查方法	判别标准	判别	
					合格打“√”	不合格（填写具体内容）
1	用气环境	安全性	目测	A. 3. 5		
2	液化石油气钢瓶	使用场所	目测	A. 3. 8		

续表 A. 4. 4-2

序号	检查项目	检查内容	检查方法	判别标准	判别	
					合格打“√”	不合格（填写具体内容）
3	阀门	外观	目测、手动	A. 3. 2		
		泄漏	发泡剂	A. 2		
4	调压器	外观	目测	A. 3. 10		
		泄漏	发泡剂	A. 2		
5	燃气燃烧器具	选用	目测	A. 3. 4		
		安装	目测	A. 3. 4		
		安全性	目测	A. 3. 6		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
6	燃气燃烧器具连接	外观	目测	A. 3. 7		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
安检企业名称					安检员 工号	
企业地址					安检员 签字	
维修电话					用户签字	
用户姓名		用户地址			安检日期	

表 A. 4. 4-3 天然气非居民用户燃气设施安检记录

序号	检查项目	检查内容	检查方法	判别标准	判别	
					合格打“√”	不合格（填写具体内容）
1	用气环境	安全性	目测	A. 3. 5		
2	室内燃气管道	外观	目测	A. 3. 1		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
		材质选用和安装	目测	A. 3. 1		

续表 A. 4. 4-3

序号	检查项目	检查内容	检查方法	判别标准	判别	
					合格打“√”	不合格（填写具体内容）
3	阀门	外观	目测、手动	A. 3. 2		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
4	燃气计量表	安装及外观	卷尺测量、目测	A. 3. 3		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
5	燃气燃烧器具	选用	目测	A. 3. 4		
		安装	目测	A. 3. 4		
		安全性	目测	A. 3. 6		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
6	燃气燃烧器具连接	外观	目测	A. 3. 7		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
7	燃气泄漏报警器	安装及使用	目测、检测报告	A. 3. 11		
安检企业名称					安检员工号	
企业地址					安检员签字	
维修电话					用户签字	
用户姓名			用户地址		安检日期	

表 A. 4. 4-4 液化石油气非居民用户燃气设施安检记录

序号	检查项目	检查内容	检查方法	判别标准	判别	
					合格打“√”	不合格（填写具体内容）
1	用气环境	安全性	目测	A. 3. 5		
2	液化石油气钢瓶	使用场所	目测	A. 3. 8、A. 3. 9		
3	阀门	外观	目测、手动	A. 3. 2		
		泄漏	发泡剂	A. 2		
4	调压器	外观	目测	A. 3. 10		
		泄漏	发泡剂	A. 2		
5	燃气燃烧器具	选用	目测	A. 3. 4		
		安装	目测	A. 3. 4		
		安全性	目测	A. 3. 6		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
6	燃气燃烧器具连接	外观	目测	A. 3. 7		
		泄漏	仪器检测	A. 2		
7	燃气泄漏报警器	安装及使用	目测、检测报告	A. 3. 11		
安检企业名称					安检员工号	
企业地址					安检员签字	
维修电话					用户签字	
用户姓名			用户地址		安检日期	