

# 关于信阳富地燃气有限公司燃气供应质量、可靠性和可持续性自评情况的通告

根据《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》及营商环境改革等有关要求，现将信阳富地燃气有限公司燃气供应质量、可靠性和可持续性相关情况通告如下：

燃气供应质量				
项目 1	项目 2	评价内容和指标	评价方法	自评结论
供气质量	气质	气质合格率（管道燃气）	气质合格率=气质检测合格数/气质检测总数*100%	100%
	燃气燃烧器具前压力	燃气燃烧器具前压力合格率（管道燃气）	燃气燃烧器具前压力合格率=（规定时间内检测合格次数÷检测总数）×100%	100%
燃气供应可靠性				
项目 1	项目 2	评价内容和指标	评价方法	自评结论
供气可靠性	气源保障	客户停气影响小时数比率	客户停气影响小时数比率=[1-（停气小时数*受影响客户数）/（总供气小时数*总客户数）]*100%	23 年未发非计划内的停气，管网供气正常。
	停复气管理	计划性停气比率	计划性停气比率=（提前 48 小时以上通知客户的停气次数/停气总计次数）*100%	100%
		按公示的时间内恢复供气比率	（按公示的时间内恢复燃气供应次数/停气总计次数）*100%	100%
燃气安全管理	紧急报险抢修	报险抢修电话接通率	报险抢修电话接通率=（报险抢修电话接听次数/报险抢修电话热线拨入次数）*100%	100%
		报险抢修及时到达率	报险抢修及时到达率=（30 分钟内到达现场次数/接报到达现场总次数）*100%	100%

	用气安全宣传	向用户宣传燃气安全使用知识	有/无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
	用户燃气安全检查	用户用气安全检查	有/无按照规定组织对用户燃气设施的安全检查，并且对于安全隐患实施有效管理	有
	用户燃气设施建设与改造	用户燃气设施竣工验收一次合格率	用户燃气设施竣工验收一次合格率=（用户燃气设施建设与改造工程一次验收合格数/用户燃气设施建设与改造工程一次验收总数）*100%	100%
<b>燃气供应可持续性</b>				
<b>项目 1</b>	<b>项目 2</b>	<b>评价内容和指标</b>	<b>评价方法</b>	<b>自评结论</b>
持续改进的服务体系	服务目标管理	企业按照标准要求设置服务标准管理	判断有/无	有
	服务流程标准	企业关键服务业务建立服务流程标准	判断有/无	有
	服务信息公开	企业按照标准要求向客户和社会大众公开相关的信息	判断有/无	有
	服务渠道	企业提供能便利用户的多元化服务渠道	判断有/无	有
	服务价格合规性	企业是否存在强制捆绑搭售等行为	判断有/无	无

特此通知。

