



华润燃气

China Resources Gas

华润燃气客户服务管理体系  
燃气维修服务作业标准手册  
(CSMS-BZ05/VER:1.1)

华润燃气控股有限公司  
市场发展部  
2015年 1月

## 一、目的

为规范成员公司总结、探寻燃气管道和燃气设施维修服务环节所需管理制度流程，便于成员公司更快，更好的进行燃气漏气维修，同时将公司的服务提升更高层次，实现品牌延伸和整体服务价值的提升，特制定本作业指导书。

## 二、适用范围

本作业指导书规定了客户燃气设施的维修操作要求。

本作业指导书适用于客户燃气设施户内漏气维修作业。

## 三、权责

文件由集团市场发展部组织编制小组负责制订，经分管领导审核，在集团内实行。

## 四、定义

户内燃气设施维修服务：为保障客户使用燃气的安全性，由燃气公司提供上门服务，对户内燃气设施进行维修，保障燃气用户安全使用燃气。

## 五、参考文件

- 5.1 中华人民共和国国家标准——城镇燃气设计规范 GB50028-2006
- 5.2 中华人民共和国行业标准——家用燃气燃烧器安装及验收规范 CJJ12-99(1999 年版)
- 5.3 中华人民共和国行业标准——城镇燃气室内工程施工与质量验收规范 CJJ94-2009
- 5.4 中华人民共和国国家标准——燃气燃烧器具安全技术条件 GB16914-2003
- 5.5 中华人民共和国行业标准——家用燃气器具安全管理规则 GB17905-2008
- 5.6 中华人民共和国建设部规章——燃气燃烧器具安装维修管理规定
- 5.7 中华人民共和国行业标准——城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规范 CJJ51-2006

本手册主要规定了华润燃气统一的服务规范，所涉及工作的技术规范应另行按照国家各项标准和相关规定的要求，严格予以执行。

## 六、作业程序与要求



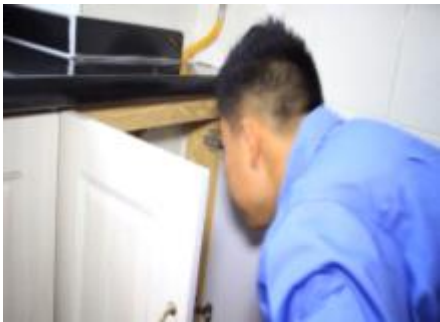



### 6.1 作业前工作准备




步骤	工作准备项目	示例图片
1	换工作制服	
2	带工作牌	

### 6.2 维修作业标准步骤

步骤	作业项目	示例图片
1	<p><b>按时到户：</b>接派工单后，先与用户联系，确认维修内容并预约到户服务时间，领取相应的配件，在约定的时间内上门服务；轻轻敲门或按门铃。敲门以一次 3-4 下为宜，每次相隔 5-6 秒；按门铃为每次一下，每次相隔 10 秒为宜。</p>	
2	<p><b>表明身份：</b>客户开门后，先应表明自己的身份和来意，出示工作证：“您好，我是 XX 燃气公司的服务人员×××，上门为您……”，得到用户充许后方可进入用户家。</p> <p>遇客户不在家时，应联系用户延时服务或另约时间。用户短时间耽搁未到家的可予以等候。不能联系到客户的，则应留下“到访不遇”卡，“到访不遇”卡应塞入门缝或外人无法看到的地方，以免招引盗窃。</p>	

<p>3</p>	<p><b>穿鞋套:</b> 得到用户的允许后穿鞋套进门; 进门后应严格按照执行公司规定, 在工作区域内活动, 如发现有贵重物品应提醒用户</p>	
<p>4</p>	<p><b>安全检查:</b> 检查前应打开门窗, 保持空气流通</p>	
<p>5</p>	<p><b>公开收费标准:</b> 服务如需收费, 需提前向用户出示华润燃气“统一收费标准”</p>	
<p>6</p>	<p><b>放置工具:</b> 依据工作单准备材料、工具、设备, 将工具、设备放置在工作垫上</p>	
<p>7</p>	<p><b>开始检查:</b> 使用 U 型压力计和检漏仪对燃气设施进行检查 (肥皂水只能作为辅助手段判断漏点)。严禁明火检测</p>	
<p>8</p>	<p><b>依次检查:</b> 检测室内部分时, 先检测各接头, 再检测表具、阀门、灶具及热水器, 最后检测胶管; 检测室外部分时, 先检测各接头, 再检测表箱内的表具、表前阀</p>	


9	<p><b>进行维修：</b>确定漏气部位，开始维修；</p>	
10	<p><b>气密检测：</b>维修完毕，严格按照国家规范进行气密性检测。</p>	
11	<p><b>安全检查（燃气设施）：</b>对燃气设施进行安全检查</p>	
12	<p><b>安全检查（燃气具）：</b>软管连接及燃气具检查</p>	
13	<p><b>点火试灶</b></p>	
14	<p><b>清理现场：</b>工作完毕应将现场打扫干净恢复原貌，收拾好工具和配件，确保客户环境清洁。</p>	

15	<p><b>用户确认：</b>填写维修记录单并记录安检内容，并请用户签字</p>	
16	<p><b>安全宣传及百尊宣传：</b>维修完毕后提示客户用气安全，并宣传百尊燃气具。如有条件，可向用户发放安全使用手册，及百尊燃气具宣传手册。</p>	
17	<p><b>礼貌道别：</b>向客户礼貌道别，出门时脱下鞋套，面向客户将门关好后离开</p>	

### 6.3. 重点作业步骤的工作细节要求

户内挂表表前阀漏气（立管、立管活接），需户外停气维修具体步骤

步骤	作业项目	示例图片
1	<p><b>户外停气：</b>如户内挂表表前阀（含）前漏气（注：立管，立管活接），逐户通知楼上楼下相关用户，应先室外矮立管停气维修，检查家中燃气阀门是否关闭</p>	
2	<p><b>切断气源：</b>关闭表前阀门及灶前阀门，切断气源</p>	
3	<p><b>气体放散：</b>对立管气体进行放散或打开灶前阀点灶，将燃气表和管道中的燃气燃烧尽，严禁带气作业</p>	

4	<p><b>恢复供气：</b>维修完毕后，打开楼后矮立管，恢复供气</p>	
---	---------------------------------------	--

## 6.4. 维修服务安全操作规程及注意事项

### 6.4.1 维修服务管理制度

(1) 维修员在服务中应态度和蔼，文明礼貌，对用户做到有问必答，不得与用户争吵。

(2) 维修员在接到工作单后要立即与用户联系，并与用户预约到户时间，在预定时间内到达用户家中，及时率达 100%。

(3) 维修员更换燃气表前要确认燃气表是否已坏，表封铅封是否正常，如有障碍无法对燃气表进行更换(如在吊橱内)。要对用户解释清楚，协调好以后进行更换。更换完必后要仔细检查是否漏气。一次处结率达到 100%，完成后让用户在工作单上签字认可。

(4) 维修员到户更换球阀及灶修应配齐各种所需工具和配件，如有障碍无法更换要向用户解释清楚，协调好再进行更换。维修更换完毕后检查是否漏气，一次处结率达到 100%，完成后让用户在工作单上签字认可。

(5) 维修员应对用户室内燃气设施进行全面检查，如发现隐患能现场维修整改的要现场整改，不能整改的要告知用户需注意事项并下达隐患通知书，用户签字认可。回公司后根据户内隐患分级管理相关规定进行处理。

(6) 维修人员要认真填写各类工作单，不得漏联、漏项，字体工整。及时反馈工作完成情况。

### 6.4.2 维修服务工作规范

(1) 工作人员衣着应保持干净、整洁并持证上岗，仪表大方，举止文明。

(2) 入户时应按与客户约定的时间稍提前到达，不得迟到；敲门轻重适度，不大声叫喊，客户开门后先向客户问好并表明身份和来意。入户后应在工作区域内活动，不得东张西望，乱走乱看；严格按照安全技术规程操作，在规定时间内查明情况，排除故障，符合质量要求。

(3) 维修服务应遵守华润燃气客户服务礼仪标准的“上门服务 12345 规范”

A. 一证件：华润燃气工作证

B. 二公开：公开收费标准、公开工作单据

C. 三个一：一对鞋套、一张垫布、一块抹布

D. 四不准：不喝客户的水、不抽客户的烟、不吃客户的饭、不要客户的礼

E. 五到位：问候到位、工作到位、清理到位、提示到位、道别到位

(4) 工作完毕后，按要求查漏，确保不漏气后，向用户示范并请用户试用，在工作单上签名确认及写上意见。

(5) 维修人员维修完毕后仍旧有遗留问题，应在维修工单上注明并跟踪处理。

### 6.4.3 维修注意事项

(1) 严禁明火查漏，发现燃气泄漏，应开窗通风，切断气源，排除室内积存气体后，方可操作。

(2) 在进行燃气器具维修前应对客户室内的立管、户内管、胶管、燃气表等燃气设施进行安全检查。

(3) 维修燃气器具前应检查其控制阀门是否关闭，然后进行操作。动作要轻拿轻放，按操作程序进行，保证检修质量，修理结束后，用检漏仪和肥皂水检漏，保证其正常使用。

(4) 在采用涂液法检漏时，检查完毕后应清理残余液体，检漏用液体禁止采用带酸碱性的溶液。

(5) 当出现气表堵塞，需要进行换表时，保证气表方向一致，校对表号、指针数、并做好记录，按程序操作完成后，用检漏仪检漏，保证其正常使用。

(6) 对住户家中立管维修及更换，必须做到每户家中关闭灶前阀，结束后要进行立管试压，测试不合格应及时查找原因并进行处理，复压合格后方可通气。

## 七、附属资料

附件一：作业人员携带工具及文件单

附件二：维修派工单

附件三：天然气安全使用手册

附件四：2012年华润燃气服务承诺

## 八、关联文件

《客户服务礼仪标准手册》CSMS -BZ01/VER:1.0

附件一：作业人员携带工具及文件单

序号	名称	数量	备注
1	便携式检漏仪	一台	
2	《维修派工单》	一份	
3	《安检单》	一份	
4	《天然气安全使用手册》	一份	
5	百尊燃气具宣传单		
6	维修工具	一套	压力计、管钳、扳手、螺丝刀等
7	维修所需材料	若干	
8	鞋套	若干	

附件二：维修派工单



附件二:



xx燃气公司维修服务工单(需换表)

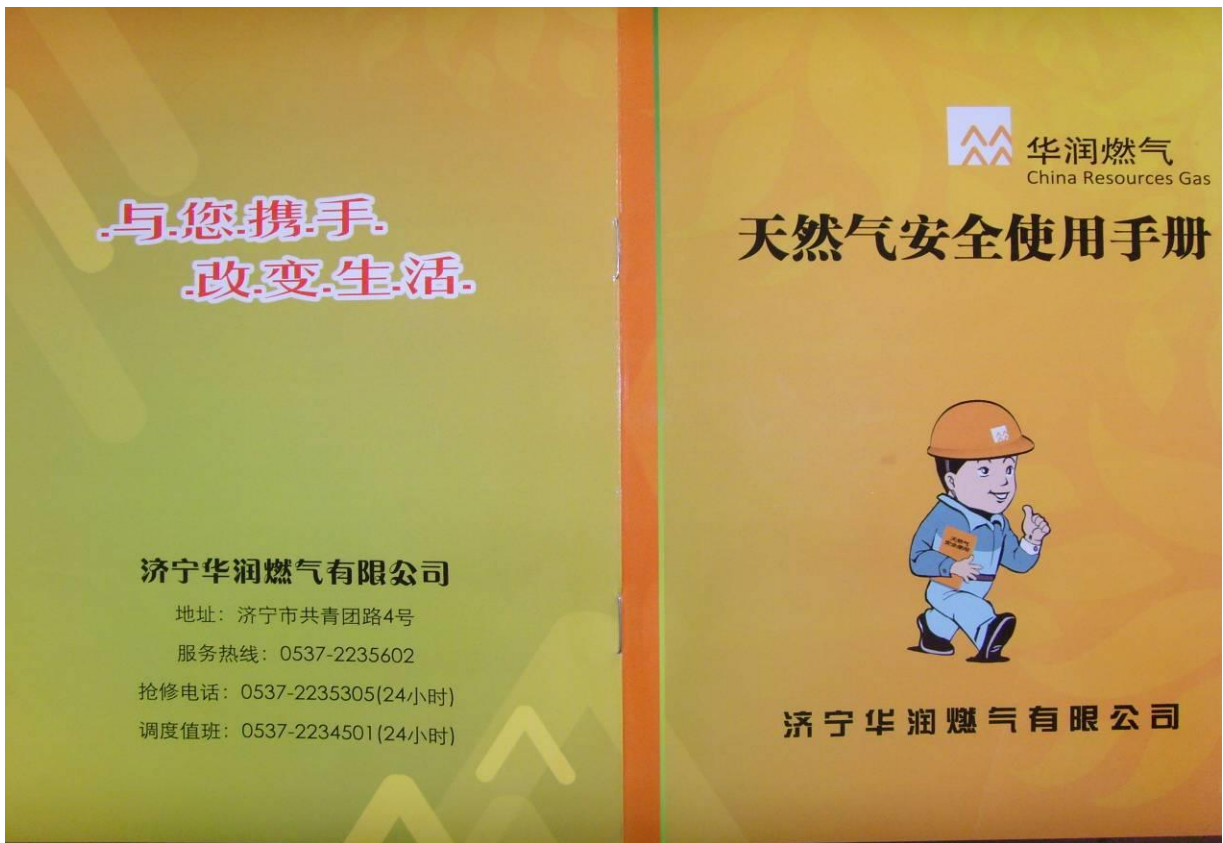
任务单号:		任务类型:			出单时间:		
客户姓名	用户号	表具状态	通气时间				
地址				管理站			
联系人	联系电话						
综合提示	最后抄表日期	最后抄表读数	其它提示				
	最后安检日期	最后安检情况					
业务内容							
预约时间		工作人员					
燃气具资料	条形码编号	品牌型号	购买日期	条形码编号	品牌型号	购买日期	
旧燃气表资料	表型号	表钢号	左右表	□左 □右			
	其它信息		本次抄表读数				
新燃气表资料	表型号	表钢号	左右表	□左 □右			
	其它信息		新表表底数				
	如发生 IC 卡表、CPU 卡表换表请填写		剩余气量是否已现场转移	□是 □否			
验表资料	检测费用	故障情况					
	处理情况						
	测表结果	□表完好 □停行 □慢表 □快行 □壳坏 □漏气 □跳字 □其他					
工程及服务项目				温馨提示			
项目内容	数量	单价	金额	1. 燃气管道设施及燃气具的安装, 须由有相应资质的单位施工; 客户另聘我司以外的单位施工, 须提前通知我司派人到现场监督施工和验收。 2. 客户需提供燃气安装施工时需用的水、电等条件, 及提供存放材料、工具的场所。 3. 我司上门人员均穿统一的工作服, 佩带华润燃气公司工作证。若客户对服务、安装质量或其他方面有疑问时, 可于工作时间致电我司客户服务热 处理结果:			
以上项目总金额							
如有发生请填写	提前预收金额	现场收费金额					
	票据号码	收款人签名					
服务日期	到达时间	离开时间	工作审核				
工作声明	本人声明上述工程已处理妥当, 符合安全要求及检验合格, 可交客户使用, 并已指导客户正确使用。 员工/承建商 签名: 工号:						
客户意见	□ 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 非常不满意 改善建议:			兹证明: 上述工程已处理妥当, 无遗留问题, 本人愿意支付上述工程所需的费用。 客户(代表)签名:			
备注							



xx燃气公司维修服务工单（不需换表）

任务单号:		任务类型:			出单时间:		
客户姓名	用户号	表具状态	通气时间				
地址				管理站			
联系人	联系电话						
综合提示	最后抄表日期	最后抄表读数	其它提示				
	最后安检日期	最后安检情况					
业务内容							
预约时间		工作人员					
燃气表资料	表型号	表钢号		左右表	<input type="checkbox"/> 左 <input type="checkbox"/> 右		
	其它信息			本次抄表读数			
燃气具资料	条形码编号	品牌型号	购买日期	条形码编号	品牌型号	购买日期	
工程及服务项目				温馨提示			
项目内容	数量	单价	金额	1. 燃气管道设施及燃气具的安装，须由有相应资质的单位施工；客户另聘我司以外的单位施工，须提前通知我司派人到现场监督施工和验收。 2. 客户需提供燃气安装施工时需用的水、电等条件，及提供存放材料、工具的场所。 3. 我司上门人员均穿统一的工作服，佩带华润燃气公司工作证。若客户对服务、安装质量或其他方面处理结果：			
以上项目总金额							
如有发生	提前预收金额	现场收费金额					
请填写	票据号码	收款人签名					
服务日期	到达时间	离开时间	工作审核				
工作声明	本人声明上述工程已处理妥当，符合安全要求及检验合格，可交客户使用，并已指导客户正确使用。 员工/承建商 签名： 工号：						
客户意见	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 改善建议：			兹证明：上述工程已处理妥当，无遗留问题，本人愿意支付上述工程所需的费用。 客户（代表）签名：			
备注							

附件三：安全用气手册



附件四：2012年华润燃气服务承诺

