

界首市新奥阜康天然气利用有限责任公司文件

关于印发《供气关键指标公开办法》的通知

公司各部门：

为切实推进公司供气可靠性的公开工作，提高工作透明度进一步提升营商环境，提升燃气服务和安全水平，结合公司实际，特制定本办法，现予印发，请公司各部门遵照执行。

界首市新奥阜康天然气利用有限责任公
司

2023 年 6 月 23 日

供气关键指标公开办法

一、组织领导：

公司成立供气关键指标公开办法领导小组。

组长：齐仲春

副组长：程晨、牛琪

成员：张雨晨、曹梦龙、朱洪飞、李龙彪、吕海真、陈凯、任云雷、朱路路

下设领导小组办公室，由曹梦龙兼任办公室主任。

二、遵循原则

供气可靠性公开工作应遵循公正、公平、便民的原则。按照法定或承诺实现实施信息公开。

三、公开内容

(一) 下列信息应向社会公开

- 1、公司简介、机构设置等企业基本信息；
- 2、天然气新装、充值缴费、燃气报修等业务办理；
- 3、服务网点、网上营业厅、皖事通等线上线下服务渠道；
- 4、安全检查计划及抄表计划信息，适时公布；

- 5、 燃气及燃气设施使用常识和安全风险、隐患信息， 适时公布；
- 6、 服务承诺、服务热线及服务监督电话等投诉渠道；
- 7、 企业经济运行情况、主要财务指标，适时公布

8、燃气销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；

9、天然气气质情况，每月至少公布一次；

10、停气通知，涉及有计划停气的要提前 48 小时发布信息，因发生灾害或者紧急事故，不能提前通知的，应当在抢修的同时发布信息通知用气单位和个人，通知内容包括停气原因、停气范围、影响的主要城市工业及居民区、预计恢复供气时间、单位及联系方式，适时公布；

11、停气回访问卷，适时发布；

12、应急保供预案，定期发布；

13、年度用户平均计划停气时长、年度用户平均抢修时长、年度用户平均计划停气次数、年度用户平均抢修停气次数、年度平均每次计划停气用户数、年度平均每次抢修停气用户数、年度停气用户平均计划停气时长、年度停气用户平均抢修停气时长，每年一次；

14、管网四氢噻吩加臭剂浓度情况，每月一次； 15、年度企业供气可靠性自查报告，每年一次；

16、其他应当公开的企业信息。

(二) 下列信息不予公开

1、设计国家秘密、商业秘密和个人隐私的信息；

2、公开后可能会影响检查、调查、取证等执法活动的信息；

3、 信息公开工作领导小组认定的可能对他人隐私和名誉构成侵害、对相关人员合法权益造成侵害、对企业及社会的正

常秩序带来影响的信息；

4、 企业与相关方达成保密协议条款的约定信息；

5、 其他法律、行政法规规定不予公开的信息。

四、公开方式

信息公开的方式以主动公开为主，自信息形成或变更之日起 20 个工作日予以公开。法律、法规对政府信息公开的期限

另有规定的，从其规定。

（一）信息公开渠道

- 1、 公司门户网站、微信公众号等线上窗口；
- 2、 服务热线、服务监督电话；
- 3、 报刊、广播、电视等新闻媒体；
- 4、 电子屏、公告栏、宣传单等企业线下窗口；
- 5、 听证会、发布会等其他公开形势。

（二）信息公开的咨询窗口

主要包括：服务网点、服务热线、公司门户网站、公司微信公众号等。

（二）依申请公开的方式

公民、法人或者其他组织根据自身需要向企业提出申请获取政府信息的，应当按照《中华人民共和国政府信息公开条例》规定办理。

五 、 信息的手机、处理、传递及审批

信息可采用书面资料，各类记录、公告、内部刊物、讨论交流、电子媒体、网络等方式予以传递。收到公民、法人或其他组织要求提供信息公开内容的申请后应该登记，对能够当场提供公开信息或者能够当场答复的，应当提供或答复。不能当场提供或答复的，应当在承诺时限内按照有关规定予以答复。不属于公开范围的信息，应当告知申请人并说明理由。各单位和部门要确保各类信息公开及时、内容准确。拟公开的信息或依申请公开的信息，必要时需经过公司保密工作领导小组的审核或批准后方可公开。杜绝该公开的信息不公开、不该公开的信息随意公开。

六、 监督检查

各单位和部门必须认真履行职责，加强信息公开工作的自检，对信息更新不及时等群众反映不满意的现象要及时予以纠正。集团公司将信息公开工作纳入服务考核的范围之内，并结合服务管理工作开展检查，保障信息公开各项工作落到实处。

七、 责任追究

各单位和部门实施信息公开，违反有关法律、法规、规章或本制度规定的，由信息公开工作领导小组责令其限期整改，逾期不改正的予以通报批评；情节严重的，依法追究其相关责任。

界首市新奥阜康天然气利用有限责任公司

2023年6月23日

公 开 领 域
公开事项

公 开 内 容 (要 素

公开时
限

公开依据
公 开 主 体

公开渠

道和载

体
公 开 对 象
公 开 方 式

二级事项

城市公共供气单位信息公开

信息公开清单目录、供气可靠性

信息公开清单目录

编制并发布本单位信息公开基本目录

信息形成或变更之日起20个工作日内，并根据实际情况动态调整

《供水

供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》(建城

规〔2021〕

4号)

供气单位

■企业网站或属地政府(主管部门)网站

站

□政府公报 ■微信公众号 □发布会/听证会 □广播电视 □纸质媒体 □公开查阅点/政务公开专区

区

□政务服务中

心

□便民服务站 □入户/现场 □社区

企社会

主动

明确本单位主动公开信息内容及时限要求，并根据实际情况动态调整

单位概况

单位性质、规模、经营范围、注册资本、办公地址、营业场所、联系方式、相关服务等信息

单位领导姓名、组织机构设置及职能等

价格收费

燃气销售价格以及收费依据

维修和相关服务价格标准及收费依据

办事指南

用气申请、过户、销户等服务项目办事指南

服务范围

供气服务范围

办理渠道

刚点设置、燃气缴费、维修及 相关服务办理程序、线上线下 办理渠道

企事
业单位
村公
示栏
(电子
屏)
☐精准
推送
☐其他

服务标准

燃气业务办理时限、 服务标 准、服务承诺和便民措施

停复气信息

计划类施工停气及恢复供气 信息

计划停

气 48 小 时 前 公 布 信 息， 临 时 停 气 实 时 公 开， 恢
复 供 气 在 8 时 至 20 时 之 间 进 行 通 知。

用户平均计划停气时长

(GSR1)

年度公 示

用户平均抢修时长(GSR2)

用户平均计划停气次数

(GSR3)

用户平均抢修停气次数
(GSR4)

平均每次计划停气用户数 (GSR5)

平均每次抢修停气用户数 (GSK6)

停气用户平均计划停气时长 (GSR7)

停气用户平均抢修停气时长 (GSR8)

停气回访问卷

适时发 布

安检信息

安全检查计划

月度公 小

抄表计划

抄表计划

供气安全

燃气气质报告

燃气及燃气设施使用常识和 安全风险

实时更 新

隐患信息

咨询投诉

咨询服务电话、报修和监督投诉电话
信息形成或变更之日

应急保供

应急保供预案
起3个工作日内予以处理，并根据实际情况
动态调整。

自评报告

年度供气可靠性自查报省

年度公示