

附件

贵州省城镇管道燃气服务评价标准

（征求意见稿）

2022 年 10 月

前言

为规范贵州省管道燃气经营企业的经营服务，提高燃气服务质量，确保安全稳定供气，根据贵州省住房和城乡建设厅年度标准编制、修订计划要求，贵州燃气集团股份有限公司、贵州省燃气协会、贵州燃气热力设计有限责任公司、贵州鸿巨热力（集团）有限责任公司、贵阳鸿源燃气建设发展有限公司、贵阳鸿顺安装维修有限公司等有关单位，总结省内城镇燃气企业经营服务多年的实践经验，参考国内外相关标准，在广泛征求意见的基础上，编制了本标准。

本标准按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准共分 6 章。主要技术内容包括：1、范围；2、规范性引用文件；3、术语和定义；4、基本规定；5、服务评价内容及评价方法；6、评价等级划分。

本标准由贵州省住房和城乡建设厅负责管理，由主编单位负责具体技术内容的解释。本标准在执行过程中如有意见或建议，请相关单位注意总结经验，如发现需要修改和补充之处，将意见寄送至 XXXXXX(地址：XXXXXXXXX，邮编：XXXXXXX，电子邮箱：XXXXXXXXX，联系电话：XXXXXX)，以供今后修订时参考。

本标准主编单位：贵州燃气集团股份有限公司

本标准参编单位：贵州省燃气协会、贵州燃气热力设计有限责任公司、贵州鸿巨热力（集团）有限责任公司、贵阳鸿源燃气建设发展有限公司、贵阳鸿顺安装维修有限公司

本标准主要起草人：

本标准主要审查人：

目次

前言..... 2

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语..... 1

4 基本规定..... 2

5 服务评价要素..... 3

6 服务评价参考指标及计算方法..... 9

7 服务评价等级划分..... 10

附录 A

（资料性附录）

服务质量考评表..... 11

服务质量问卷调查（民用） 15

服务质量问卷调查（非居民） 16

附录 B

（资料性附录）

燃气工程预算书..... 17

贵州省城镇管道燃气服务评价标准

1 范围

本标准规定了城镇管道燃气服务评价标准的要求。

本标准适用于贵州省城镇管道燃气经营企业标准服务的评价。

燃气服务评价除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 28885 燃气服务导则

GB 55009 燃气工程项目规范

GB 50028 城镇燃气设计规范

GB/T 51098 城镇燃气规划规范

GB/T 50680 城镇燃气工程基本术语标准

GB/T 50811 燃气系统运行安全评价标准

GB/T 13611 城镇燃气分类和基本特性

CJJ 51 城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程

CJJ 268 城镇燃气智能化技术规范

3 术语

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 管道燃气经营企业 pipeline gas operation enterprise

采用管道设施系统供应城镇燃气，供终端用户使用并提供相应服务的企业。

3.2 燃气服务 gas service

为满足用户的使用燃气需要，管道燃气经营企业向用户提供的供气及相关服务活动。

3.3 燃气服务质量 quality of gas service

管道燃气经营企业提供的，能使用户燃气使用需求得到满足的普遍均等服务和个性化服务及其过程所具有的质量特性。

3.4 服务窗口 service point

管道燃气经营企业为用户提供服务的场所或平台，包括办事处(点)、用户服务中心、维修站(点)、管理站、网络信息服务平台、热线中心等。

3.5 上门服务 on-site service

管道燃气经营企业的服务人员到居民用户燃气使用场所提供的服务活动。

3.6 燃气燃烧器具前压力 gas pressure when gas appliances are used

用户使用燃气时，在其燃气燃烧器具入口处测得的运行压力。

3.7 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。

4 基本规定

4.1 服务评价原则

4.1.1 管道燃气经营企业应建立有效的企业服务质量评价体系。遵循“安全第一、诚信为本、文明规范、用户至上”的原则，设立具体目标指标。指标应包括供气质量、可靠性、安全性、顾客满意度、投诉处理等结果质量指标；也应包括公开化、透明化、规范化、智能化、便捷性、及时性等过程质量指标。

4.2 服务评价对象

4.2.1 管道燃气服务评价的对象为管道燃气经营企业。

4.3 服务评价类别

4.3.1 服务评估分为：燃气服务提供者自主评估、第三方评价和政府部门监管评估。

4.4 调研方式

4.4.1 系统调研

系统调研包含现场调研、发放问卷调研、抽样调研、互动问答调研等形式。

4.4.2 人工调研

人工调研包括自主进行满意度调研、委托专业咨询公司开展“神秘人”调研等形式。

5 服务评价要素

5.1 服务目标管理

5.1.1 管道燃气经营企业应在相关法律法规、标准和顾客需求的前提下，制定本企业服务经营方针，并形成文件发布。

5.1.2 管道燃气经营企业应根据自身情况，制定可量化的服务目标便于本企业监测管理，并形成文件发布。

5.1.3 管道燃气经营企业对所制定的服务目标，应进行定期的考核与评审，并形成记录。

5.2 服务流程

5.2.1 管道燃气经营企业应将“获得用气”办理流程规范设置为以下三个环节：

- 1 受理答复
- 2 设计施工
- 3 验收供应

5.3 服务信息公开

5.3.1 管道燃气经营企业应向客户及社会公众公开相关燃气服务信息，以便于客户获知和查询。管道燃气经营企业应公开的信息内容：

- 1 报装指南
- 2 社会服务承诺
- 3 办理流程
- 4 服务大厅工作规范
- 5 服务收费项目标准及依据
- 6 用气价格文件
- 7 岗位公示牌
- 8 企业工商信息
- 9 管道燃气经营证照

5.4 服务场所规范性

5.4.1 服务环境

5.4.1.1 管道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，方便用户进行咨询与查询相关信息、缴纳气费、办理各种用气业务、故障报修、提出建议及用气投诉等。

5.4.1.2 营业场所内公示及配备硬件设施，应符合《燃气服务导则》（GB/T28885）相关要求。

5.4.1.3 营业场所外应设置企业标志及营业时间牌。在营业时间内已受理的事项，未办理完成前，不应终止服务。调整营业时间的，应于 1 个工作日前在服务窗口公示营业时间调整通知。

5.4.2 服务人员

5.4.2.1 服务场所服务人员应举止文明、用语规范、熟悉业务、遵守职业道德和工作纪律，具备相应的服务所需专业技能。

5.4.2.2 统一着接待服装，规范穿戴。

5.4.2.3 统一佩戴或悬挂岗位工作牌，工作牌应保持清洁及字体清晰。

5.5 服务申报材料

5.5.1 管道燃气经营企业应明确规定“获得用气”申报材料。服务申报材料应少于或等于以下规定申报材料：

- 1 身份证明
- 2 用气场所图纸
- 3 用气需求

5.5.2 管道燃气经营企业应制定以客户需求为导向的“容缺”受理机制，并形成文件发布。

5.5.3 管道燃气经营企业对所制定的“容缺”受理机制应定期进行考核与评审并形成记录。

5.6 服务时限

5.6.1 对于外线连接工程不超过 30 米的

1 外线连接工程不超过 30 米的，管道燃气经营企业受理答复、设计施工、验收供应通气合计时限应不超过 25 个工作日。

2 因商务谈判、现场不具备施工条件、用户要求暂停施工、用户暂无需要供气等原因，导致受理答复、设计施工和验收供应等 3 个环节之间或设计施工环节内中断的时间，不计入服务时限。

5.6.2 户内拆、改、换、修

1 户内拆除、改装燃气设施和计量表到期更换等其他预约服务, 接到客户有效申请, 按与客户约定的时间完成服务内容。

2 燃气器具安装: 接到客户满足安装条件申请, 自约定之日起 48 小时内安装完毕。

5.7 服务成本费用

5.7.1 管道燃气经营企业应向非居民燃气报装用户提供《燃气工程预算书》来佐证收取的服务成本费用, 内容应包括:

1 工程项目名称;

2 编制说明;

3 有关燃气连接工程材料的材质规格、数量及价格; 价格应与公示价格一致;

4 燃气工程造价预算书(包括工程预算汇总表、分部分项工程量清单与计价表、措施项目清单与计价汇总表等, 详见附录 B);

5.7.2 服务成本费用评价, 宜采用标准案例法进行评价。

5.8 客户满意度

5.8.1 窗口服务

1 管道燃气经营企业应建立窗口服务规范管理制度, 满足《燃气服务导则》相关要求。

2 窗口服务人员应严格落实首接责任制。

5.8.2 热线服务

1 管道燃气经营企业应设置 24 小时热线电话, 受理用户用气信息咨询、业务咨询、故障报修、服务质量投诉等。

2 热线服务人员应及时接听热线电话, 应答准确, 用语规范。

3 因供气设施事故、抢修等引起停气, 用户询问时应告知用户停气原因, 并主动致歉。

4 管道燃气经营企业应建立热线服务回访制度。

5.8.3 上门服务

1 管道燃气经营企业提供服务应符合《燃气服务导则》要求。

2 管道燃气经营企业应建立上门服务回访制度, 对上门服务质量实行全过程跟踪回访。回访方式分为电话回访或上门作业影像抽查。

3 对收费项目、维修操作过程中可能造成物件损坏的项目, 应在实施服务前提前告知, 并得到用户同意。

5.8.4 智能化服务

1 管道燃气经营企业应建立电子服务平台，为用户提供在线业务申请、预约、支付、投诉、故障报修、用气咨询、信息查询等，实现通过电子服务平台进行信息提示、发布停气公告等。电子服务平台应操作简便、界面简单，并保证用户资金及个人信息的安全。

2 管道燃气经营企业应建立健全真实、完整的用户服务系统，实现服务的可追溯性。

3 管道燃气经营企业应建立 GIS 系统，应用物联网等技术，实现智慧燃气运营。

5.8.5 满意度调查

1 通过在窗口设置服务评价器或向客户发放满意度调查表等方式收集客户对工作人员的服务态度、服务效率、工作质量等多方面的评价，了解客户对服务质量的满意程度，从而有效地监督和提升工作人员的服务质量。燃气服务质量的评价应实行企业自我评价和社会评价结合方式。

服务质量问卷调查表详见附录 A。

5.9 客户投诉管理

5.9.1 管道燃气经营企业应建立用户投诉处理制度，公开投诉渠道，及时对客户投诉内容进行受理及反馈。

5.9.2 接到用户的投诉应在 5 个工作日内提出处理意见并答复用户。对不予受理的投诉请求，应告知投诉人并做好解释、疏导工作。

5.9.3 对在规定的 5 个工作日内不能解决的投诉，应向用户说明原因并约定需要延长的时间。

5.10 供气质量

5.10.1 管道燃气经营企业供应的燃气应符合《燃气工程项目规范》GB 55009、《城镇燃气设计规范》GB 50028 、《城镇燃气分类和基本特性》GB/T 13611 的规定并符合相应燃气种类标准。

5.10.2 管道燃气经营企业应定期向用户公布所供应的燃气种类、组分、热值和供气压力等质量信息。

5.10.3 管道燃气经营企业应每月检测燃气燃烧器具前压力，并向用户公布压力合格率。家用燃气器具的灶前供气压力范围应为 $2000 \pm 1000 \text{Pa}$ ，即最低应为 1000Pa，最高应为 3000Pa；非家用燃气燃烧器具的供气压力应以设备的额定压力确定。

5.11 管道燃气持续供气可靠性

5.11.1 供气保障

1 管道燃气经营企业应当履行普遍服务的义务。对提出使用燃气并符合使用条件的

用户，管道燃气经营企业应当与其签订供用气合同，明确双方的权利、义务及违约责任，不得拒绝供气。

2 管道燃气经营企业的燃气安全事故应急预案中应具有保证临时供气和维持服务的措施。

3 管道燃气经营企业应向社会公布 24 小时报险、抢修电话，抢修抢险电话应当有专人 24 小时值班。

4 管道燃气经营企业参与协助地方人民政府对特殊情况或残、障、孤、老等特殊人群的用气需求提供服务。

5 燃气计量和调度等信息应有利于燃气计量技术水平提高和对供求状况监测、预测和预警的实施。

5.11.2 应急处理

1 管道燃气经营企业应制定综合事故应急预案，按规定报管理部门备案，发生事故应立即启动。

2 管道燃气经营企业应针对自然灾害、极端性气候、社会治安、生产事故和气源短缺等严重影响正常供气服务的事件制定专项应急预案。定期对内容的实用性和适用性进行评估，及时修订，遵照执行。

3 管道燃气经营企业应当设置专门的 24 小时燃气事故抢险抢修队伍，配备专业技术人员、防护用品、消防器材、车辆、通讯设备和抢险工器具等。

4 管道燃气经营企业应定期开展燃气事故抢险抢修队伍安全技能培训，掌握抢险抢修技能。每年开展不少于 1 次的用户应急预案演练，适时组织用户参加培训或演习。

5 管道燃气经营企业应定期向用户宣传燃气泄漏后紧急处置措施。

6 管道燃气经营企业应加强燃气运行状态的监测、预报和相关保障工作。

5.11.3 供气服务

5.11.3.1 管道燃气经营企业应按照规定，定期在管网末端抽查燃气加臭的质量。天然气加臭应当符合国家《城镇燃气设计规范》GB50028 的标准。

5.11.3.2 对于符合国家质量标准，燃气经营企业参与工程竣工验收，并验收合格的用户燃气设施，应依据供用气合同予以供气。

5.11.3.3 管道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。燃气计量表达到国家规定使用期限的，应当及时更换。

5.11.3.4 管道燃气经营企业应做到抄表作业及时准确；抄表应按照约定的时间周期进行，

若需要变更抄表周期，应提前通知用户；

5.11.3.5 管道燃气经营企业抄表后，应按照承诺的时间通知用户缴纳燃气费。管道燃气用户应当按照供用气合同的约定交纳燃气费，逾期未交纳的，管道燃气经营企业可以催缴；其他参照《贵州省城镇燃气管理条例》第三十一条

5.11.3.6 管道燃气经营企业的缴纳燃气费通知应包括下列内容：

- 1 企业名称；
- 2 用户编号、户名、地址；
- 3 抄表数和用户当期使用的燃气量；
- 4 燃气的价格和用户应缴纳的燃气费金额；
- 5 缴纳燃气费的地址、时间和时限及缴费方式的提示；
- 6 企业的缴费查询电话、服务热线电话、监督电话或其他联系方式。
- 7 管道燃气经营企业应提供多种方式方便用户缴纳燃气费。
- 8 管道供应临时中断，应进行下列处置：
 - 1) 管网抢修应符合《城镇燃气管网抢修和维护技术规程》CJJ 51 的标准。
 - 2) 管道燃气经营企业因管道施工、维修、检修等计划性而非突发性原因降压或暂停供气的，应当在 48 小时前将降压或暂停供气及恢复供气的时间公告并通知用户。
 - 3) 供气管道发生泄漏等突发性事件停气，应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，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；
 - 5) 管道施工、维修和检修尽可能实现不停气作业。
- 9 用户燃气管道设施发生故障，向管道燃气经营企业报修，管道燃气经营企业应受理，并按照相关法规规定的时限响应；管道燃气经营企业接到用户室内燃气泄漏的报告，应在接报的同时，提示用户采取常规应对措施，按照相关法规的规定响应并立即赶到现场处置；管道燃气经营企业管理的阀门井盖缺损，应自接到报告或发现之时起 24h 内修复，未能及时修复的，应采取监护措施。

5.12 燃气安全管理

5.12.1 用气安全宣传

1 管道燃气经营企业应当制定用户安全用气规则，向用户宣传安全用气原则，并安排人员对用户进行燃气安全使用教育、解答用户咨询。

2 管道燃气经营企业应制定安全技术操作规程及相关的安全管理制度，并应定期更新。

3 管道燃气经营企业应对生产岗位工作人员定期进行技术培训， 并按国家相关规定持证上岗。

4 管道燃气经营企业应按规定设置安全和警示标志。

5 管道燃气经营企业应履行指导用户安全用气、节约用气和宣传安全用气知识的义务。

5.12.2 燃气设施安全管理

1 管道燃气经营企业应当按照国家有关规定，定期对燃气设施进行检测、维护，对达到使用年限的燃气设施及时更新，保障燃气设施安全运行。

2 管道燃气经营企业应按照相关规定组织对用户燃气设施进行安全检查，单位用户的检查每年不低于 3 次，城镇居民用户每年不得少于 1 次。

3 安全检查应符合《城气燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ51 的规定。

5.13 服务便利度

5.13.1 服务渠道普及率

燃气经营企业的服务渠道设置应覆盖企业经营范围内用户，保障用户便捷使用燃气服务。

5.13.2 管网普及率

燃气经营企业应逐步提升城市燃气管网建设，提高燃气管网覆盖率，便于满足用户用气需求。

5.13.3 应急调峰量

燃气经营企业应提高城市储容能力，保障管道燃气供给可靠性。

6 服务评价参考指标及计算方法

6.1 服务场所规范性达标率

服务场所规范性达标率 = (调查服务项目符合标准数 ÷ 调查服务项目总数) × 100%

6.2 窗口服务满意度

窗口服务用户满意度=（业务办结且评价为满意客户人数÷业务办结总人数）×100%

6.3 服务电话及时通率

电话及时接通率 =（按时接通的电话数量÷打进电话总数量）× 100%

6.4 上门服务满意度

上门服务满意度 =（上门服务办结且评价为满意客户人数÷上门服务办结总人数）× 100%

6.5 客户调查满意率

客户调查满意率=6 分以上总项数/调查总项数×100%

6.6 投诉办结率

投诉办结率=（规定时间内投诉办结次数÷投诉总次数）× 100%

6.7 投诉满意率

投诉满意率=（规定时间内投诉办结满意次数÷投诉总次数）× 100%

7 服务评价等级划分

7.1 服务质量考评

根据《服务质量考评表》内容，计算服务评价要素总得分。

7.2 等级划分

通过服务要素总得分划分服务质量等级。等级区分按下表 7.2 所示：

表 7.2 服务质量等级划分表

服务质量等级	优	良	合格	不合格
得分区间	≥90	90>N≥80	80>N≥70	<70

附录 A
(资料性附录)
服务质量考评表

本附录所列评价内容指标第三方评价机构可根据具体情况制定指标详细内容，亦可参见表 A.1 内容。考评成绩按下式计算：

$$P_{\text{总}} = \sum_{k=1}^n \binom{n}{k} P_n * W_n = P1 * W1 + P2 * W2 + P3 * W3 + (...) + P13 * W13$$

表 A.1 服务质量考评表

评价要素 N _k	权重 W	要素对应项目	评价方法	评分标准	要素得分 P	备注
1 服务目标管理	2%	1.1 制定服务目标管理	有/无	50/0		
		1.2 制定可量化服务目标	有/无	30/0		
		1.3 服务目标考核记录	有/无	20/0		
2 服务流程	5%	2.1 制定服务标准流程	有/无	100/0		
3 服务信息公开	3%	(1) 报装指南	有/无	10/0		
		(2) 社会服务承诺	有/无	10/0		
		(3) 办理流程	有/无	10/0		

		(4) 服务大厅工作规范	有/无	10/0		
		(5) 服务收费项目标准及依据	有/无	10/0		
		(6) 用气价格文件	有/无	10/0		
		(7) 岗位公示牌	有/无	10/0		
		(8) 企业工商信息	有/无	10/0		
		(9) 燃气经营特许经营权执照	有/无	10/0		
		(10) 其他	有/无	10/0		
4 服务场所规范性	3%	服务环境	服务场所规范性达标率 i: $i \geq 90\%$ / $60\% \leq i < 90\%$ / $i < 60\%$	100/50/0		
		服务人员				
5 服务材料	5%	5.1 明确规定“获得用气”申报材料	有/无	60/0		
		5.2 制定以客户需求为导向的容缺受理机制并发布	有/无	20/0		
		5.3 容缺受理量化考核记录	有/无	20/0		
6 服务时限	5%	6.1 外线连接工程不超过 30 米的新户安装时限	是/否 ≤ 25 天	80/0		
		6.2 户内拆、改、换、修时限	是/否 按规定时间完成	20/0		

7 服务成本费用	5%	《燃气工程预算书》	是/否 提供	20/0		
		成本案例法	是否完成、合理，性价比越高，得分越高	80/0		
8 客户满意度	5%	窗口服务	窗口服务满意度	100/0		
	5%	热线服务	服务电话及时接通率 $\geq 85\%$	100/0		
	5%	上门服务	上门服务满意度	100/0		
	5%	智能化服务	建立电子服务平台	50/0		
			建立用户服务系统	25/0		
			建立 GIS 系统	25/0		
	30%	满意度调查	$i \geq 90\%$ / $80\% \leq i < 90\%$ / $i < 80\%$	100/50/0		
9 客户投诉管理	3%	投诉处置及时率	是否达 100%	50/0		
		客户对投诉处置满意率	是/否 $\geq 98\%$	50/0		
10 供气质量	3%	供应的燃气是否符合相关标准要求	是/否	40/0		
		每季度应向用户公布燃气质量信息	是/否	30/0		
		燃气燃烧器具前压力合格率	是/否 $\geq 99\%$	30/0		
11 管道燃气持续供气可靠性	3%	应急预案向管理部门备案	是/否	20/0		
		每年开展不少于 1 次的应急预案演练	是/否	20/0		

		天然气加臭应当符合国标	是/否	20/0		
		缴费通知内容齐全	是/否	20/0		
		每 2 个月不少于 1 次定期抽查用户燃气燃烧器具前压力，	是/否	20/0		
12 燃气安全管理	3%	制定用户安全用气规则并进行宣传	是/否	25/0		
		制定安全技术操作规程及相关的安全管理制度，并应定期更新	是/否	25/0		
		按规定设置安全和警示标志	是/否	25/0		
		单位用户的安全检查每年不低于 3 次，城镇居民用户每年不低于 1 次	是/否	25/0		
13 服务便利度	10%	服务渠道普及率	线下服务网点和线上移动端总数/地区人口数	50/25		
		管网普及率	管网长度/地区人口数	25/10		
		应急调峰量	应急调峰储容/地区日均耗气量	25/10		
				合计得分		

服务质量问卷调查（民用）

满意度调查内容及评价：每条问题最高 10 分，最低 1 分, 6 分以上为满意、6 分以下为不满意，请说明不满意的原因，根据您的满意程度打分	
评价内容	得 分
1. 对燃气报装服务的满意的情况反馈 。	
2. 对安全用气知识宣传的满意情况反馈 。	
3. 对工作人员着装佩证等规范服务的满意情况反馈。	
4. 对抄表员服务态度的满意情况反馈。	
5. 对安检员服务态度的满意情况反馈。	
6. 对换表人员服务的满意情况反馈。	
7. 对 96977 客户热线电话的满意情况反馈。	
8. 对点火服务的满意情况反馈。	
9. 对燃气设施拆、改服务的满意情况反馈。	
10. 对抢险服务的满意情况反馈。	
11. 对服务站点服务的满意情况反馈。	
12. 对投诉处理及回访服务的满意情况反馈。	
请留下您的意见与建议：	
姓名：	联系电话：

服务质量问卷调查（非居民）

满意度调查内容及评价：每条问题最高 10 分，最低 1 分, 6 分以上为满意、6 分以下为不满意，请说明不满意的原因，根据您的满意程度打分	
评价内容	得 分
1. 对安全用气知识宣传的满意情况反馈。	
2. 对工作人员着装佩证等规范服务的满意情况反馈。	
3. 对燃气报装服务的满意情况反馈。	
4. 对设计服务的满意情况反馈。	
5. 对施工安装服务的满意情况反馈。	
6. 对抄表服务的满意情况反馈。	
7. 对抢修抢险、安全巡检服务的满意情况反馈。	
8. 对服务站点服务的满意情况反馈。	
9. 对 96977 客户热线电话的满意情况反馈。	
10. 对投诉处理及回访服务的满意情况反馈。	
请留下您的意见与建议：	
姓名：	联系电话：

1、有效评估份数为客户对调查问卷进行了有效评价（满意 6 分以上、不满意 6 分以下）的总份数。

2、“不了解”表示客户对问卷调查中该项服务没有接触，未作任何评价，故不列入有效评价份数内。

附录 B
(资料性附录)
燃气工程预算书

表 B.1 燃气工程预算书样例

燃气工程预算造价书

工程名称：2022 年贵州省燃气公建用气样例工程

管线长度：

工程造价：

大写金额：

编制人姓名：

编制人电话：

计划建设单位：

预算编制单位：

预算编制时间：

表 B.1 燃气工程预算书样例

工程预算汇总表					
总体收费项目	分项收费情况			金额(元)	
一、建安工程费	1 分部分项工程费	1.1 燃气管道安装工程	1.1.1 管材费		
			1.1.2 阀门费		
			1.1.3 其他造价		
		1.2 定向转工程			
		1.3 车行道工程			
		1.4 人行道工程			
		1.5 土石方工程			
	2 措施费				
	3 规费				
	4 税金				
	二、建设项目其他费用	1 建设单位管理费			
		2 工程设计费			
		3 勘察费			
4 造价咨询、评审费					
5 施工图审查费					
6 工程监理费					
7 招标代理费					
8 环境影响评价费					
9 水土保持费					
10 施工协调费					
11 防洪费					
12 道路、绿化赔偿费					
13 碰口费(非带气接驳)					
14 工程物探费					
15 工程安监费					

(此表非固定汇总项，在制定预算时可根据工程实际情况对汇总内容项进行增加或删除)

本标准用词说明

1 为便于在执行本规范条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”：

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”：

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”：

表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按 其他有关标准执行的写法为“应符合.....的规定”或“应按.....执行”。