

关于进一步规范燃气企业经营行为 有关问题的意见

各会员单位：

最近几年，国家有关部门陆续对燃气企业的经营业务进行了检查，对于部分燃气企业的一些不当经营行为进行了处罚。为加强行业自律，全行业必须吸取有关教训，认真总结经验，进一步规范燃气企业经营行为，推进城镇燃气行业健康发展。为此，特对燃气企业主要业务及服务，提出以下意见。

一、规范燃气工程建设，确保市场公平准入

燃气企业在开展城镇燃气工程建设业务中，一定要严格遵守国家有关工程建设的法律法规，规范工程建设行为，与用户协商签订工程建设合同，依据合同提供工程建设服务，不得出现以下行为：

1.利用市场支配地位，迫使用户接受企业或企业指定的第三方承接燃气配套建设工程相关业务；

2.以“不予供气”等限制条件，迫使用户接受企业或企业指定的第三方承接燃气配套建设工程相关业务；

3.利用市场支配地位强制接受交易价格，以不公平的高价或以低于成本的价格开展燃气配套建设工程相关业务；

4.强制或变相强制申请办理燃气入户的用户购买其提供的相关设备和材料。

二、规范管道燃气销售业务，保障燃气用户的合法权益

燃气企业开展管道燃气销售业务过程中，依据合同法等相关法律规定，规范管道燃气销售行为，与用户平等协商，充分保障燃气用户合法权益，不得有以下行为：

1.在用气类合同中向用户约定收取“保证金”、“押金”的类似名目的条款，或收取预付款，但约定预付款不能冲抵气款，不得滚动结算的条款；

2.在用气类合同中向用户虽约定采取滚动结算方式条款，但约定限定收取“最低预付款”，收取的预付款金额与用户周期内实际用气量明显不对等的条款；

3.虽未在合同中约定前两款的

全部或部分内容的，但另行通过公文、告示、通知、口头约定等形式实施前两项全部或部分行为；

4.在合同中约定，或通过公文、告示、通知等形式实施前三项的全部或部分行为，并以如果不同意约定，便不予供气（或停气）作为限制条件；

对于燃气企业已实际收取保证金、收取预付款但不予冲抵气款的或是强制收取不合理高额的最低预付款的，可与用户协商，妥善处理。

三、规范用户服务业务，提升客户满意度

燃气企业针对各类用户开展售后服务，要以“燃气服务导则”为基础，规范服务行为，提升服务质量，响应客户需求，尊重客户自主选择权，为用户提供高效、优质的售后服务及延伸服务。不得出现以下行为：

1.以“不予通气”等为限制条件，强制要求用户购买产品或服务。

2.在用气类及入户初装类合同中，强制搭售其他不合理产品或服务。

（上接45页）

市场竞争力。通过召开用户服务座谈会、3.15广场服务、读者日咨询及与媒体联合策划燃气产品体验等服务公关活动，加强与消费者的沟通联系，影响消费者对HR集团服务的预期愿望与我们提供的实际服务相

一致，确保服务需求的稳定发展。

服务营销是HR集团器具公司开展营销管理深化的内在要求，也是新的市场形势下竞争优势的新要素。针对市场竞争的新特点，注重燃气器具产品服务市场细分，服务差异化、有形化、标准化以及服务

品牌、公关等问题的研究，有利于充分满足消费者需要，有利于增强企业竞争能力，更有利于提高燃气终端产品的附加价值。对增强HR集团器具公司的营销优势，丰富HR集团营销服务活动内涵有着重要的意义。



务,如配套报警器、紧急切断阀、不锈钢波纹管、保险、燃气具等产品;

3.通过其他公文、告示、通知等形式强制要求搭售不合理产品或服务,如配套报警器、紧急切断阀、不锈钢波纹管、保险、燃气具等产品;

4.约定强制指定第三方提供检测鉴定服务或强制指定使用第三方提供的设备、材料等;

5.营业厅营业员在办理业务时,强制销售保险、波纹管、报警器等产品或要求强制接受相关服务;

6.用户服务人员在上门开通点火、安检时,强制销售保险、波纹管、报警器等产品或要求强制接受相关服务;

四、严格遵守价格规定,规范收费行为

燃气企业在经营活动中,要严格遵守国家有关价格法律法规和

政策,对于政府定价或政府指导价的业务,严格按照政府价格文件执行;遵守以下行为规范:

1.凡物价批文所规范价格分类属于政府定价的,应按照批文价格定价;

2.凡物价批文所规范价格分类属于政府指导价的,应在指导价范围内合理定价;

3.凡物价批文所规范价格分类物价批文未明确定价或指导范围,属市场调节价的,应做到合理定价、明码标价且不得强制收取费用;

4.不得强制增加其他产品或服务,并将其价格纳入气价;

5.企业应按照政府定价目录申请获取物价批文,不得自行定价。

批文的定价成本发生变化时,企业可向价格部门提交调整申请,按程序调整并重新取得批文。

对于市场化业务,燃气企业不

得利用市场支配地位强制交易,不得限制用户协商权利,对于其所提供的产品或服务,要以经营成本为基础,与用户平等协商,公平定价。

请各会员单位针对上述业务和服务的意见,认真自查,主动整改,对于过程中遇到的具体问题,燃气企业要与政府相关部门做好沟通,以规范企业各项经营行为,共同促进城镇燃气行业的健康发展。



抄报:住建部、国家工商总局、国家发改委和能源局

抄送:各省、自治区、直辖市城市燃气协会



“攻坚泉城煤改气,助推济南蔚蓝天” 济南港华举办煤改气签约仪式

2016年7月18日,在济南港华燃气有限公司数控中心、济南港华与济南热力有限公司、济南热电有限公司、济南能源建设发展有限公司、力诺集团股份有限公司、山东英才学院、山东职业学院、济南东盛热电有限公司、济南大学、等8家单位签订了“煤改气”合作协议。会后,签约单位来到济南卷烟厂,实地查看和了解燃气锅炉运行情况,并对相关系统投资、减排情

况进行了详细咨询。

《济南市城市建成区35t/h及以下燃煤锅炉淘汰(改造)任务清单》中,位于济南港华特许经营区域内的有40个单位,共77台燃煤锅炉,总计1 187t。截止到目前,该区域确定需改为燃气供应的18个单位,锅炉43台,690t,占总吨位的58%,剩余的已采用其它能源供应方式,已签约改造7个单位13台,淘汰煤锅炉211t,其中完成通气6台,46t。本

次进行签约的8个单位,共改造22台燃煤锅炉,合计390t。

距离采暖季正式启动还有不足120天。为驱散“四面霾伏”,还百姓一片蓝天,同时保障市民冬季用暖不受影响,在市政公用事业局的领导下,济南港华将积极开展工作,提升燃气气源保障,让充裕的清洁能源更好地服务于城市建设和广大市民的日常生活。

(胡凯)