

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2018.04.007

燃气企业违法用户分类处置制度的建立和应用

□ 北京市燃气集团有限责任公司第三分公司（101111）周莉颖

摘要：燃气企业深受违法用户非法使用燃气之害，企业经营利益遭受巨大损失，而且还埋下了各种各样威胁社会的安全隐患，因此建立对违法用户的处置制度必要且紧迫，本文论述了如何应用制度解决企业实际问题，并收到了很好的效果。

关键词：违法用户 分类处置 偷盗气 安全隐患 燃气市场秩序

1 前言

近年来违法用户偷盗燃气（下称偷盗气）犯罪时有发生，而且非常猖獗，甚至一些违法分子把偷盗气作为“产业链”，“帮助”个别不法用户偷盗气，手段越来越隐蔽，及时发现难度愈发增加，加之私接私改燃气管道、设施等行为，不但使燃气企业的经济利益遭受巨大损失，而且还埋下各种各样安全隐患，为城市燃气运营安全、用户用气安全造成极大的威胁。

为有效地追缴燃气欠费、防范和打击偷盗气违法行为，及时发现并消除各类燃气安全隐患，保障用户安全用气，维护企业利益，促进“平安燃气”的全面建设，坚决处理和制止用户违法用气的行为，出台规范的对燃气违法用户处置工作相关制度的需求迫在眉睫。

2016年北京市燃气集团有限责任公司（下称北京燃气）第三分公司（下称三分公司）在北京燃气范围内首次用制度规范了对违法用户的处置工作，制定了《北京市燃气集团有限责任公司第三分公司对违法用户停气工作管理办法》（燃三经发【2016】66号）（下称《对违法用户停气工作管理办法》图1所示），在北京燃气范围内首次使用制度规范了对不同类型违法用户的分类停气处置工作。



图1 《北京燃气集团有限责任公司第三分公司对违法用户停气工作管理办法》文件

在制度中，通过明确释义各种类型的违法用户，明确在各类违法用户处置工作中相关单位的职责分工和严格规范的工作程序，确保燃气供应安全稳定，维护燃气市场秩序，保护燃气企业和守法用户的权益。

2 制度意义

违法用户偷盗气的手段隐蔽多样，查处的难度不断增大，目前尚无相关管理和处置制度做为参考，为尽快实现制度化规范管理违法燃气用户的处置工作，三分公司依据《城镇燃气管理条例》（国务院令第

583号)^[1]、《北京市城市燃气管理办法》(北京市人民政府令第10号)^[2]及《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》(CJJ 51-2016)^[3]、《城镇燃气室内工程施工与质量验收规范 附条文说明》(CJJ 94-2009)^[4]项规章和标准的规定,通过咨询律师专业部门、属地派出所等相关单位的建议,征求内部多方意见,结合近年来发现的违法偷盗气案例处置经验,制定了《对违法用户停气工作管理办法》,在北京燃气范围内首次使用制度对违法用户停气处置工作进行了严格规范,开启了北京燃气用制度规范管理对违法用户分类处置工作的先河。

制度主要强调4个方面:

2.1 明确释义违法用户的概念

违法用户是指长期欠费、私自拆改燃气管道形成严重安全隐患、违建物占压燃气管道、阻扰计量表维护、换表和偷盗气的用户以及其他各类非法使用燃气的单位和个人。

2.2 明确各相关单位的工作职责

明确所涉及的客户服务、生产运营、计量销售、保卫安全技术、企业管理等主要业务部室,以及客户服务、运行维护、营业收费、工程各基层管理所的工作职责,按照工作内容分项目逐条列出,便于在实际工作中具体应用。

2.3 明确分类违法用户的停气处置程序

明确对违法用户分类处置各阶段的工作责任单位、各阶段的工作内容及工作程序,保证各相关单位在整个工作过程中各司其责,有条不紊。

2.4 提出对特殊用户停气处置的相关事项

特殊用户由于服务对象特殊影响大,对违法特殊用户的处置工作更需慎重,应采用特殊工作程序,做到既保护燃气企业利益,又要对各方面的影响降到最低。

3 制度建立

由于目前此项工作在燃气行业和北京燃气内部尚无相关制度可参考借鉴,通过广泛调研立项后,三分公司领导安排客户服务部(下称客服部)主管并具体推进,各相关单位配合,并多次召开专项会议研讨工作方向和工作细节。

客服部就此咨询相关律师和专家,确认其中的

法律依据及专业依据,并通过内部深入调研,征求计量销售部(下称计量部)、保卫工作部(下称保卫部)、生产运营部(下称生产部)、安全技术部(下称安技部)、企业管理部(下称企管部)、纪检监察室等相关部室和营业收费所(下称收费所)、客户服务所(下称客服所)、运营维护所(下称运行所)及工程所等基层单位,以及经验丰富员工的意见建议,咨询属地派出所等多种方式,不断修正和完善对违法用户停气工作的管理,2016年通过各方联动、各部门通力配合出台了《对违法用户停气工作管理办法》,从长期欠费、存在严重安全隐患、阻扰计量表的维护和换表、偷盗气户以及特殊用户5类用户入手,采取不同处置方法,解决三分公司用户违法用气这一大难题。

通过组织对相关人员进行此制度的专项培训,分多批次对全体相关人员完成了培训工作,为后续真正实现制度化规范管理打好基础。

4 制度内容

通过长期对打击违法燃气用户的工作经验,通常将违法用户分为5大类,制度按照违法燃气用户的不同类别采取不同的处置措施,并对每一类中各种不同情况的分项处置进行了具体说明。内容如下:

4.1 对长期欠费户的停气处置条款

(1) 居民用户

由收费所向客服所提出对用户停气需求,客服所负责实施停气。收费所至少在停气前48h向用户送达“停气通知单”,客服所停气时联系收费所人员共同到用户现场办理相关工作。

客服所停气时,需关闭燃气表前阀门,拆除燃气表,打开表前管道活接头,拆除表前阀门及连接短管,在厨房立管三通口加装丝堵,检查无漏气。拆除的燃气表由客服所登记保存1年。收费所负责记录燃气表出厂编号及表底数。

用户还清欠款后,收费所通知客服所给予用户复气,客服所在2个工作日内完成复气。

(2) 非居民用户

由收费所向计量部和企管部提出停气需求,并提供有关用户欠费及追缴情况。由企管部组织编制追缴天然气欠费律师函,收费所负责将律师函送达或邮

寄用户。

用户收到律师函后，在还款限期内仍未还清欠费款，由收费所制定停气方案，并上报业务主管领导（下称主管领导）和计量部、客服部。停气方案批准后，收费所至少在停气前48h向用户送达“停气通知单”，由收费所实施对用户停气。

停气时，关闭用户燃气管道总进口阀门，在法兰阀门后加装封堵盲板或在丝扣连接的阀门后加装丝堵，检查管道无漏气，拆除计量表进行封存。如果用户拒绝作业人员入户实施停气，则进行外网管线切线停气作业，由收费所将外网管线停气需求上报生产部，由生产部组织计量部、客服部、收费所进行会商。生产部请示主管领导批准后，组织运行所、工程所实施外网管线停气。

实施外网管线停气后1个月内，用户仍未还清欠费款，收费所将停气用户情况上报规划发展部备案，防止用户重新申报新发展工程。实施外网管线停气后6个月内，用户仍未还清欠费款，收费所向规划发展部提出对停气用户作销户处理。

用户还清欠款后，对于采取室内停气用户，收费所在5个工作日内完成复气；对于外网管线停气用户，收费所上报生产运营部，由生产部安排接线复气。

4.2 存在严重安全隐患用户的停气处置条款

(1) 居民用户存在下列严重隐患由客服所组织指挥实施

①擅自将室内燃气管道及设施接到楼房外或地下室使用燃气；

②擅自改变用气性质，在居民楼厨房内安装使用超负荷燃气用具（如公服大锅灶），以及同室使用液化石油气、煤、油等；

③擅自改装变动室内燃气主管位置；

④擅自将室内燃气支管埋地安装；

⑤热水器、壁挂炉排烟管接向厨房公共烟道。

在停气前，向用户开具《巡检隐患告知单》，注明整改期限及停气措施，并与属地物业、社区等管理部门取得联系，做好配合工作。停气前及停气后，客服所将停气原因和结果上报客服部，客服部通知收费所备案停气用户。

用户隐患整改后申请复气，由客服所进行检查、验收和复气，并将复气结果报告客服部，客服部通知

收费所将停气用户变为正常用户。在停复气工作中需要有关施工单位配合实施，由客服所向生产部申报。

(2) 非居民用户存在下列隐患由营业收费所组织指挥实施

①擅自增加用气设备造成计量仪表严重误差；

②擅自安装燃气分表转供燃气；

③私自拆改燃气管道、改变原设计，形成严重安全隐患，危及供气安全；

④使用管道天然气的厨房同时使用液化石油气、煤、油等；

⑤燃气管道年久失修造成管道脱落、严重锈蚀、漏气等。

在停气前，向用户开具《巡检隐患告知单》，注明整改期限及停气措施，并与属地物业、社区等管理部门取得联系做好配合。停气前及停气后，收费所将停气原因和结果上报客服部，有关计量仪表问题同时上报计量部。

用户隐患整改后申请复气，由收费所进行检查、验收和复气，并将复气结果上报客服部。在停复气工作中需要有关施工单位配合实施，由收费所向生产部申报。

(3) 用户自管调压站（箱）及户外管线存在下列隐患，由生产部组织指挥实施

①用户对自管调压站（箱）及户外管线不进行定期检查、维护和更新，造成调压站（箱）及户外管线存在严重运行隐患，危及安全供气 and 公共安全；

②用户违建房屋占压户外管线，造成管道承压能力有可能超出极限发生断裂，以及危及人民生命安全；

③用户私自拆改、变动外网管线；

运行所发现自管调压站（箱）及户外管线隐患，向生产部提出对违法用户停气需求。由生产部组织运行所、工程所制定停气方案，报主管领导批准后实施外网管线切线停气，并通知客服部、客服所、收费所配合。运行所应将停气措施报告属地政府燃气行政管理部门。停气时，客服所、收费所应通知用户停止用气，对用户室内燃气管道进行检查，记录检查结果及计量表数据，并要求用户配合外网管线停气工作。停气作业实施程序由生产部组织制定；停气后，用户认识到私自改动外网管线问题，并承担违法责任，由用户向运行所提出复气申请。运行所上报生产部，生产部组

织相关部室和基层单位制定复气及外网管线修复方案;复气时,生产部通知相关基层单位进行复气工作。

4.3 阻扰计量表维护和换表用户的停气处置条款

(1) 居民用户

收费所在查表时发现普通表过气不计量,通知用户补费,用户补费后通知客服所进行换表。用户拒绝补费和换表,收费所通知客服所进行停气。

客服所在巡检、报修工作中发现计量表过气不计量,通知收费所对用户进行补费。用户拒绝补费和换表,收费所通知客服所对用户进行停气。

用户补费后并同意换表,普通表由客服所进行换表,IC卡表由收费所联系计量表厂家进行换表。

(2) 非居民用户

收费所遇用户蓄意阻扰、拒绝进行计量仪表维护和换表工作,报告计量部。计量部负责组织收费所向用户属地政府燃气行政管理部门报告用户违反燃气管理条例的行为,获得工作支持与协调。收费所负责制定停气方案,上报主管领导和客服部,方案批准后由收费所实施对用户停气。

停气后,用户同意并配合计量仪表维护和换表,由用户写出书面保证,收费所留存备案,并进行换表和复气。

4.4 对偷盗气户的停气处置条款

(1) 居民用户

客服所在居民用户巡检和报修等工作中,发现拆表、安装表旁通管和破坏计量表等偷盗气行为,巡检员立即记录、拍照取证,迅速报告,本单位派后续维修员到场对用户进行停气。收费所在居民用户查表时发现疑似偷气,通知客服所入户检查,事实确凿对偷气户进行停气。收费所负责核算、追缴用户补费。

如果偷盗气用户阻扰、拒绝停气处理,报告保卫部,由保卫部联系公安机关依法处理。

(2) 非居民用户

收费所在非居民用户查表、巡检和计量仪表运维中,发现计量表运转异常、存在改动计量表及附属设施嫌疑和不经计量表使用燃气等,户内运行人员立即记录、拍照取证,对燃气表及设施进行现场监控,防止用户损毁现场证据,迅速报告本单位。

收费所进行初步调查后,及时将案情报告保卫部、计量部和客服部,由保卫部联系公安机关依法处

理。收费所负责对偷盗气用户停气。

(3) 单位或个人非法用气

客服所、收费所发现社会单位或个人,非法从原新发展工程中室内预留的燃气进口阀门或已通气的管道上接入管道并使用燃气,立即进行停气处理和拆除用户私自接入的管道。

运行所在外网管线运行中,发现社会单位或个人非法从市政燃气管道接入并使用燃气设施,立即报告生产部。生产部会同客服部、计量部、收费所、客服所确认为非三分公司燃气用户,由生产部组织运行所、工程所制定对非法用气管道切线方案,并立即实施切线停气。

单位或个人非法用气所消耗的燃气量,由计量部和收费所进行测算;收费所负责收缴非法用气单位或个人使用的燃气费;生产部负责收取外网管线切线费。用户拒绝缴纳燃气费和切线费,报告保卫部,由保卫部联系公安机关依法处理。

4.5 特殊用户的停气处置条款

特殊用户是指中央在京单位、军队、学校、幼儿园、养老院、集中供暖锅炉房、大型餐饮饭店、大型工业生产用户等。

发现特殊用户存在违法用气问题需要进行停气处理的,需报送三分公司领导班子批准,并上报北京燃气相关部门。停气前,一是要书面通知用户存在的违反燃气法规行为,以及将采取的停气措施和解决问题限期;二是要向用户发送律师函,同时再次进行燃气法规的宣传;三是要主动联系属地政府部门,力争获得他们的支持、协调和监督。

5 制度应用

《对违法用户停气工作管理办法》的应用,有效地支撑了三分公司的燃气欠费收缴、安全隐患消除及打击偷盗气工作。

5.1 实际应用

在实际工作中,依据“对违法用户停气工作管理办法”,员工发现违法用户时除特殊用户外,果断按照制度规定进行具体操作,对其中拒不配合的用户依据有关程序,果断采取高效强制手段,对涉盗气用户进行停止供气,并及时收回偷盗气费,及时消除私接

私改及其它各类违法用气行为造成的安全隐患，降低企业损失，震慑犯罪分子的嚣张气焰，打击违法用气的行为。

5.2 应用效果

三分公司应用“对违法用户停气工作管理办法”对燃气违法用户进行处置，经过两年的实践证实效益显著。

一是管理效益，使燃气欠费收缴、安全隐患消除及打击偷盗气工作有了制度保障，并与之有机结合共同完成；二是经济效益，使燃气欠费收缴和打击偷盗气工作收获大增，2016年和2017年分别完成涉盗企业停气4家和6家、回收燃气费110.50万元和167.47万元（图2所示）；三是社会效益，提供安全隐患消除工



（2014年：27.67；2015年：57.28；2016年：110.50；2017：167.47；）

图2 各年打击偷盗燃气追缴气费数额

作的制度支撑，发现存在安全隐患的燃气违法用户及时果断进行停气处置，消除隐患保障燃气安全。

6 结语

《对违法用户停气工作管理办法》的建立和应用，规范了对燃气违法用户的处置工作，大大提振了职工决心和信心，而且收回了拖欠和偷盗的燃气费用，为企业挽回了损失，保障了企业的经济利益，同时还严厉地打击了违法用气和偷盗气行为，震慑了犯罪分子的嚣张气焰。

2018年，三分公司继续深化违法用户处置工作，更好地维护企业的经济利益，维护燃气市场的正常秩序，消除违法用户造成的用气安全隐患，保障北京东南部及城市副中心广大用户的用气安全。

参考文献

- 1 城镇燃气管理条例（中华人民共和国国务院令第583号公布）
- 2 北京市城市燃气管理办法（北京市人民政府令第10号）
- 3 城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程（CJJ 51-2016）
- 4 城镇燃气室内工程施工与质量验收规范 附条文说明（CJJ 94-2009）

其它信息

我国建成117亿 m^3 天然气调峰保供能力

从中国储气库科技与产业发展国际论坛获悉，经过20年不懈努力，我国主要天然气消费区已建成储气库25座，调峰能力117亿 m^3 ，高峰日采气量突破9 000万 m^3 。

据介绍，我国建成的25座储气库调峰作用覆盖10余省市，为2亿居民生活提供了保障，在首都冬

季平稳供气中发挥了巨大作用，向北京冬天提供了30%~40%高峰用气量，保证了居民生活，有效缓解雾霾。

据统计，截至2018年3月17日，我国储气库已累计注气507亿 m^3 、采气387亿 m^3 ，综合减排9 200万t。

（本刊通讯员供稿）