湘西自治州住房和城乡建设局

湘西自治州发展和改革委员会

湘西自治州市场监督管理局

XXCR-2023-14001

州住建发〔2023〕61号

关于规范湘西州天然气报装管理的通知

各县市住房和城乡建设局、发展和改革局、市场监督管理局，花垣县城市管理和综合执法局，湘西高新区开发建设局、高新技术和发展局、公用事业中心，湘西自治州市场监督管理局直属分局，吉首市公用事业服务中心：

为保障广大燃气用户生命财产安全，深化“放管服”改革优化营商环境，规范湘西州天然气报装管理及燃气工程安装市场，依法查处违法违规经营行为，提升我州供气服务便利度和满意度，根据《城镇燃气管理条例》（国务院令第583号）、《湖南省燃气管理条例》（湖南省第十一届人民代表大会常务委员会公告第69号）、《关于进一步规范燃气工程安装收费的通知》（湘发改价调规〔2021〕329号）等法规规定，结合我州实际，现就全州天然气报装工作有关事项通知如下：

一、明确天然气报装流程

（一）各地区供气企业负责接受特许经营范围内所有天然气用户的报装申请，设立天然气报装热线、天然气用户APP或微信公众号等，方便天然气用户通过线上、线下办理天然气报装、天然气通气申请、相关信息查询、气费缴纳、故障报修、投诉反馈等用气业务。供气企业在受理申请时，应一次性告知天然气用户通气点火需要具备的条件，并将天然气报装办理流程精简为用气申请和验收通气两个环节。

（二）各地区燃气燃烧器具销售商应当保护天然气用户的知情权和自主选择权，在用户购买燃气燃烧器具时，必须向用户提供纳入湘西州《燃气燃烧器具气源适配性目录》的产品供用户参考，用户购买产品后及时安排有资质的燃气燃烧器具安装维修企业联系用户在用户约定的时间上门安装，并于2个工作日内完成。

（三）燃气燃烧器具安装维修企业在完成燃气燃烧器具安装并检验合格后，向供气企业申请验收通气。

二、规范城镇燃气工程安装定价行为

（一）城镇燃气工程安装费是指为保障用气通气，相关企业提供建筑区红线内燃气工程勘察、设计、施工、监理、验收等服务而收取的与工程建设相关的服务费和材料等费用。燃气工程安装收费范围仅限于建筑区红线内产权属于用户的资产，不得向红线外延伸。

（二）居民燃气工程安装费收费标准由各县市价格管理部门确定。各县市价格主管部门在开展成本监审后，按照成本利润率不得超过10%和同城同价的原则，合理确定具体收费标准。供气企业设施产权分界点以后至用气器具前，为满足居民个性化需求所提供的延伸服务等，按照居民燃气工程安装费的定价权限进行管理，由县市价格主管部门明确服务项目、服务内容、收费标准。制定和调整收费标准时，要明确其涵盖的服务项目、内容，并向社会公开价格水平和相关依据。

（三）新建商品房、保障性住房等建筑区划红线内的燃气安装费用统一纳入房屋开发建设成本，房地产开发企业、燃气企业等不得另外向买受人收取。建筑区划红线内按法律法规规定由燃气企业承担运行维护的成本，以及燃气表后至燃具前由燃气企业为排除安全隐患而开展的上门服务、安全检查、设施修理、材料更换等服务成本，纳入企业经营成本，不再另行收取服务费。取消燃气企业应通过配气价格回收成本的收费项目。取消与建筑区划红线内燃气工程安装不相关或已纳入工程安装成本的收费项目。严禁向用户收取计量装置费用。

（四）非居民用户燃气工程安装费实行市场调节价，工程安装企业要在显著位置标明收费标准和价格构成等依据，推进价格信息公开透明，不得收取未予标明的费用。非居民用户燃气工程由城镇燃气企业或利益相关企业施工的，鼓励燃气企业结合用气量和用户协商收费优惠事宜，减轻用户负担。

三、规范燃气工程安装行为

（一）供气企业在受理报装申请后应当主动服务用户，按照管道燃气设施与建设工程“三同时”要求，在开发商将房屋交付业主前，完成室内燃气管道敷设，安装与用户负荷相适应且方便用户查询交费的计量装置，并与城市燃气管网连接，保障燃气供应。供气企业收到通气申请后，委托具备燃气行业职业技能岗位证书的工作人员于5个工作日完成通气验收。验收合格的，当场予以通气；验收不合格的，由原安装维修企业免费重新安装维修，安装完成并重新验收合格后，供气企业方可为用户供气。

（二）燃气燃烧器具安装维修企业应当按照约定时间，委托具备燃气行业职业技能岗位证书工作人员上门服务，工作人员必须佩戴本单位上岗作业证件，正式安装前应当出示本人燃气行业职业技能岗位证书、详细的价格目录，并向用户告知服务内容、所需材料价格及收费标准，出具包含所有费用明细的收据，按照规范标准和安全要求操作，安装结束后应当进行检验，检验合格的，给用户出具燃气燃烧器具安装维修合格证书、质量保修书、安装维修人员职业技能岗位证书扫描件或复印件等资料。燃气燃烧器具安装维修人员应当在一个单位执业，不得以个人名义承揽燃气燃烧器具安装、维修业务，严禁无证上岗。燃气燃烧器具安装维修企业应当建立用户档案，定期向燃气管理部门报送。

四、加强燃气工程市场管理

（一）供气企业不得滥用市场支配地位垄断市场，或指定利益相关方从事燃气工程安装，妨碍市场公平竞争。供气企业和燃气燃烧器具安装维修企业不得限定用户购买本企业生产、经营的或者指定的燃气具和相关产品，不得强制要求用户接受其提供的有偿服务。一经发现，将依法依规进行查处。安装维修企业提供虚假合格证，以及为不具备安装条件的用户安装燃气设施的，一经发现，将严格依法追究相关各方责任。对未达到安装规范要求擅自通气造成燃气事故的，按照相关法律法规，追究供气企业的相应责任。由于燃气具安装、维修的原因造成燃气事故的，燃气具安装维修企业承担相应责任。

（二）在我州销售的燃气燃烧器具应由取得燃气燃烧器具安装维修企业资质售后服务机构或委托具有安装维修资质单位开展安装服务。禁止销售不符合国家规定的燃气燃烧器具。对燃气燃烧器具销售商私自安装或委托无资质安装等行为，依法依规处罚，同时告知燃气燃烧器具经营许可机关。

（三）鼓励具备燃气工程安装施工能力的企业依法取得相应市政公用工程施工资质后参与市场竞争，支持具备安装资质的企业跨区域开展工程安装和改造业务，促进市场竞争。

（四）市场监督管理部门应加大对燃气燃烧器具产品质量安全监管，依法严厉查处产品质量不合格、销售无熄火保护装置燃气器具、调压器结构不合格、不符合标准要求的烟道式燃气快速热水器，未经3C认证或伪造冒用3C标志，以及假冒伪劣、“三无”产品等违法行为，有效整顿和规范市场秩序。

（五）各地燃气管理部门应加强对燃气燃烧器具安装维修企业监督管理，严厉打击无资质安装维修燃气燃烧器具和擅自改动室内燃气设施等行为，对安装维修不符合有关规范标准，企业运行管理不符合规定要求的，依法责令整改，拒不整改或者整改不到位的，一年内出现三次及以上质量问题的，报告发证单位责令停业整改、重新考核，不符合资质条件的，撤销其企业资质；涉及违法违规的，依法予以处罚并记入企业失信记录，直至吊销其企业资质；及时公布最新的《燃气燃烧器具气源适配性目录》和燃气燃烧器具安装维修企业名单，并对供气企业报装受理、信息公开、工程建设、通气点火、入户安检等予以监督，依法调查处理有关投诉。

五、加强政策宣传工作

（一）通过微信、微博、抖音等媒体加强价格政策、市场政策、安装政策宣传，保障用户、燃气工程安装企业、管道燃气企业知情权，并对各方信息公开情况进行检查。

（二）燃气管理部门应当畅通天然气报装投诉热线，并整合到12345当中；建立投诉处理制度，明确处理流程、处理时限、处理责任，在法律法规规定时间内予以受理和答复。对于企业违法违规行为，应当深入调查，依法依规进行处罚，并在全州范围内通报。

（三）市场监督管理部门应牵头组织发改部门、燃气主管部门，对“自立名目收费”“搭车收费”“重复收费”“超标准收费”“未落实收费公示制度”等价格违法行为进行查处。开展清费退费专项行动，对于不符合规定的费用，重复收取的费用一律清退。对拒不配合工作、隐瞒不报、不予退还的企业深入调查，依法依规从严处罚。

本通知自2023年6月1日起施行，有效期至2028年5月31日止。

湘西自治州住房和城乡建设局 湘西自治州发展和改革委员会

湘西自治州市场监督管理局

2023年6月1日