|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 4113 |

南阳市地方标准

DB 4113/T XXXX—2023

瓶装液化石油气充装站管理服务规范

Management and service specification for bottled LPG filling station

2023 - XX - XX发布

2023 - XX - XX实施

南阳市市场监督管理局  发布

1. 前言

本文件按照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。

本文件由南阳市蓝天燃气有限责任公司提出。

本文件由南阳市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：南阳市蓝天燃气有限责任公司提出并起草，中合益检测技术有限公司、河

南安源特检有限公司

本文件主要起草人：杜乃佳、李彬、宋震、王兴体、郭晓瑜、王闯、赵恒、李植强、曹成帅、单思晨。

瓶装液化石油气充装站管理服务规范

* 1. 范围

本规范规定了瓶装液化石油气充装站管理的术语和定义、资质条件、液化石油气质量与计量、安全

生产管理、服务要求、从业人员管理、服务质量监督管理和用户管理。

本规范适用于南阳市内从事民用瓶装液化石油气的充装服务单位。

* 1. 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，仅所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 5842 液化石油气钢瓶

GB 7144 气瓶颜色标志

GB 11174 液化石油气

GB 16804 气瓶警示标签

GB/27550 气瓶充装站安全技术条件

JJF 1070 定量包装商品净含量计量检验规则

TSG 07-2019 气瓶充装许可规则

TSG 23—2021 气瓶安全技术规程

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 液化石油气钢瓶 LPG cylinder

在正常环境温度（-40℃～60℃）下使用的，公称工作压力为2.1MPa，公称容积不大于150L，

可重复盛装符合GB11174的液化石油气的钢质焊接气瓶，简称钢瓶。

3.2 瓶装液化石油气充装单位 bottled LPG filling organization

具备储存液化石油气的条件，并且进行液化石油气钢瓶充装作业的单位（以下简称：充装站）。

3.3 气瓶充装 Filling of gas cylinder

是利用专用充装设施，将储存在压力容器中或者气体发生装置中的气体或液体介质充装到各类

气瓶内的过程

3.4 最大充装量 maximum filling weight

TSG 23 规定的液化石油气充装系数与钢瓶公称容积的乘积。

3.5 气瓶编号（瓶号）

具有唯一性和可追溯性的气瓶产品编号。

4 资质条件

充装站应满足 GB/T27550 气瓶充装站安全技术条件、TSG 07-2019 气瓶充装许可规则（D2 气瓶充装许可条件）及TSG 23-2021 气瓶安全技术规程的相关要求。

5 液化石油气质量与计量

5.1 质量

充装站所用的液化石油气质量应符合 GB 11174 的规定。

5.2 计量

瓶装液化石油气的充装量及允许短缺量应符合 GB 5842、JJF 1070等标准规范的相关规定。

6 安全生产管理

6.1 依据国家相关法规安全技术规范，有相应的管理机构、规章制度、岗位职责和操作规程。

6.2 充装站设计应符合相关规范要求，设备符合 GB/27550 要求。

6.3 有完善的事故应急救援预案，并包括下列内容：

a) 事故应急救援组织机构、组成人员和职责；

b) 事故应急救援演练及演练记录；

c) 各种事故的处理程序；

d) 人员疏散（撤离）；

e) 抢险器材、用品配件、车辆、通讯设备的配置；

f) 政府有关部门及周边单位紧急联络电话；

g) 应急救援预案应经评审机构评审通过。

6.4 应对充装站内在用的特种设备及其安全附件、计量器具、防雷及静电接地设施、可燃气体浓度

报警装置、消防器材等设施进行定期检查和按时送有关检验检测机构进行检验检测合格。

6.5 进入生产区的车辆应取得危险货物道路运输许可。

6.6 应建立钢瓶管理制度，在钢瓶护罩外侧设置有企业名称、钢瓶编号的永久性标志，按相关规定

建立钢瓶电子追溯系统。

6.7 符合相关法规安全技术规范要求数量的自有产权钢瓶。

6.8 充装站应每年对自有钢瓶质量状态进行检查，确认是否符合要求。

6.9 充装后检查合格的钢瓶应粘贴符合 GB 16804 的警示标签和充装标签。

6.10 充装站不得有以下行为：

a) 充装未经本单位办理使用登记的钢瓶；

b) 充装超期未检或检验不合格的钢瓶；

c) 充装不符合国家标准的液化石油气；

d) 将移动罐车作为储罐使用；

e) 向无合法证照经营者提供经营性气源或瓶装液化石油气及其运输工具；

f) 法律、法规禁止的其它行为。

6.11 充装站在充装气瓶前应对钢瓶逐只进行检查，发现钢瓶有下列情形之一的，不应充装：

a) 由未取得 “气瓶制造许可证”的企业制造的；

b) 超过检验期限或检验期限不能确认的；

c) 钢印标记、颜色标志不符合 GB 7144 规定或模糊不清，脱落无法识别的；

d) 擅自变更使用条件或者进行过违规修理、改造的气瓶；

e) 附件不全、损坏或不符合规定的；

f) 有报废标记的；

g) 外表面有裂纹、严重腐蚀、明显变形及其它严重外部损伤缺陷的；

h) 瓶体或附件的材料与所装介质的性质不相容的；

i) 瓶内无剩余压力的；

j) 首次充装或定期检验后首次充装、未经抽真空（或置换）的；

k) 非自有液化气钢瓶的；

L） 其它不符合有关安全技术规范或国家标准规定的气瓶。

6.12 充装站在充装气瓶后应对气瓶逐只进行检查，不符合要求时应进行妥善处理，检查内容包括：

a) 充装量是否在规定范围内；

b) 瓶阀及其与瓶口连接的密封是否良好；

c) 瓶体有否有鼓包变形或泄漏等严重缺陷；

d) 瓶体的温度是否有异常升高的迹象；

e) 气瓶的充装标签（封口）和警示标签是否完整。

6.13 应严格对充装规范进行充装，建立充装记录、充装前、后检查记录。

a) 充装前校验：充装工充装前要对充装秤进行校验，确认无误后方可进行充装。

b) 检查钢瓶自重：检查钢瓶自重，超出钢瓶自重，应抽取残液。

c) 充装前检查：做好充装前的检查准备工作，外观检查（附件、下检日期、余压）。

d) 充装时，操作人员不得擅离岗位，因故需要离开时，应停止充装。

e) 复称：将充装好的钢瓶进行复称。

f) 超重处理：发现超重实瓶时应立即进行处理，把超重部分卸入空瓶，严禁随意放散。

g) 重瓶存放：工作中严禁摔、砸滚、撞、碰钢瓶，并将充满的重瓶存放在重瓶区。

6.14 实施场站重点要害部位责任人制度，制订应急处置预案和规范，定期组织消防演练，从实战中训练员工应对各种突发事故的能力。

7 安全宣传教育

7.1 燃气经营企业应在服务窗口设置宣传海报、展板或多媒体设备，向用户进行安全用气宣传。

7.2燃气经营企业应履行安全用气告知义务，向用户发放安全用气手册，指导用户正确使用燃气或燃气器具。

7.3 提高用户安全用气能力。企业应组织安全学习培训和燃气安全知识进社区普及宣传活动，向社会普及安全用气知识，提高员工操作技能和居民安全用气意识。

7.4 燃气经营企业应积极宣传、推广使用金属软管等耐老化、防鼠咬的燃气软管。

8 从业人员管理

8.1 所有技术岗位员工应按照国家有关法规规定经过培训，考核合格并取得资格证后方能上岗。

8.2 应定期对员工进行培训，提高员工素质，提升服务水平和服务质量。

8.3 所有员工应按规定着装、佩戴劳动防护用品、佩戴工号卡。

8.4 充装站应编制员工行为准则手册和相关奖惩制度，以确保有效管理。

9 客户上门服务要求

9.1 看到客户进店无论在做什么工作，都要放下手中的工作起身微笑主动打招呼（您好，请问您需要什么帮助？）根据客户的需求，提供相应的帮助。

9.2 当正在接待第一个客户时有第二个客户或更多客户到来，要“接一问二联系三”，向客户问好或点

头示意已看到对方，请等待稍后提供服务。（当为等待久的客户提供服务时，首先道歉“抱歉/

对不起，让您久等了！”）

9.3 收款时要做到唱收唱付，双收接递钱款。（您好，收您\*\*\*元。您好，找零\*\*元，请收好。）客户离

开时，要礼貌道别：帮自取客户装车，请慢走欢迎下次光临。

10 液化气配送到户服务要求（有配送业务时）

10.1礼貌敲门，右手轻敲三下或按一下门铃，若无反应，过30秒再重敲三下或按一下门铃，如确认无人，便签纸书面留言贴于门口较醒目位置。

10.2 如有人开门，面带微笑鞠躬问好（您好，我是XXXX站的业务经理XXX，很高兴为您服务），同

时穿戴鞋套，征求同意后进门。

10.3 肩扛瓶（有瓶套）或悬空提瓶，将钢瓶轻放至客户指定位置。

10.4 当面拆封，教会用户扫码关注钢瓶相关信息。

10.5 安装后用肥皂水对准接点试漏，确保无漏气时，调试点火直至火焰稳定，完毕后提醒用户已完

成安装试漏，请用户确认。

10.6 安全检查，观察用户厨房有无安全隐患，胶管、设施、各接口连接是否牢固或老化，如有隐患，劝其排除、改正或更换。

10.7 清理安装调试过程中灶具灶台可能留下的污垢，把取下的换气防盗阀塞随身带走。

10.8 签单收费，扫码提交订单，并出具工单请用户签收确认，收费时做到唱收唱付。

10.9 征求意见“请问您对我们的产品与服务有什么建议或意见？”，倾听并作记录。

10.10 礼貌道别，出门顺带垃圾，并向客户说“感谢您的支持，如在使用中有任何问题请拨打客服电

话，以便我们为您提供及时的服务，再见”。

11 服务质量监督管理

11.1 在工作人员服务态度、液化石油气质量、气瓶安全、计量问题与用户有争议时，充装站应按以下方式妥善处理：

1. 现场可以处理的，应立即处理；不能现场处理的，应在 3 日内处理；充装站无法处理的，应提请公司相关部门处理；
2. 对工作人员服务态度投诉时，充装站负责人应及时了解情况，调查核实，向用户做出合理解释，对责任员工批评教育并按有关规定处理；
3. 对液化石油气质量投诉时，充装站应及时跟进，了解情况，复查记录，复查液化石油气质量，情况属实的，充装站应无偿为用户更换质量合格的液化石油气；
4. 对钢瓶使用相关问题投诉时，充装站应了解实际情况，告知用户应急处理措施，用户不能处理的，应立即派人到现场处理，查找原因，及时排除安全隐患；
5. 对计量投诉时，充装站应及时了解核实，情况属实的，充装站应立即为用户更换质量合格的瓶装液化石油气。

11.2 应向用户公开充装站的投诉电话，充装站应按本标准要求服务，每 3 个月至少回访用户 1次，收集和分析用户意见，自觉接受社会监督，持续改进服务质量。

11.3 充装站应对其服务质量进行监督、考评，对违反本规范的责任人根据企业内部有关规定给予处罚。

12 用户管理

12.1 充装站应与用户签定用气协议或合同明确双方权利、义务，建立用户档案。

12.2 充装站应建立用户档案，内容包括：

a) 用户住址、联系方式、钢瓶编号、钢瓶厂家、有效期；

b) 充装站服务热线电话、抢险电话、充装单位名称、经手人员签名。

12.3 充装站向用户提供专用液化石油气钢瓶、收取钢瓶押金及租赁费用，提供有效单据。

12.4 充装站应制定《用户安全用气指引》，指导用户安全用气，参见附录 A。

12.5 报废钢瓶应由充装站统一送有资质的钢瓶检验单位做报废处理，并出具报废报告方可按废

品处理。



附 录 A

（资料性附录）

用户安全用气指引

B.1 气瓶必须保持直立使用；

B.2 气瓶放置地点不应位于人员密集的室内，与热源和明火保持1m以上的距离；

B.3 瓶阀出口螺纹为左旋（直阀为直插式）。安装调压器时，应检查调压器是否超过使用有效期、密

封圈是否完好无损，调压器拧紧后，应用 肥皂水检查调压器与瓶阀连接处，不应漏气。

B.4 使用适用于燃烧的液化石油气的燃气器具应按照燃气器具使用说明书的要求正确使用燃气器具，

在使用燃气器具时应保证燃烧的空气需求量，燃烧器具周围的空气有适当的流动性；

B.5 应根据减压阀、胶管等的安全有效期，确定更换时间；

B.6 不得加热、碰撞、倒置液化石油气钢瓶及自行倾倒瓶内残液和拆卸瓶阀等附件；

B.7 闻到有液化石油气气味，不得动用明火和启动电器，应立即关闭总阀，开窗通风，再行检查泄漏

点；

B.8 不得使用明火检查泄漏点。