

# 云南国星能源有限公司昆明分公司

## 信息公开通告

根据《住房和城乡建设部关于印发<供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法>的通知》(建城规〔2021〕4 号)、《昆明市住房和城乡建设局关于印发<昆明市燃气行业信息公开工作指南>的通知》(昆建通〔2022〕255 号)等有关要求,现将云南国星能源有限公司信息公开通告如下:

### 一、单位概况

#### 1、公司及气库情况

云南国星能源有限公司是昆明市辖区为居民提供燃气的国有独资运营企业。成立于 2022 年 5 月 30 日,固定资产总投资 9000 万元。公司自成立以来一直从事液化石油气储存、充装、运输配送、经营,服务对象和经营范围主要是昆明市辖区内的城乡居民用户和餐饮用户。

公司不设董事会,设执行董事 1 人,执行董事为公司法定代表人。

公司注册地址:云南省昆明市青年路北路江滨西路 8 号,现目前办公地址:云南省昆明市青年路北路江滨西路 8 号。

公司服务电话: 0871-96555

云南国星能源有限公司液化石油气储配站有 2 处(大石坝和秧田冲),主要由储罐区,生产区、生活区 3 部份组成。大石坝

主要设备设施为： 储罐数量 4 个，每个  $50\text{ m}^{33}$ ，总储备量为： $200\text{ m}^{33}$ 场所面积  $9629.54\text{ m}^2$  充装量 15-20 吨/天。秧田冲主要设备设施为：总储备量： $550\text{ m}^{33}$ ，储罐 4 个  $100\text{ m}^{33}$ ，3 个  $50\text{ m}^{33}$ ，场地面积为： $25300\text{ m}^2$ ，充装量 10 吨/天。

储配站由站长负责，全权负责储配站的安全、技术、生产管理。站内实行四级级管理制，即：生产运行室主任——储配站站长——作业班长——各操作人员。实现分级负责制，按站的规模 and 实际供应情况，设有各种必不可少的岗位，制定了储配站责任制及各种规章制度、操作规程，储配站岗位设置如下：

1.站长；2.技术负责人；3.技术员；4.安全员；5.库管员；6.设备管理员；7.化验员；8.充装检验员；9.收款员；10.开票员；11.充装运行班班长；12.充装运行工；13.门卫等等。

根据工作量配备相应人员，此外，储配站的工作除生产运行室主任负责外，同时接受公司安全环保室的监督、检查和指导。实行“安全生产、科学规范管理、分工合作、创造效益”的经营宗旨。

目前我站建立了一套液化石油气气瓶（钢瓶）质量安全追溯管理系统。气瓶追溯系统管理平台以省市为单位统一建设部署，通过对气瓶的制造、充装、检验、使用等环节进行动态监管并实时记录上传，实现监管、充装、检验、行政许可、公众服务等各项工作的融合统一。

充装站建立了完善的质量保证体系，任命了技术负责人和各

岗位的作业人员，编制了各项管理制度及安全技术操作规程，设计了相关质量记录表格，在实际工作中，严格按照国家相关规定进行管理和操作，保证了充装站质量保证体系的正常运行。

## 二、服务信息

### （一）燃气价格及收费标准

1、公司燃气价格随行就市，目前 YSP-118 市场零售价 525 /瓶， YSP-35.5 市场零售价 140/瓶，YSP-12 市场零售价 45/瓶

2、按规定免费安全检查。

### （二）用气申请服务事项

#### 1、用户档案的建立

用户拨打公司客服热线 96555 后，公司客服热线客服员根据用户地址安排就近门市店长进行安全检查，到达供气条件的营业员建立用户档案，签订供气合同。用户档案的建立及使用所有用户必须建立完整的用户档案。送气员在送气到用户家回收空瓶时检查空瓶瓶号是否产生异常流转，如异常不得擅自收回。对新用户在送气完成后营业员必须完善客户资料。

#### 2、派工单的使用

接到用户订单后，由营业员指派订单或送气员抢单，由执行送气任务的送气员签收重瓶。送气员在送气到用户家后，由用户

签收重瓶，如用户交了钢检费，送气员应在电子押金单一栏登记钢检费金额。送气员返回门店后，由营业员签收气款及钢检费，核对瓶号收回“门店库存”。营业员依据派工单反馈回的信息（特别是钢检费收取信息）建立完整的用户档案。送气员在送气到用户家后必须在电子派工单上填写空、重瓶号，并确认收回的空瓶瓶号未产生异常流转，如异常仍瓶号不符擅自收回的，责任由该送气员自行承担。空瓶收回门店后营业员应及时核对、入库。

### （三）供气范围、办理程序、服务渠道及便民措施

1.供气范围：昆明市区域。

2、办理流程：用户拨打公司客服热线 96555 后，公司客服热线客服员根据用户地址安排就近门市店长进行安全检查，到达供气条件的营业员建立用户档案，签订供气合同，安排送气工进行配送服务。

#### 3、便民措施：

为认真落实好公司对用户的安全管理规定和部门安全工作要求，为确保用户安全用气和避免安全事故的发生，经对所有门店的用户供气情况进行梳理和统计，现特针对在供气的用户制定以下入户安全检查计划。

#### 1、检查频率

（1）商业用户每年至少进行 2 次全面的入户检查；居民用户每年至少进行 1 次全面的入户检查；

（2）每次为用户送气上门时应进行例行检查。

## **2、检查内容**

- (1) 用户设施检查;
- (2) 液化石油气燃烧器具泄漏检查;
- (3) 液化石油气燃烧器具燃烧工况检查。

## **3、用户设施检查**

- (1) 检查方法：肥皂水涂刷、仪器检测和肉眼观察。
- (2) 检查内容：钢瓶瓶体及角阀含阀杆、减压阀、胶管及其连接部位。

## **4 . 检查要求及处理方法：**

- (1) 泄漏检查：发现肥皂水有鼓泡现象或检测仪器报警即有液化石油气泄漏时，应及时告知用户并立即重新紧固连接部位或更换泄漏的用户设施；
- (2) 胶管长度宜在 1—1.5 米，最长不超过 2 米。胶管过长、过短或有变形、鼓包、裂纹、老化现象时，应及时调整、更换；
- (3) 减压阀失效应及时更换；
- (4) 连接部位应有卡子紧固。

## **5、液化石油气燃烧器具泄漏检查**

发现泄漏时应及时告知用户并立即送修或更换泄漏的液化石油气燃烧器具。

## **6、液化石油气燃烧器具燃烧工况检查**

- (1) 检查方法：肉眼观察。
- (2) 检查要求及处理方法：液化石油气燃烧器具有打不着

火、连焰、黄焰、回火、离焰、脱火等故障时，应立即调整或送修。

(3) 首次安装使用和维修、抢修后的用户设施和液化石油气燃烧器具应做泄漏检查和燃烧工况检查。

(4) 对存在以下安全隐患送气员应报告店长

(5) 胶管老化、鼓包、开裂、减压阀、中压阀、灶具不合格。

(6) 钢瓶、胶管、减压阀、中压阀、灶具漏气需处理的用戶。

(7) 在使用过程中有倒、卧、加热钢瓶，自行改换钢瓶检验标识和漆色的。

(8) 在卧室等不具备安全条件的场所使用燃气。

(9) 将燃气器具和设施作为负重支架或电器设施的接地导体。

(10) 公共用户和工业用户在设置管道燃气计量器具房间内堆放杂物或将其作为办公室或卧室使用。

(11) 在密柜内使用液化气。

(12) 热水器在浴室内使用和使用直排式热水器。

(13) 对下列严重安全隐患店长应报告片区经理

(14) 管道用户首次通气自行点火或擅自过户。

(15) 用胶管过墙或者穿门窗使用燃气，软管连接时使用三通接头，形成两个支管。

(16) 擅自拆卸安装、改装、包裹燃气器具和设施。

(17) 擅自倒灌瓶装燃气，倾倒残液和拆卸瓶、阀等附件。

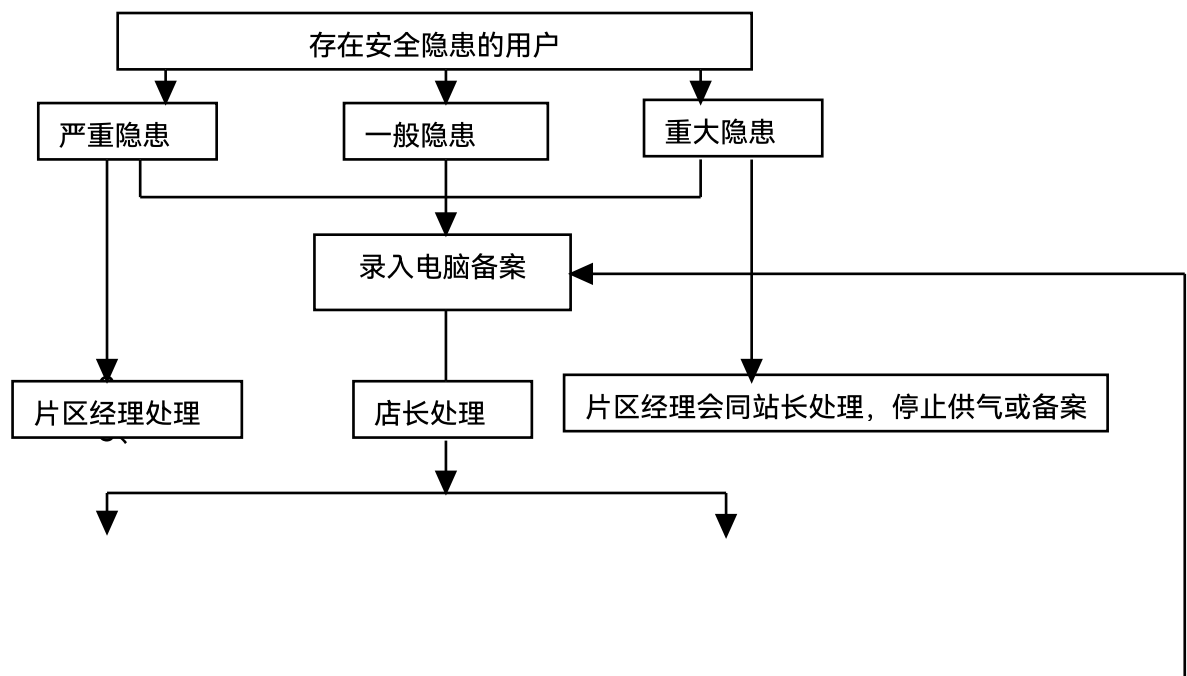
(18) 对存在以下隐患片区经理应报告上级，燃气储存、放置不符合国家、行业规范和标准要求。用气环境不具备安全用气条件。存在安全隐患，经店长、片区经理做工作不能整改的用户。

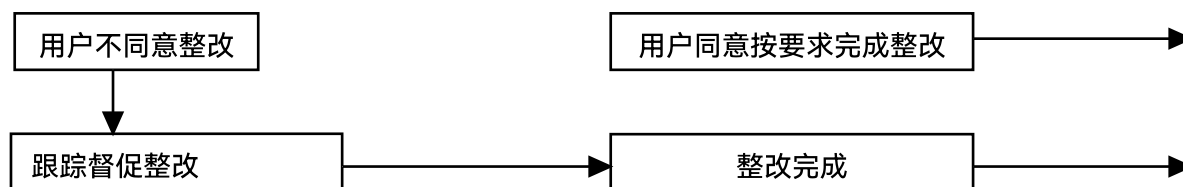
## 8、用户安全隐患处理及处理流程图

(1) 一般安全隐患：员工能现场帮助整改的，应立即帮助整改，不能帮助整改的或用户不同意整改的发放整改通知书，由店长在 48 小时内亲自上门处理。

(2) 严重安全隐患：发放整改通知书的用户由片区经理在 48 小时内上门进行处理，如用户不接受整改意见的上报储配站处理。

(3) 重大安全隐患：由片区经理会同站长在 48 小时内处理。如用户不接受整改意见，应停止供气，上报行业管理部门备案。





## 9、呼叫中心服务规范

(1) 必须使用普通话为用户提供服务，礼貌使用规范服务用语及“十字文明用语”，语言、语气、语调要标准。

(2) 接待用户必须主动热情，对用户的提问要有耐心，不论遇到何种情况都不能顶撞，责备客户，不得对客户流露出一不满意和不耐烦情绪，不准使用服务忌语。

(3) 核对客户资料时，对于多音字应选择中性或褒义词组，严格禁止使用贬义或反面人物名字等易引起客户反感的词组。

(4) 遇到客户不断提问时，应有问必答不厌其烦，遇到疑难问题回答不了，应及时请示值班长。

(5) 遇到用户态度不好时和受到客户责怪时，应忍耐克制语气平稳，仔细倾听并做记录，诚恳地向表示歉意、礼貌对话，得理让人。

(6) 客户有困难或有紧急情况求助时，应根据问题的紧急程度及时做出相应处理。

(7) 遇到客户所提问题或所述内容不属于本台业务范围时，不得简单回绝客户，应告知用户解决问题的途径和方法。

(8) 在服务工作中发生差错时，应及时纠正并诚恳接受客户批评，主动地向客户道歉。

(9) 业务处理时，确有解决不了的问题，可以先记下用户的联系方式及问题内容，视本业务的紧急程度，待用户挂断电话后进行现场立即查清或下班后再查清，处理好再回复用户，并作好记录；遇特殊问

题时，应立即将问题交由值班长负责解决，但值班长要把好关，普通问题由话务员自行处理。

(10) 对于客户的投诉，首先要了解客户投诉的原因及内容。这可能涉及到气质的质量、工作人员的服务态度、价格政策以及送气速度等方面。认真听取客户的投诉内容后，已最快的速度为客户解决问题和疑虑，并取得客户的原谅和理解。

(11) 定期对客户进行回访，回访内容包括服务质量、送气速度、价格的满意度、是否安检、做好相关记录；并在回访的同时，给客户普及安全用气的知识，询问客户对我公司还有什么意见和建议。

(12) 将用户信息实名登记在用户信息系统，包括客户电话、名称、用气地址等，督促门市在用户信息系统完善用户资料，及时更新客户信息。

(13) 做好应急、报修信息记录和汇报工作，发挥呼叫中心联络保障作用，能第一时间告知用户正确处置，保留好视频、音频等有效信息。

## **10、用户报修、咨询、投诉处理制度**

(1) 用户报修处理：呼叫中心或门市部接到用户的报修电话时，要问明维修情况，如果是漏气维修，门市部要立即派员工进行维修。如果是灶具维修要与用户进行协调，及时或约定时间进行维修。

(2) 用户咨询处理：呼叫中心或门市部接到用户咨询电话时，要耐心倾听，认真对待，即时解答用户咨询的问题，做到让用户满意。呼叫中心或门市部处理不了的问题，要及时上报市场部分管领导处理。分管领导不能处理的问题要及时上报市场部部经理处理。

(3) 用户投诉处理：呼叫中心或门市部接到用户的投诉电话后，要耐心倾听用户的投诉内容和投诉的原因，严肃认真的对待，及时处理，

保证用户满意，做到每一位用户的投诉都要有记录、有回音，投诉处理率要达到100%。

11、用户燃气险情方案

| 处 置 \ 险 情 | 泄 漏                                                                                                             | 着 火                                                                                                        | 闪 爆 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 第一步       | 接到用户燃气险情报警后迅速组织抢险队员赶赴现场处置，同时报告上级领导。                                                                             |                                                                                                            |     |
| 第二步       | 1.抢险人员在现场不能迅速处理、排除隐患时，应立即拨打 119；同时设法切断气源、立即报告物管、设立警戒、疏散人员，等待消防专业队伍处理；<br>2.禁止接电话后私自处理不报告的行为；<br>3.将现场情况及时向上级报告。 | 1.抢险人员必须立即拨打 119；<br>2.条件许可时立即关闭钢瓶角阀，立即报告物管、设立警戒，疏散人员，待消防专业队伍处理；<br>3.禁止接电话后私自处理不报告的行为；<br>4.将现场情况及时向上级报告。 |     |
| 第三步       | 关闭明火（禁止开关电气设备及拨打电话）                                                                                             |                                                                                                            |     |
| 第四步       | （在确保自身安全的前提下实施）关闭钢瓶角阀，轻开门窗通风，降低液化气浓度；查找泄露原因，整改消除隐患；如果是钢瓶瓶体泄漏，实施钢瓶堵漏。                                            | 配合消防部门灭火和处理。                                                                                               |     |

12、防恐反恐应急处置方案

|          |                                                                                                                                                                               |                                                    |              |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------|
| 恐怖袭击危害描述 | 1.恐怖袭击突发性很强<br>2.恐怖分子突发性冲入门市，故意破坏、行凶、纵火、引爆等，对员工及周边人员的生命安全构成威胁，造成企业财产损失。                                                                                                       |                                                    |              |
| 步骤       | 处置措施                                                                                                                                                                          |                                                    | 负责人          |
| 日常防范     | 1.工作中加强门市日常管理,对进入门市人员，必须提高警惕；<br>2.加强巡检，发现可疑人员，立即向上级报告。                                                                                                                       |                                                    | 营业员          |
| 现场确认报告   | 发现恐怖行为后立即大声通知周边人员、并向值班领导报告。                                                                                                                                                   |                                                    | 发现第一人        |
| 应急程序启动   | 直接指挥（不集合）立即停止生产作业和其它一切工作，立即启动应急预案                                                                                                                                             |                                                    | 总指挥、所有员工     |
| 抢险救援     | 1.如恐怖分子未进入门市，立即关闭门市，拨打报警电话求援；<br>2.如恐怖分子已进入门市，则努力避免人员伤亡。<br>3.在保障安全的情况下与恐怖分子周旋，可以使用自制的铁棍；<br>4.灭火器等，要沉着，冷静，努力将伤亡和损失降至最低。<br>5.如没有反抗条件，组织员工退到安全地带，如房间内，建筑物等掩体后。<br>6.拨打报警电话求援。 |                                                    | 现场指挥<br>所有员工 |
| 报警       | 发生恐怖袭击时立即拨打110报警电话。                                                                                                                                                           | 向周边村镇、单位求援；<br>向公司报告。<br>向当地人民政府报告；<br>向119、120报警； | 具备报警条件人员     |
| 注 意      | 1.当110警察赶到后全力配合警察的行动。<br>2.平时要掌握简单的急救常识。<br>3.报警时，应讲明恐怖袭击发生的地点、人数、携带何种武器等。                                                                                                    |                                                    |              |

### 13、洪汛灾害应急处置

|    |      |     |
|----|------|-----|
| 步骤 | 处置措施 | 负责人 |
|----|------|-----|

| 步骤      | 处置措施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     | 负责人                    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 发现异常    | 现场描述：<br>1.连续的大雨、暴雨，致使生产工作受到影响，门市无法正常营业；<br>2.发生洪水冲击；局部积水；门市及周围环境长时间受雨水浸泡存在发生塌方、塌陷泥石流、滑坡，人身安全、基础生产设施受到威胁，可能造成人员伤亡、生产设备和建筑物损坏；<br>3.造成人员轻伤或落入下水道。                                                                                                                                                                                                        |                                                                     | 现场工作人员等发现水灾第一人         |
| 现场确认、报告 | 1.进水区域、设备、建筑受损概况；<br>2.过水面积、水深资料；<br>3.现场人员情况。                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     | 发现水灾第一人                |
| 应急程序启动  | 1.在门市：停止营业，切断门市电源，通知所有员工，启动应急预案。<br>2.在门市：停止销售和接听电话等，立即设立警戒，通知所有员工，启动应急预案。<br>3.用户直接报警：等待专业人员处理。                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     | 总指挥、店长、员工              |
| 应急行动    | 1.采取关闭与切断措施：在洪汛灾害到达前，停止可能受灾区域内各种生产设施的作业，切断电源，做好相关保护措施，防止钢瓶泄漏；<br>2.加强生产设备、设施的监控和监护：对洪水浸泡的生产设施、液化气钢瓶、应加强监控，定时进行巡检，采取必要的安全防护措施，避免液化气泄漏事件的发生；<br>3.实行转运措施：根据洪汛灾害的情况，洪水有可能危及到电器设备和钢瓶时，应把钢瓶和电器设备、设施拆卸下来，转移到高处，或干燥的地方；<br>4.在发生紧急情况下，迅速将所有人员转移，并尽可能关闭门市、切断电源；<br>5.被水淹过的用电设备、线路、开关在恢复使用前，要有专业电工确认，不得盲目启动开关，以免线路短路，出现人员、设备伤害。<br>6.抢救落水人员时，必须使用抢救器具，如安全绳，救生圈等。 |                                                                     | 现场指挥<br>事故救援组<br>灭火掩护组 |
| 报警      | 根据事态发展、响应级别、处置情况，指令通讯联络组                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 向110、119、120报警；<br>向公司报告。<br>向周边村镇、单位通报；<br>向当地人民政府报告；<br>负责各方信息传递。 | 通讯联络组                  |
| 疏散警戒    | 1.搜救失踪人员，抢救受伤人员，及时清点受灾区域工作点数量、失踪或被困人数，制定营救方案和营救路线；组建抢险救灾突击队，配备机动装备、水陆作业装备等主要装备及各类抢险、救灾、救护、救生器材，根据制定的营救方案和营救路线随时前往受灾区域进行营救活动；必要时请求地方政府、部队和社会团体参与营救；<br>2.加强区域联防：配合地方政府开展抗洪救灾和灾民安置工作；<br>3.强化卫生防疫工作，做好灾区食品安全工作，提供卫生安全的饮食，加强灾区的清洗和消毒工作，防止疫情发生；<br>4.整理和恢复现场：洪汛灾害过后，尽快组织人员清洗现场，清理污泥，检修维护生产设备、设施，为恢复生产创造条件。                                                  |                                                                     | 现场指挥、疏散搜救组、医疗救护组       |

## 14、冰雪凝冻灾害应急处置

| 步骤 | 处置措施 | 负责人 |
|----|------|-----|
|----|------|-----|

| 步骤     | 处置措施                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 负责人             |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 预测预警   | 通过国家应急广播和广播、电视、报刊、互联网、手机短信、电子显示屏、有线广播等相关媒体以及一切可能的传播手段获取气象灾害预警信息。                                                                                                                                                                                      |                 | 基层单位领导          |
| 应急程序启动 | 1.提前备好食品、饮用水和医药用品；备好生活、取暖燃料；<br>2.做好门市自来水的防冻保温；<br>3.冰雪凝冻天气应尽量减少门市送气作业；必须执行送气作业时，穿戴劳动保护用品，须在确保人员安全的情况下，路途缓慢行进；一旦道路出现结霜、结冰等异常情况，无安全保障立即停止送气作业。<br>4.寒潮到来前2小时应停止一切经营、生产活动，除必要的检查及其它工作外，应尽量减少人员户外活动；<br>5.寒潮过后应及时清理覆冰，避免设备设施长时间结冰埋压；<br>6.各应急小组成员24小时待命。 |                 | 总指挥<br>店长<br>员工 |
| 报警     | 根据事态发展、响应级别、处置情况，指令通讯联络组                                                                                                                                                                                                                              | 向110、119、120报警； | 通讯联络组           |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                       | 向公司公司报告。        |                 |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                       | 向周边村镇、单位通报；     |                 |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                       | 向当地人民政府报告；      |                 |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                       | 负责各方信息传递。       |                 |

## 15、员工奖惩规定

### (一)、奖励：

第一条凡在门市安全销售工作中，成绩显著的集体、个人，均可按贡献大小给予50-500元奖励。

第二条每月安全销售增量前三位分别给予门市500元、400元、300元奖励，第一名当选每月销售之星。

第三条每月安全销售增量第一位给予门市100元奖励，当选每月销售之星。

第四条凡有客户给予表扬的员工，经核实后每次奖励50元。

### (二)、惩罚：

#### 第一条服务质量

①、违反服务质量管理第一、二条的员工，每次罚款5元，店长

负管理责任，罚款2元。

②、违反服务质量管理第三条的送气工，每次罚款5元，店长负管理责任，罚款2元。

③、违反服务质量管理第四、五条的门市，每次罚款100元。

④、客户投诉查实后，直接责任人罚款20元，做出书面检查；店长负管理责任，罚款10元。

## 第二条、劳动纪律

①、违反劳动纪律制度第一、二、三条者每人次罚款5元整。

②、违反劳动纪律制度第四条的店长及营业员每次罚款50元整

## 第三条、形象管理

①、违反形象管理制度第一条的门市罚款20元，店长负管理责任罚款10元。

②、违反形象管理制度第二条员工罚款10元，店长负管理责任罚款5元。

第四条、所属门市、管道用户发生安全事故的相关责任人罚200-500元。

工作人员重复发生第二次违反相关制度者加倍处罚，如发生第三次则对其进行待岗或开除处理。

## 16、供气服务有关的规定、标准

供气服务有关的规定、标准公司严格按照《云南省燃气管理条例》、《昆明市燃气管理条例》、燃气服务导则（GB/T 2885-2012）为用户提供服务。

云南国星能源有限公司昆明分公司



2023 年 11 月 29 日