



中华人民共和国国家标准

GB/T 28885—2025

代替 GB/T 28885—2012

燃气服务导则

Directives for gas service

2025-03-28 发布

2025-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言.....Ⅲ

1 范围.....1

2 规范性引用文件.....1

3 术语和定义.....1

4 基本要求.....1

5 供气服务.....3

6 用气服务.....5

7 服务方式.....7

8 服务人员.....8

9 投诉处理.....8

10 应急处置和突发事件应对.....8

11 服务评价.....9

参考文献.....15

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。

本文件代替 GB/T 28885—2012《燃气服务导则》，与 GB/T 28885—2012《燃气服务导则》相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 将“总则”更改为“基本要求”，并更改了相应内容（见第4章，2012年版的第4章）；
- 增加了“服务方式”“服务质量”“服务环境”“服务承诺”“服务投入”“信息公开”“信息化管理”和“特殊群体的服务”的要求（见4.2~4.6、4.8、4.9、4.11）；
- 将“供气质量”更改为“供气质量及可靠性”，并更改了其要求（见5.1.1，2012年版的5.1）；
- 将“新增用户”更改为“供气条件”“供用气合同”，并更改了相应内容（见5.1.2、5.1.3，2012年版的5.2）；
- 将“安全宣传”更改为“用户宣传”，并更改了其要求（见4.10，2012年版的5.6）；
- 将管道燃气“新增用户”更改为“受理用气申请”，并更改了相应内容（见5.2.1，2012年版的6.1）；
- 将管道燃气“供气服务”更改为“供气”和“计量收费服务”，并更改了其要求（见5.2.2、6.1，2012年版的6.2）；
- 更改了“用户燃气设施检查”的要求（见6.2，2012年版的5.11）；
- 将瓶装燃气“供气服务”更改为“燃气经营企业”，并更改了其要求（见5.3.1，2012年版的7.1）；
- 将“送气服务”更改为“配送服务”，并更改了其要求（见5.3.3，2012年版的7.2）；
- 增加了“气瓶”的要求（见5.3.3）；
- 将车用燃气的“加气服务”更改为“燃气经营企业”“加气服务”（见5.4.1、5.4.2）；
- 将“供气保障”更改为“应急处置和突发事件应对”，并更改了其要求（见第10章，2012年版的5.10）；
- 增加了“用气服务”一章，并更改了相应内容（见第6章，2012年版的6.2）；
- 删除了“燃气种类转换”（见2012年版的6.3）；
- 更改了“服务方式”的要求（见第7章，2012年版的5.3、5.4、5.8、5.9）；
- 更改了“服务人员”的要求（见第8章，2012年版的5.7）；
- 更改了“投诉处理”的要求（见第9章，2012年版的5.5）；
- 更改了“服务评价”的内容（见第11章，2012年版的第9章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国住房和城乡建设部提出并归口。

本文件起草单位：中国城市燃气协会、北京市燃气集团有限责任公司、北京市燃气集团研究院、中国石油天然气股份有限公司天然气销售分公司、港华投资有限公司、中国燃气控股有限公司、深圳市燃气集团股份有限公司、新奥（中国）燃气投资有限公司、重庆燃气集团股份有限公司、苏州港华燃气有限公司、南京港华燃气有限公司、上海燃气有限公司、长春天然气集团有限公司、淄博绿博燃气有限公司、津燃华润燃气有限公司、沈阳燃气有限公司、北京市液化石油气有限公司、武汉市燃气集团有限公司、中国市政工程华北设计研究总院有限公司、西安市燃气规划设计院有限公司、中石油昆仑燃气有限公司燃气技术研究院、西安华通新能源股份有限公司、中国计量大学、天信仪表集团有限公司、浙江苍南仪表集团股份有限公司、杭州先锋电子技术股份有限公司、成都秦川物联网科技股份有限公司、

金卡智能集团股份有限公司、辽宁航宇星物联仪表科技有限公司、重庆前卫表业有限公司、浙江蓝宝石仪表科技有限公司、廊坊新奥智能科技有限公司、宁夏隆基宁光仪表股份有限公司、喜威（中国）投资有限公司。

本文件主要起草人：李长缨、汤天穹、乔佳、方媛媛、刘金岚、冯立德、汤雨明、李秉君、王文静、许长泳、曹梦婕、吴炯、孙瑞国、唐奕春、潘为群、刘新领、康雪梅、张立红、黄朝霞、马青、王启、王晖、王智学、王德、吴琳琳、陶朝建、章圣意、厉晶莹、权亚强、马立波、程波、邱万彪、叶一川、姚金龙、栗瑞芳、肖小明。

本文件于 2012 年首次发布，本次为第一次修订。

燃气服务导则

1 范围

本文件规定了燃气服务的基本要求、供气服务、用气服务、服务方式、服务人员、投诉处理、应急处置和突发事件应对以及服务评价。

本文件适用于燃气服务提供者向燃气用户（简称“用户”）提供的供气服务和用气服务，以及对服务质量的评价。

注：供气服务和用气服务的区分是以与用户约定的交付点为界，交付点之前为供气服务范畴，包括：提供用气申请、供气合同以及保证供气质量的管道燃气供气服务，提供配送、气瓶管理以及保障充装质量的瓶装燃气供应服务，提供符合充装质量的车用燃气加气服务。交付点之后为用气服务范畴，包括为用户提供的抄表和收费，燃气设施检查，安全装置的销售、安装和运维检修，燃气设施的建设和改造等服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

CJJ 51 城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

燃气服务 gas service

燃气服务提供者为满足用户需求而提供的供气服务和用气服务活动。

3.2

燃气服务提供者 gas service provider

向用户提供供气服务和用气服务的燃气经营企业和其他主体。

3.3

燃气服务质量 gas service quality

燃气服务提供者满足用户需求和期望的程度。

4 基本要求

4.1 服务体系

燃气服务提供者应建立具有燃气服务质量保证能力，满足用户需求、与服务规模相适应并持续改