



# 郟县燃气有限公司燃气行业领域分级分类监管方案

## 第一章 总 则

第一条 为深入推进郟县燃气行业信用体系建设，健全事中信用分类监管、事后信用联合奖惩机制。建立燃气用户信用等级评价与分类管理制度，倡导燃气用户良好的燃气和交费习惯。

第二条 本县行政区域内燃气用户信用等级评定、信用修复、联动惩戒以及监督管理等活动。

第三条 本办法所称燃气用户，是指与本县行政区域内燃气公司(以下简称燃气公司)签订《供气合同》、或建立事实供燃气关系的用户。本办法所称燃气用户信用等级评价与分类管理，是指燃气公司在依法履职过程中，依据燃气用户履行同等活动中形成的，能够用以分析、判断燃气用户信用状况的信息，对燃气用户的信用行为进行的等级评价与分类管理。

第四条 燃气用户信用等级评价和分类管理按照“一户一源”和“分析一户、评价一户、记录一户、负责一户”的原则，确保信用信息数据来源的唯一性，做到信息完整、准确、及时，并动态更新。

第五条 燃气公司负责本行政区域范围内燃气用户信用等级评定、监督管理等工作；负责信用等级修复、异议信息

处理、守信激励和失信惩戒等工作；负责燃气用户信用信息管理系统互联共享、一体化应用等工作；负责跟踪监测本办法实施效果，并根据需要进行调整。燃气公司通过互动宣传渠道，微信公众平台、新闻媒体等方式，加大宣传力度，广泛提升客户信用意识，加大对偷盗气、欠交燃气费等行为的制约和监督力度，鼓励客户购电、履约、登记有效联系方式等燃气信用行为，共同维护良好供燃气秩序。

## 第二章 信用等级分类与评定

第六条：燃气用户信用等级分为诚信燃气行为和失信燃气行为，其中失信燃气行为按照严重程度从低到高划分为三个等级，分别是一般燃气失信行为、较重燃气失信行为和严重燃气失信行为。

### 第七条 诚信燃气行为的评定

除法律、法规、规章和省、市信用管理部门另有规定外，自然人和除自然人外的其他燃气人（以下简称其他燃气人）各等级诚信燃气行为判定标准为：

- (1) 交费截止日期以内交纳燃气费；
- (2) 未发生其他失信燃气行为。

### 第八条 自然人燃气失信行为的评定：

1. 一般燃气失信行为包括：

- (1) 拖欠燃气费 1 个月以上；
- (2) 1 年内发生 2 次未按期交付燃气费的行为；

(3) 1年内发生2次违约燃气的行为。

2. 较重燃气失信行为包括：

- (1) 拖欠燃气费3个月以上6个月以内；
- (2) 1年内发生2次以上5次以下未按期交付燃气费的为；
- (3) 1年内发生3次违约燃气或1次偷盗气的行为；
- (4) 1年内发生2次及以上一般失信行为；
- (5) 发生计量装置故障但无正当理由和合理证据拒不接受按计量装置差错追补规范补缴燃气费的行为；
- (6) 过失损坏燃气设施，情节较轻，且能主动赔偿由此造成损失的行为；
- (7) 歪曲燃气量事实的燃气行为，企图通过恶意投诉取得不正当得益的行为。

3. 严重燃气失信行为包括：

- (1) 拖欠燃气费6个月以上；
- (2) 1年内发生5次及以上未按期交付燃气费的行为；
- (3) 1年内发生4次及以上违约燃气或2次及以上偷盗气的行为；
- (4) 1年内发生2次及以上较重失信行为；
- (5) 过失损坏燃气设施，情节较重，造成较大损失或较坏影响的行为；盗窃、蓄意破坏燃气设施的行为；
- (6) 无正当理由阻挠燃气工程施工建设，拒不执行政府有关部门调解结果或司法判决、裁决的行为；

(7) 扰乱燃气企业秩序，致使生产、工作和营业不能正常进行的行为。

第九条 其他燃气人燃气失信行为的评定：

1、一般燃气失信行为包括：

- (1) 拖欠燃气费 2 个月以上 3 个月以内；
- (2) 1 年内发生 2 次未按期交付燃气费的行为；
- (3) 1 年内发生 2 次违约燃气的行为；
- (4) 1 年内发生 2 次未在整改通知书要求的时间内整改燃气安全隐患的行为；
- (5) 1 年内发生 1 次计量装置故障且未及时整改到位的行为。

2. 较重燃气失信行为包括：

- (1) 拖欠燃气费 3 个月以上 6 个月以内；
- (2) 1 年内发生 3 次及以上 5 次以下未按期交付燃气费的行为；
- (3) 1 年内发生 3 次违约燃气或 1 次偷盗气的行为；

### 第三章 信用信息管理

第十条 燃气公司应当建立以燃气用户信用等级与评价管理为核心的信用档案系统，燃气用户信用档案包括：

- (一) 统一社会信用代码；
- (二) 实名制信息；
- (三) 守信/失信行为信息；
- (四) 信用等级分类与评价信息；

(五)其他信用信息。

第十一条燃气公司应当规范管理信息建立、更新、归集、发布、应用各个环节，通过燃气营业场所等方式公告燃气用户的失信行为认定标准及惩戒内容，并组织开展动态分类管理，根据信用等级予以相应的鼓励、警示或惩戒。

第十二条燃气公司应当对燃气用户燃气失信行为实施提醒与告知，对一般燃气失信行为的，可通过发送短信、推送微信、上门督促的方式进行提醒；对较重失信和严重燃气失信的，通过发送律师函，进行提醒和警示。

第十三条燃气公司应当准确、规范、完整、安全地保存燃气客户信用档案，并及时更新。

第十四条燃气公司应当融合互联网、云计算、大数据等技术，在燃气业务应用系统中充分共享燃气用户信用档案，并为政府、社会公众提供查询服务。

第十五条燃气公司应当按照县政府关于信用信息共享交换的工作部署，将燃气用户信用档案信息纳入市公共信用信息共享平台，实现信用信息互联互通。

第十六条燃气用户信用档案信息应当按照法律、法规的规定的运用，不得滥用。对于属于个人隐私、企业商业秘密以及法律、法规明确规定不得公开的信息，应当采取安全保密措施。

#### 第四章 守信激励和失信惩戒

第十七条 加强对燃气守信主体的奖励、激励，燃气诚实守信者实行优先办理、简化程序等“绿色通道”支持激励政策。具体包括但不限于：

- (1) 优先受理燃气业务；
- (2) 提供客户经理上门服务；
- (3) 燃气故障报修，享有优先的快速服务；
- (4) 提供燃气信息咨询及合理燃气解决方案；

第十八条 加强对燃气失信行为主体的约束与惩戒，对有燃气失信行为的，除依法依规采取中断燃气、收取违约金等法律法规规定的其他惩戒措施。

## 第五章 信用修复

第十九条 一般燃气失信行为的有效期为 1 年，较重燃气失信行为的有效期为 3 年，严重燃气失信行为的有效期为 5 年，有效期从该等级失信行为认定的次月起算。

第二十条：自然人和其他燃气人非因主观故意发生失信行为、在一定期限内能主动纠正失信行为的，可以按照一定条件和程序实施信用修复。

## 第六章 法律责任

第二十一条 违反本办法规定归集、公开、使燃气力用户信用信息，造成工作严重失误的；或违法公开、使燃气力用户信用信息，侵犯燃气用户合法权益，损害燃气用户信誉的，燃气公司将追究相关工作人员责任；构成犯罪的，依法

追究责任。

平燃邾县分公司

2022年3月30日