

附件

湖北省燃气行业新冠肺炎疫情防控和燃气安全保供工作 实施方案

为贯彻习近平总书记关于防控新冠肺炎重要指示精神，全力做好全省燃气行业疫情防控和安全稳定供应工作，保护燃气从业人员生命安全和人民群众身体健康，保障城市有序运转，制定本方案。

一、明确工作目标

燃气行业是基本的民生行业，做好新冠肺炎防控期间的燃气安全平稳供应，对于保障人民群众生产、生活和城市正常运转意义重大，燃气企业及从业人员必须全力以赴、千方百计保证燃气供应安全、连续、稳定。各级燃气主管部门务必强化责任，认真履责，切实做好疫情防控期间的行业服务和督导落实，防止燃气供应不足或断供。特别要保障全省防疫重点单位及用户的燃气使用；防止发生燃气安全生产事故，确保燃气供应安全稳定；防止发生疫情感染，保护燃气从业人员和人民群众的身体健康。

二、压实工作责任

（一）加强组织协调。各燃气企业要加强组织领导，制订应对疫情、燃气保障和燃气事故的专项应急预案，加强应急值班值守，保持同燃气主管部门、燃气行业协会的密切联

系，实时报告新冠肺炎防控和燃气生产供应状况，及时反映和解决遇到的问题困难。

（二）严格督导落实。各级燃气主管部门要督导落实新冠肺炎防控、燃气安全保供工作，认真评估重点区域、重点场站、高危岗位的防控措施是否到位，查找防控和保供工作漏洞，并及时整改到位。

（三）做好宣传引导。各地要密切关注国家、省和地方发布的疫情动态，及时将防控要求与防控知识宣传到燃气企业每个部门、每个岗位、每个人员，做到全方位、全覆盖、无盲区，提高从业人员新冠肺炎防范意识和能力。

（四）加强服务保障。燃气企业要以对人民群众生命健康高度负责的态度，服从大局，保障疫情防控防护经费。要关心、关爱一线岗位职工，加强口罩、手套等防护用品配备，落实饮食、休息等后勤保障，帮助职工解决后顾之忧。对一线岗位人员防护用品有缺口的，应主动对接当地疫情防控指挥部，争取支持支援。加强从业人员疫情管理，坚持体温监测制度，每 12 小时测温一次。燃气企业所属站场、营业网点等要建立隔离室，发现发热人员马上进行隔离观察。

三、落实重点工作

（一）确保重点业务正常开展

1. **管道燃气企业：**服务热线、窗口服务、用户上门服务（维修、通气点火）、管网巡查与维抢修作业等；

2. **液化石油气企业：**灌装站、供气点的对外服务、瓶装

气的配送活动、汽车加气站的充气活动等；

3. 液化天然气企业：液化天然气瓶的配送活动、汽车加气站的充气活动等。

（二）确保重点场所作业安全

1. 站场

（1）场站办公区域应保持良好通风，交接班前对场站值班室和对讲机、检测仪、手电筒等值班设备设施清洁消毒，场站区域内洗手间定期消毒并配备洗手液或肥皂；

（2）非站场工作人员严禁进入站场区域，如遇特殊情况必须经单位领导审批，并参照场站工作人员防疫要求，严格落实各项防控措施；

（3）加气站和储配站工作人员应对进入场站的司乘人员进行体温检查并询问健康状况，发现异常应立即劝返，在加气、装卸气等服务过程中应避免与司乘人员近距离交谈。

2. 营业服务网点

（1）营业场所应保持空气流通，营业厅内洗手间应定期消毒并配备洗手液或肥皂。每天对营业场所进行全面清洁消毒，对服务窗口、柜台、自助缴费终端、门把手、桌椅等公共接触设施设备和用具等不少于每天消毒三次，并标注时间及明示已消毒；

（2）要求进入营业场所的客户正确穿戴包括口罩在内的个人防护用品，做好体温测量并询问其健康状况，异常者不得进入；

(3) 燃气营业场所醒目位置张贴新冠肺炎防控宣传资料，提醒客户自觉遵守疫情防控要求；

(4) 对进入营业场所的客户和人员做好实名登记，做到人员可追踪，可及时联系。

3. 管网巡查、维抢修现场

(1) 控制巡查、维抢修作业范围，无关人员不得靠近；

(2) 巡查、抢维修现场不得单人作业。

4. 各类门站、气化站、液化石油气储配站、供应点

(1) 保持空气流通，站内场所及公用设备设施定期清洁，用非酒精类消毒剂安全消毒；

(2) 气瓶配送前及回收后，应对瓶体进行安全清洗和消毒。

5. 各类公共场所及设备的清洁消毒频次及标准按相关规定进行。

(三) 规范重点人员操作行为

1. 送气、加气工

(1) 送气、加气等工作过程中避免与人近距离（至少保持 2 米以上）和长时间交谈；

(2) 按疫情防控要求勤洗手，并对工作服、手套等进行消毒；口罩使用 4 小时必须更换；

(3) 每次工作后对钢瓶配送车辆、交通工具进行消毒。

2. 管网巡检维修人员

(1) 开展协调工作时与他人保持安全距离（2 米以上）；

(2) 乘坐交通车辆时必须佩戴口罩和手套，疫情防控期间尽量不乘坐公共交通工具；

(3) 每次作业后应对交通车辆、作业工具和工作服做消毒处理。

3. 窗口服务人员

(1) 业务办理过程中，始终保持双方 2 米以上的距离；

(2) 业务办理过程中，正确佩戴手套等个人防护用品，定期洗手、消毒；

(3) 每天、每班换洗、消毒工作服、手套等，每 4 小时内更换一次口罩，不得重复使用。

4. 上门维修人员

(1) 在与客户沟通时注意安全距离（2 米以上），并做好自我防护；

(2) 工作服、工作鞋、工作手套以及作业工具等用品每天、每次工作后均应进行消毒；

(3) 到有隔离和确诊患者客户的场所或者医疗机构作业时穿防护服，作业后严格按防疫要求消毒。

四、优化服务模式

(一) 各燃气企业要调整日常巡检和抄表服务模式，暂停巡检和抄表业务的上门服务，全力保障必要的上门维修服务，保证维修及时率和满意度。

(二) 利用微信公众号或网上营业厅、服务热线、电子支付等方式，宣传、引导用户线上办理查询账单、缴费、自

助报数、开户、过户、销户、更改银行账号、预约上门服务等业务。通过电话、线上视频等方式，指导用户进行燃气安全自检、简单的非泄漏故障排除，以及钢瓶更换的安装和漏气检查等。

（三）燃气企业应尽量减少用户上门服务，确需上门做维抢修、通气点火和改管等服务的，工作人员要主动询问用户的健康状况，在上门前联系用户所在的社区或物业，并按要求做好防护。

（四）加强线上办理营业服务的后台人力和技术服务支持，尽量减少营业网点的现场客户数和业务量。

五、确保平稳供应

（一）燃气企业要在确保平稳供应减少人员集中的前提下，安排好人员值班和应急值守，保证应急维抢修力量，保证应急响应和快速处置能力，确保把事故、故障对供气的影响降到最低。

（二）严格执行操作规程，有效防止第三方破坏等紧急事件，保障燃气管网巡查效果和运行安全。

（三）瓶装液化石油气供应企业应根据本企业送气、加气活动工作流程，对运送行为、与用户交接行为等制订具体有效的防范措施，既要满足用户送气需求，又要确保作业人员健康；

（四）加强重点设施设备的维护保养，提高设备完好率，确保疫情期间燃气设施安全稳定运行；

（五）加强气源采购筹划，确保供应渠道稳定并制订应急保障措施，主动与上游供应商沟通、衔接。发现问题应及时报告，争取上级有关部门协调，防止出现供应不足或断供。

（六）畅通信息渠道，各企业、各单位要保持 24 小时全天候通讯畅通，及时报送行业供应安全稳定信息和应急处置突发事件信息。