**附件5**

为本区高龄独居老人等特殊困难群体加装燃气报警器

天然气经营企业上门安装服务规程

**一、安装范围**

浦东新区高龄独居老人、独居残障及同住均为残障人士、孤老群体天然气居民用户。

**二、实施主体**

被确定为实施单位的天然气经营企业。

**三、前期准备**

1、天然气经营企业按照区燃联办下达的工作计划，制定本单位实施计划，科学排定每月工作量，提前做好派工，在规定的安装起止时间段内完成所有安装工作任务。

2、天然气经营企业根据实施计划至少提前15天与当地街镇约定上门安装日期和工作安排，请属地政府给予支持配合。

3、天然气经营企业按小区、居委或街镇相对集中的方式开展安装工作，制定某一区域安装时间表，至少提前一周,将计划、安装通知、上门安装人员名册等资料递交给属地街镇、居委或物业，请其协助通知安装对象或家属到时家里留人，做好配合工作。

**四、上门安装操作要求**

（一）工作人员上门应统一规范穿着公司标识工作服，佩戴工作证，按规定戴好劳动防护用品。

（二）工作人员入户前，应拍摄楼栋号和入户门牌；与用户礼貌问候、核对地址、亮明身份、表明来意，待征得同意后再进门。进入用户家中，无论用户是否有要求，应穿戴鞋套。

（三）入户后，观察现场天然气设备情况，依据天然气报警器安装说明书并取得用户同意确认安装位置和电源线走线位置。如果天然气报警器的电源线长度不够，应免费为用户在合适位置安装电源插座，安装人员应向用户出示电工证，再进行安装工作。

（四）按产品安装说明书的要求进行安装。切断阀应安装在天然气表的出气管末端与该阀的进气端。报警器禁止安装在天然气用具的排气、蒸气、油烟等直接影响的地方，避免安装在送气口、排风扇、门附近等地方。

（五）安装完毕后，应进行试机验证，按产品安装说明书完成天然气报警器和切断阀的自检测试，确认其正常工作。再次核对安装的天然气报警器铭牌标识的适用气种和现场使用天然气类型一致，记录安装的天然气报警器和切断阀的出厂编号，正式移交给用户。并明确告知用户天然气泻漏报警、切断阀断气时的注意事项。

（六）安装人员应对安装前用气场景、安装后的用气场景、安装的天然气报警器和切断阀近景（应包括铭牌和产品编号信息）进行拍照留底，照片应清晰可辨识。

（七）安装人员如实登记记录现场的相关信息，包括用户姓名、所属区、街镇、地址、身份证号，安装日期和时间、产品类别、商标、型号、产品编号、安装人员姓名。请用户对用户信息和完工情况予以签字确认。

（八）安装人员将以上的信息与照片一并提交上传至企业的专项信息登记系统。

（九）所有照片均采用水印像机软件拍摄，应显示拍摄日期、时间、地址（或定位），照片格式为JPG或JPEG，推荐使用“马克水印相机”软件。

（十）安装人员完成天然气报警器安装后应按天然气安检要求对用户用气现场进行一次安检。

**五、其他情况的处置**

（一）门锁的处置

在开展工作过程中，遇用户家中无人，应做记录，生成门锁编号，将《门锁告知单》与加装燃气报警器告用户书同时张贴在用户门前显著位置，拍照上传。《门锁告知单》中应告知用户今日上门到访未遇，请其及时联系约时上门安装事宜。对门锁用户的上门回访应不少于两次，同一天内不得两次上门回访。天然气经营企业应主动联系居委、物业获取用户联系方式，并电话告知用户该实事项目的必要性，约定上门安装时间。

（二）拒绝安装的处置

对于用户拒绝安装事实，请用户签字确认，记录未安装用户地址信息和联系方式。如用户拒绝签字的，安装人员应在系统中勾选“拒绝安装不签字”选项，打印拒绝安装告知书，拍照上传。

两周内安排专员进行电话回访，对回访无果的，将形成未安装用户清单，在该街镇集中安装工作完成后，统一报送属地街镇确认拒绝安装事宜。