

# DB3306

## 浙江省绍兴市地方标准

DB3306/T 049—2022

### 管道燃气经营企业智慧服务规范

Specification for pipeline gas operating enterprises intelligent service

2022-11-28 发布

2022-12-28 实施

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	1
5 平台建设要求 .....	1
6 智慧服务要求 .....	2
7 服务保障 .....	3
8 投诉处理 .....	4
9 评价与改进 .....	4

## 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。

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。

本文件由绍兴市燃气产业有限公司提出。

本文件由绍兴市综合行政执法局归口。

本文件起草单位：绍兴市燃气产业有限公司、绍兴市标准化研究院、绍兴市数字改革标准化技术委员会、绍兴市标准化协会、中国软件与技术服务股份有限公司。

本文件主要起草人：丁恩理、张瑛、傅达明、王晓龙、俞颖佳、孙一栋、蒋成骏、褚超男、徐元园、盛立军、季业成、郭培培、赵江枫、孙权。

本文件为首次发布。

# 管道燃气经营企业智慧服务规范

## 1 范围

本文件规定了管道燃气经营企业智慧服务的术语和定义、总体要求、平台建设要求、智慧服务要求、服务保障、投诉处理、评价与改进。

本文件适用于规范管道燃气经营企业智慧服务。

## 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。

GB/T 25058—2019 信息安全技术 网络安全等级保护实施指南

GB/T 28885 燃气服务导则

GB/T 35273 信息安全技术个人信息安全规范

GB/T 39477 信息安全技术政务信息共享数据安全技术要求

GB 50174—2017 数据中心设计规范

## 3 术语和定义

GB/T 28885界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 总体要求

### 4.1 规范化

应诚信守约、合规经营、规范服务、用户至上、自觉接受社会监督。

### 4.2 数字化

应遵循数字化改革的总体要求，注重智能高效、安全可靠、数据共享。

### 4.3 人性化

应采用电子信息技术，通过门户网站、智慧化服务平台等，为用户提供便捷的信息化业务服务。

## 5 平台建设要求

### 5.1 硬件要求

5.1.1 数据中心的建设应满足 GB 50174—2017 的规定。

5.1.2 相关硬件设备应满足以下要求：

- 平均无故障间隔时间>20000 小时；
- 年宕机次数≤1 次；
- 主机的联机启动时间≤2 分；
- 单项数据查询响应时间≤3 秒；
- 设备完好率>95%；
- 服务器操作系统支持麒麟、UOS、Linux、Windows、Mac OS 等主流操作系统。

5.1.3 智能表具应采用物联网表、远传表等，实现燃气使用量的采集和传输。

## 5.2 软件要求

系统采用多层体系结构以及B/S或C/S方式，采用分布式服务架构，可按需灵活部署在任何符合5.1.2 规定的应用服务器上。

## 5.3 网络安全要求

网络拓扑结构合理，网络设备齐全，合理配置路由器、交换机、服务器、入侵检测系统（IDS）、防火墙和加密保护、网络设备的冗余与备份等。网络安全应符合GB/T 25058—2019中二级及以上的要求。

## 5.4 接口组建要求

5.4.1 建设系统具备收费类、财务类、表具类、设备类、信息类、业务类等接口。根据主管部门数据资源的需求，采用预留数据资源共享与交换接口的方式，实现与业务主管部门、系统之间的信息资源共享和交换。

5.4.2 系统具有灵活性和开放性，支持与其他系统对接，宜采用统一的接口标准或通讯协议。常用接口主要包括以下几类：

- 短信平台接口，实现短信收发管理功能；
- 与数据采集系统（SCADA）、地理信息系统（GIS）等系统留有数据接口，实现数据共享；
- 第三方支付平台接口，实现用户在线支付和结算；
- 与浙里办、政务服务网、市级监管平台等留有接口，实现线上服务与办件；
- 与开票、税务系统留有数据接口，实现在线开票。

## 6 智慧服务要求

### 6.1 服务用户

#### 6.1.1 一键受理

通过服务平台、门户网站等智能业务受理终端，为用户提供一键式在线开户、过户、销户等业务服务。

#### 6.1.2 智能信息查询

通过语音、智能筛选等方式，为客户提供24小时实时在线业务进度、用气、开票等信息的动态查询。

#### 6.1.3 智能定位

通过服务平台可准确显示配有智能表具的用户所在的具体地理位置,定期监控用户用气情况。对燃气泄漏、异常流量、表具欠压等故障进行实时报警,及时反馈用户并妥善采取关阀措施。

#### 6.1.4 智能呼叫中心

通过坐席监控,电话录音,来电弹窗,智能分单等,为客户提供业务咨询、业务受理、满意度评价等标准化服务,并自动保存信息记录,实现服务闭环。

#### 6.1.5 智能缴费

通过远程采集客户现场物联网表码,系统自动算费,定时告知用户;提供银行(含数字人民币)、微信、支付宝等第三方金融服务端口,在线进行缴费及电子发票开具。

#### 6.1.6 信息服务

通过服务平台,以短信、公告等方式推送服务信息,为用户提供办事流程、企业服务举措等信息资讯。

### 6.2 服务企业

#### 6.2.1 智能抄表

通过服务平台实现远程自动抄表,并对抄表过程中的异常数据进行处理,及时反馈处理结果给用户。

#### 6.2.2 智能派单

通过受理、派单、处置、督办、回访等环节的闭环运作流程,为用户提供全面的燃气供应服务;所有闭环运作流程均需要在系统内留下操作痕迹。

#### 6.2.3 终端用户服务

通过移动终端,实现从报装申请、装表点火、气费抄收、安检服务、故障维修等一站式管理与服务。

#### 6.2.4 智能提醒

通过服务平台筛选,实现用户燃气设施定期安全检查提醒、燃气表表龄到期提醒、检定日期到期自动提醒、非居用户报警器实时监控等功能。

### 6.3 服务平台

#### 6.3.1 政务服务平台

应实时与浙里办、政务服务网、市级监管平台等电子政务平台提供用户信息汇总查询、数据交互、数据导出等数字化服务。

#### 6.3.2 税务服务平台

应实时向税务系统提供用户收费信息生成用户发票信息,包含用户号、用户名、发票类型、发票号等数据信息服务。

## 7 服务保障

## 7.1 运行维护保障

- 7.1.1 应提供日常维护性服务，每月不少于1次，确保服务平台7×24小时正常运行。
- 7.1.2 应明示服务流程，针对不同用户，应按有关管理规定提供相应的服务项目。
- 7.1.3 应提供面向新用户的接入指导，以及服务平台升级、改版后的培训指导。
- 7.1.4 应提供全面完善的技术服务方式，包括电话、传真、电子邮件、在线、现场、用户会议、通知公告发布等，并在承诺时间内及时有效响应用户提出需求。
- 7.1.5 应制定突发故障解决方案，提供7×24小时故障服务热线，如需现场解决，应承诺在约定时间内赶到用户现场并提供处理方案。
- 7.1.6 应确定上传到服务平台数据的准确性、安全性和完整性。
- 7.1.7 应提供相关应用设备的技术支持和技术保障。

## 7.2 信息安全保障

- 7.2.1 应建立数据存储、传输、交互的安全策略，保障数据存储和传输安全。
- 7.2.2 应保护用户隐私，用户信息安全管理应符合GB/T 35273的要求。
- 7.2.3 应制定相应的安全措施和保密机制，保障用户注册信息以及通过服务平台交换数据的安全。
- 7.2.4 应配备防火墙、入侵检测等安全设备，防止外部入侵，保证信息平台和数据安全。
- 7.2.5 系统应采用基于角色授权的机制，对数据访问与数据操作进行安全方面的控制。
- 7.2.6 政务信息共享数据安全应符合GB/T 39477的相关要求。

## 7.3 数据管理保障

- 7.3.1 应对接收和采集的各类数据进行结构化储存，进行数据归类、计算、储存。
- 7.3.2 应具有数据报表功能，可对平台数据进行统计分析，以图表的形式直接展现。
- 7.3.3 应设置服务数据定期自动备份，制定数据安全应急预案。

## 7.4 竞争合规管理

- 7.4.1 应依据竞争法相关规定和自身实际，建立竞争合规管理制度，建立竞争合规的职责分工和违规问责制度，明确部门和人员的职责范围以及承担的责任。
- 7.4.2 应建立竞争合规审核机制，规章制度制定、重大事项决策、重要合同签订、重大项目运营等经营管理行为应通过竞争合规审核。
- 7.4.3 应建立竞争合规风险识别和控制机制，全面系统梳理经营管理活动中存在的竞争合规风险，防范竞争合规风险。

## 8 投诉处理

- 8.1 应在门户网站显著位置公布投诉电话，接受用户监督。
- 8.2 应建立用户的投诉和处理记录，并及时处理和回复。
- 8.3 应在投诉处理完毕后，进一步听取用户对处理结果或后续工作意见或建议。

## 9 评价与改进

### 9.1 评价

管道燃气经营企业应依据本文件建立以用户对服务满意度为基础的服务质量自我评价体系,或接受管理部门(包括受其委托的第三方评价机构)评价。

## 9.2 改进

服务平台应根据评价过程中发现的问题与建议,及时改进,不断提高服务质量,满足需求。

---