

### 2023年供气可靠性关键指标公示

序号	月份	平均停气时长 (分钟/户)	平均停气次数	平均供气可靠率	备注
1	1月	0	0	100%	
2	2月	0	0	100%	
3	3月	0	0	100%	
4	4月	0	0	100%	
5	5月	0	0	100%	
6	6月	0	0	100%	
7	7月	0	0	100%	
8	8月	0	0	100%	
9	9月	0	0	100%	
10	10月	0	0	100%	
11	11月	0	0	100%	
12	12月	0	0	100%	

注：详见以下 2023 年无停气事件说明

# 关于池州皖能天然气有限公司 2023 年全年 未发生计划停气及故障停气事件情况说明

2023 年，池州皖能天然气有限公司供应系统并未发生计划性和故障停气情况。我们一直严格按照燃气供应计划进行运营和维护，确保燃气的稳定供应。

池州皖能公司燃气供应范围仅限皖江江南新兴产业集中区，四至范围为：东至五台山路，南至黄浦江西路，西至九华河，北至滨江大道以南；地块二面积 380.25 公顷，四至范围为：东至九华湖，南至龙腾大道，西至昆仑山路，北至旅游码头。用气面积较小，且管网采取以环枝状的敷设方式，整体呈环状分布，内部表现为网格状互联互通。池州皖能公司在日常维抢修时，凭借先进维抢修技术及设备，根据管网不同位置关闭相应阀门即可进行高效作业，因此，无需停气，不影响用户正常用气。

为了确保燃气供应的连续性和稳定性，我们采取了以下措施：

1. 加强设备巡检和维护：我们定期对燃气设备进行巡检和维护，及时发现并解决潜在问题，确保设备处于良好运行状态。

2. 建立应急预案：我们制定了详细的应急预案，以应对突发事件和故障。一旦发生故障，我们将立即启动应急预案，迅速恢复燃气供应。

3. 提升服务水平：我们不断提升服务水平，加强与客户的沟通和联系，及时解答疑问和解决问题。

我们深知燃气供应的重要性，因此将一如既往地致力于提供最稳定、最安全的燃气服务。

池州皖能天然气有限公司

2024 年 1 月 1 日



**2023年服务热线电话接通情况统计表**

序号	代号	分项指标名称	件数
1	/	服务热线总件数	6473
2	/	按时接通的服务热线电话数量	6357
3	CF1	服务热线中有关燃烧不稳定的诉求工单数	53
4	CF2	服务热线中有关设备不能点火的诉求工单数	246
5	CF3	服务热线中有关燃气故障（如管道漏气、燃气表故障等）的诉求工单数	47

**2023年投诉处理事件统计表**

投诉总次数	规定时间内及时投诉处理次数	规定时间内投诉办结次数
21	21	21

**2023年燃气燃烧器具前压力检测情况统计表**

检测总次数	规定时间内检测合格次数	备注
6578	6514	居民安检频率一年两次；非居民安检频率每月一次

**2023年报修处理情况统计表**

报修处理 总数	规定时间内报修处理 响应次数	规定时间内报修处理 及时次数
322	322	318