

武汉燃气器具信息化管理工作的探索与实践

王亮亮¹ 胡孟琪²

1 武汉市燃气事业发展中心 2 武汉东湖学院经济学院

DOI:10.12238/etd.v6i2.12943

[摘要] 针对现有燃气器具管理工作中存在的安装行为监管不精细、安装人员信息难掌握、日常检查执法无抓手等问题,武汉市在日常监管工作中结合信息化监管手段,建设武汉市智慧燃气器具管理系统,积极构建“政府建设、企业使用、市民参与、精细管理、全面覆盖、共治共享”的燃气器具管理体系,加快实现燃气器具管理模式由传统向现代、由经验型向数据型,管理手段由人工向智能,管理方式由粗放向精细、管理节点由事后监管向全流程闭环管理的四大跨越,进一步提升燃气器具行业监管水平,保障市民用气安全。

[关键词] 燃气器具; 信息化监管; 闭环管理; 服务评价

中图分类号: TH138.23 **文献标识码:** A

Exploration and practice of information management of Gas appliances in Wuhan

Liangliang Wang¹ Mengqi Hu²

1 Wuhan Gas Development Center 2 School of Economics, Wuhan Donghu University

[Abstract] In view of the existing problems in the management of gas appliances, such as the installation behavior supervision is not fine, the installation personnel information is difficult to grasp, and the daily inspection and law enforcement has no grasp, Wuhan city combines information supervision means in its daily supervision work, Construction of Wuhan smart gas appliance management system, Actively build a gas appliance management system of “government construction, enterprise use, public participation, fine management, comprehensive coverage, co-governance and sharing”, Accelerate the realization of gas appliance management mode from traditional to modern, from experience to data type, Management means, from artificial to intelligence, Management mode from extensive to fine, management node from post-supervision to closed-loop management of the whole process, Further improve the regulatory level of the gas appliance industry, To ensure the safety of municipal and civil gas.

[Key words] gas appliances; information supervision; closed-loop management; service evaluation

引言

燃气壁挂炉、燃气热水器、燃气灶具、燃气干衣机等燃气器具因其使用的便利性、舒适性、清洁性等特点走进了千家万户的日常生活中,对于提升人民生活水平和生活品质起到了举足轻重的作用。近些年,燃气器具新产品层出不穷,市场规模逐步扩大,行业发展“更上一层楼”。同时,燃气器具属于一种有别于电器的特殊商品,因其使用燃气而在安全方面备受关注。

1 燃气器具管理的现状

1.1 燃气器具相关法律法规日渐完善

目前,国家和各省市均有燃气器具相关法律法规、管理条例(办法)、标准和规范(规程)等,北京、上海、广州、武汉等城市结合本地实际情况,制定并出台了燃气器具相关地方标准。通过对相关法律法规、管理条例(办法)的不断的修订,与时俱进,为

燃气器具的管理工作提供了更强有力的支撑。

1.2 管理行业企业方式方法丰富多样

为进一步加强燃气器具管理工作,全国各地城市通过企业资质管理、日常检查、专项执法、评价排名、登报公示、成立行业协会、市民投诉等方式、方法开展管理工作,收效良好。其中我市创新实行“一店一证^[1]”的备案管理模式,将燃气器具各品牌安装维修单位固定下来,每个销售门店由总经销授权后办理备案证。同时,我市制定了《家用燃气燃烧器具安装维修服务质量评价规范》(DB42/T750),每年对行业安装维修企业进行一轮评价检查,并在每年的3月15日将评价结果及排名登报公示。目前,虽有部分城市采用信息化方法管理燃气器具,但从全国来看,燃气器具的信息化管理还处于探索阶段。

1.3 对企业违法违规行为予以严厉打击

广州、武汉、南京等城市相继出台了燃气管理类行政执法行政处罚自由裁量权量化细化标准,使得燃气器具的执法工作更易落地。通过加大执法力度,对燃气器具企业的无资质、无证安装、不按规定提供安装、维修等售后服务的违法违规行为予以严厉打击,进一步规范了企业安装行为,保障了市民用气安全。

2 燃气器具管理工作中存在的问题

近几年,随着燃气器具市场规模逐步扩大,行业企业数量逐渐增多,安装维修从业人员的不断增加,燃气器具管理工作中出现了安装行为监管不精细、安装人员信息难掌握、日常检查执法无抓手等问题,具体有以下几点:

2.1 安装行为监管不精细

在燃气器具日常的管理工作中,燃气行业主管部门往往容易忽视对安装人员的安装行为监管。原因有以下两个方面:一是部分企业虽有信息化系统,但均为企业内部管理使用,企业担心自身用户信息泄露,便不会交给管理部门查看使用;二是部分企业无信息化系统,安装行为由纸质记录或是拍照留存在电脑里,在管理部门检查时会有所选择、有所隐瞒的提交;三是燃气器具的安装记录缺乏统一的管理标准,纸质版、电子版、信息系统等方式均有,安装记录表由企业自制,样式也是“五花八门”,所记载的信息也不尽相同。因此,行业主管部门无法实时精准掌握每个企业、每个安装人员的安装情况,对产品的安装是否规范无从谈起,在日常检查、行政执法、市民投诉或是发生燃气器具安全事故时,无法及时找到燃气器具的安装记录。

2.2 安装人员信息难掌握

安装人员信息主要有以下两点难以实时掌握:一是燃气器具行业从业人员较多,通过纸质或是电子表格登记的方式很难及时查找每个安装人员信息,尤其是在安装人员离职、公司变更、证件注销时难以快速掌握最新信息;二是部分安装人员在不同地域、不同企业间的流动性大,工作时只为完成任务,一旦离职后便不再对其安装过的设备负责,甚至产品后期出现问题时无法追查是谁安装的,易导致安装人员责任心不足。

2.3 日常检查执法无抓手

燃气器具的管理工作具有一定的专业性,部分市、区、街执法人员往往不了解行业企业的情况,因此在日常检查执法过程中,无法及时查证和辨别经营企业的资质证、备案证、人员岗位证书的真假,虽可以通过向行业主管部门打电话咨询、上官网查询等方式辨别真假,但效率低,难以大面积开展检查执法工作。

2.4 网购燃气器具无监管

市民网购燃气器具越来越普遍,此类器具的安装往往由网购平台直接派单给无资质单位和无证人员安装,极易出现安装不规范、售后服务不及时等问题,且由于网购平台派单时均为虚拟电话号码,在用户使用出现问题时难以联系到安装人员,因此存在解决问题难、维权难、取证难、执法难等问题。目前,如何及时、有效的对网购燃气器具产品进行监管是燃气行业主管部门共同面临的难题。

2.5 安全宣传培训力度小

在日常管理工作中,针对燃气器具的安全使用宣传和培训较少:一是对燃气器具国家、省、市相关法律法规知识的宣传不够,部分企业主动学习和宣传法律法规意识不强,法律意识淡薄,不能正确区分违规和违法;二是针对安装人员组织的安全用气宣传培训不够,导致安装人员在产品安装过程中,往往忽视燃气器具用气安全宣传。

3 武汉燃气器具信息化管理的探索与实践

3.1 基础信息全录入

武汉市燃气器具行业目前有180余家资质企业、190余个品牌、安装人员4000余人。经收集梳理,将行业企业、资质证书、品牌、安装人员、门店备案证书信息、年度评价检查结果、燃气器具审批数据等基础信息全部录入系统并进行实时维护更新,该信息在燃气器具管理系统的电脑端和“武汉智慧城管”小程序手机端同步显示,方便随时查阅。同时,基础信息管理具备短信提醒功能,针对即将到期的资质、备案、安装维修岗位等证书进行提醒,督促相关企业与人员及时处理。

3.2 安装工单必上传

安装人员可使用手机端上传安装信息工单,我市免费为行业企业开通系统使用权限,并要求企业做到“当天安装、当天上传”“有安装、必上传”。同时,为统一行业安装信息工单上传的标准,我市进一步明确了安装信息工单上传的“6要素”: (1) 用户及产品基本信息; (2) 产品序列号及图片; (3) 产品安装位置图片; (4) 产品连接管图片; (5) 烟管出墙通向大气图片; (6) 安装人员、用户签字的工单图片。该系统自2023年6月上线以来,使用人数达6500余人,日均使用人数530余人,接收行业企业上传的燃气器具安装工单达40万单,单日上传最大量达2000单,使得我市燃气管理部门、各企业可精准、实时的掌握每名安装人员的安装行为,且该安装记录将会永久保存,随时可进行查阅。

3.3 审核整改全闭环

企业安装人员上传产品安装信息后,审核整改工作主要有以下两步:一是企业自身的审核人员根据上传的图片,审核产品安装是否规范、基本信息填写是否有误等,如有问题,可退回至安装人员,由其整改后再上传,如无问题,可直接通过,该安装信息将会流转到市级管理部门抽查检查。二是经市级管理部门抽查检查,发现安装信息有问题,可退回至企业进行整改,如无问题,可直接点击通过,进入存档状态,形成安装信息的闭环管理,且随时可调出查阅。目前,该系统已有各企业审核人员500余人,负责审核各自企业安装人员上传的安装工单,企业审核通过率为93.7%。

3.4 安装工单入评价

为进一步督促企业将安装工单上传至系统,我市根据各企业销量逐一检查企业的安装工单上传情况,并将检查情况纳入年度评价检查,且该项信息所占比重较大,将会直接影响企业年度评价检查结果。

3.5 安装服务市民评

通过安装工单上传的用户手机号,该模块可以自动进行短信回访,届时用户将会通过短信对安装单位的安装服务进行满意度评价,我市可根据短信有效数据对行业企业的安装服务质量进行统计、排名。

3.6 执法数据全统计

2023年至今,通过我市市民投诉、举报,市、区、街开展燃气器具联合执法办案,已办理燃气器具企业违法违规案件32起,处罚金额达114万元,以上案件的基本信息均已录入系统,详情查看一目了然。

4 系统的应用提升了我市燃气器具管理工作水平

我市智慧燃气器具管理系统2023年6月上线运行以来,进一步提升了我市燃气器具管理工作水平,保障了市民用气安全,主要体现在以下几点:

4.1 实现信息快查,提升工作人员检查效率

该系统电脑端、手机端已实时同步安装工单、资质、备案证、安装人员、评价检查结果等信息,尤其在日常检查、执法现场时,利用手机端能快速查验证件的真伪、安装人员有无岗位证书等,为我市行业管理部门工作人员外出检查、执法提供极大便利^[2]。

4.2 工单永久记录,提高安装人员安全意识

通过将安装信息工单上传系统,可以记录安装情况,进一步提高了安装人员安全安装意识,保障了市民用气安全,且在今后发生市民投诉、纠纷或燃气器具安全事故时将有据可查。近几年来,行业企业的安装服务质量明显提升,市民投诉量降低22%。

4.3 提供执法依据,助力打击企业违法行为

2023年至今已办结的32起燃气器具企业违法违规案件中,有24起是由系统提供的执法依据,占比达75%。其中,1起为市级工作人员在日常检查中发现一家商铺自制“史密斯品牌”灶具备案证,经手机查询比对,该证系假证,现场进入行政执法程序;18起为市级工作人员在日常检查中发现,已安装燃气器具未上传安装信息工单,经调查询问相关人员,系无资质单位、无证人员安装,现场进入行政执法程序;2起为区燃气管理部门在日常检查中发现,店铺无燃气采暖炉备案证,经系统查询核实确实无备案证,其安装行为系违法安装,现场进入行政执法程序;3起为

区燃气管理部门在精装修房小区检查中发现,小区的燃气壁挂炉安装单位和安装人员信息在我市系统中查询不到,经调查询问,系无资质、无证人员安装,现场进入行政执法程序。通过系统应用,我市燃气器具执法工作更易取证,有效的打击了企业违法违规行为,逐步打造出健康、有序、良好的市场环境^[3]。

4.4 评价安装服务,积极引导市民参与管理

燃气器具安装完成后,市民可通过短信的方式对安装企业的安装服务进行评价,进一步引导市民参与到燃气器具管理的工作中来,同时,也为市民增加了一条反馈问题和意见建议的渠道。通过市民评价,我市对燃气器具企业的安装服务质量进行排名,进一步提升了行业企业的服务质量及水平^[4]。

5 结束语

燃气器具的使用在一定程度上关系到市民的生命安全和财产安全,因此要高度重视和深入推进燃气器具管理工作。我市通过建设武汉市智慧燃气器具管理系统,虽在燃气器具管理方面取得了一定的成就,解决了一些问题,但距离全国“行业管理水平一流”的目标还有很大差距。我市将继续开拓进取,不断创新,进一步通过信息化手段提升燃气器具工作效率,保障市民用气安全,增强为民服务能力,不断融入“一网统管”城市管理现代化进程,不断提高我市城镇燃气行业治理能力和治理水平,力争在国家“十四五”新发展阶段有新担当、新作为、新成就。

[参考文献]

- [1]安翠林,沈凌,王亮亮.管理模式的创新助力燃具行业健康发展[J],煤气与热力,2023,43(11):37-39.
- [2]姚东.家用燃气器具产品安全检测质量风险与控制[J],日用电器,2024(02):23-26.
- [3]袁世斌.构建“三位一体”的燃气器具品质保证管理体系[J],上海煤气,2023(01):36-38.
- [4]孔迪.谈谈在家用燃气器具检查中对标识、资质的把握[J],中国品牌与防伪,2022(08):28-30.

作者简介:

王亮亮(1990--),男,汉族,河南驻马店人,硕士,助理工程师,研究方向:燃气安全;燃气管理信息化。