

序号：4368

滑县政协十三届四次会议第 271 号提案

提案时间：2025 年 02 月 21 日

案 由 (提案标题)：	关于优化天然气预付费服务管理的提案			是否同 意公开：	是
个人 提案	姓名：焦百勇		界别：中共界		手机： 固话：
	联名入：				
集体 提案	提案单位负责人：				
	单位名称：_____（集体提案网上提交后提交纸质件盖章处）				
	联 系 方 式	手机： 固话：		邮箱	
通信 地址					
建议承 办单位	主办单位： 协办单位：				

注：此页为提案首页，必须填写，提案正文从第 2 页起，要一事一案，用仿宋 3 号字体，不超过 1500 字。

提案内容：近期，河南滑县华润燃气公司推行的天然气预付费制度因服务管理存在不足，引发群众强烈反响。具体问题如下：（一）停气机制僵化。用户余额不足时自动停气，但系统缺乏人性化缓冲，部分用户（尤其是老年人）因未及时收到提醒或操作不便导致生活困难，甚至出现冬季取暖中断、饮食无法保障等问题。（二）提醒服务滞后。余额提醒信息推送不稳定，部分用户仅剩几角钱时才收到通知，无法预留充足续费时间。（三）复气流程繁琐。停气后需用户自行户外手动操作重启，流程复杂、耗时长，且存在安全隐患。（四）特殊群体关怀缺失。老年用户对智能设备操作不熟，应急服务渠道不足，民生保障存在漏洞。此类问题暴露出燃气企业服务意识薄弱、技术支撑不足、应急预案缺失等问题，与当前国家倡导的便民服务适老化改造要求严重不符。

具体建议：（一）完善预付费系统智能化服务。1. 推行分级预警+延时停气机制。系统设置三级预警，余额低于 30 元时短信提醒，低于 15 元时电话通知，低于 5 元时自动推送弹窗及语音提示。欠费后给予 72 小时缓冲期，期间维持基础用气（如每日 1 立方米），保障用户应急需求。2. 开发自动复气功能。用户线上缴费后，系统需在 2 小时内自动恢复供气，取消户外手动操作环节。开通亲属代缴代管功能。允许绑定亲属账号远程缴费及接收提醒，解决老年人操作难题。

（二）强化全过程人性化管理。1. 建立多渠道提醒制度。除

短信外，增加微信服务号推送、社区网格员上门告知等多途径通知，确保提醒覆盖率达 100%。对 70 岁以上独居老人实行每日余额监测，由社区联动提供主动服务。2. 设立燃气服务快速通道。开通 24 小时应急热线，组建快速响应团队，承诺停气后 2 小时内上门协助复气。针对残疾人、高龄老人等群体，提供免费定期安检及代缴服务。

（三）推动行业服务标准制定。1. 政府牵头制定《燃气预付费服务规范》。明确企业需保障用户知情权缓冲期及无障碍复气等权益，违规企业纳入信用惩戒。2. 建立红黄牌考察机制。将用户投诉率、故障恢复时效等指标纳入燃气企业年度考核，考察结果与特许经营权续期挂钩。3. 推行服务保证金制度。企业按用户规模缴纳服务保障金，用于对因停气导致损失的合理补偿。

（四）构建民生保障联动网络。1. 社区网格化服务延伸。组织志愿者结对帮扶独居老人，定期排查用气安全隐患。2. 公共宣传常态化。通过社区讲座、短视频科普等形式，普及线上缴费、安全用气知识。