

 宿州皖能客户服务中心

新装、业户开户体检并交预存余额身份证 办理业务时请统一米线



宿州皖能天然气有限公司
SUZHOU WENERGY NATURAL GAS CO.,LTD

安全用气手册

客户服务热线

3679668
0557-

树立安全意识 执行使用规定 遵守操作规程
确保用气安全 敬请认真阅读 妥为保管手册

宿州皖能天然气有限公司
SUZHOU WANNENG GAS CO.,LTD

营业厅地址：宿州市金海大道与金河路交叉口向南50米路东宿州皖能客户服务中心
抢险热线：0557-3155111
客服热线：0557-3679668



凤城能源天然气有限公司 13805577311



客户服务热线
0557-
3679668



目 前 言

尊敬的客户：

您好！非常感谢您使用我公司提供的管道燃气，同时也感谢您阅读本手册！

宿州皖能天然气有限公司是由安徽省天然气开发股份有限公司和新奥燃气发展有限公司合资组建的国有控股企业。公司是唯一一家取得宿州市经济技术开发区燃气特许经营权的天然气供气企业。作为安徽省天然气公司及中国石油西气东输管道公司双开户、双气源用户，公司主要负责在经济技术开发区区域内建设、运营、维护管道天然气设施，以管道输送形式向用户供应燃气（含CNG压缩天然气），并提供管道天然气设施的抢修抢险业务及客户服务等。

为了改善区域能源结构，优化产业资源配置，推动宿州市经济和民生建设，我们本着精益求精的原则，贯彻“客户至上，安全第一”的服务理念，依托安徽省能源集团和省天然气公司优势，努力打造供气稳定、安全可靠、服务一流、管理科学的新型燃气企业。宿州皖能值得您信赖！

选择使用管道燃气，就选择了低碳环保、高品质的生活方式。在使用燃气的同时，为了确保您和家人充分享受管道燃气带来的安全与便捷，请您务必按照本手册中的相关规定和说明，正确使用管道燃气。在未仔细阅读本手册及未完全理解相关说明和规定时，请不要操作使用燃气。客户出租、出售房屋并同意承租人、购买人使用管道燃气设施时，请务必将本手册交给燃气使用人，提醒其阅读手册，并严格按照本手册中的相关规定使用管道燃气设施。

目 录

一、管道燃气基本知识.....	01
二、户内燃气设施介绍.....	03
三、什么叫安全燃气具?	05
三、正确使用燃气具.....	06
四、燃气泄漏的识别和紧急处理措施.....	10
五、致各建设施工单位和家庭装修客户	11
六、安全管理相关法律法规.....	14
七、燃气用户的责任和义务.....	20
八、服务指南.....	21



管道燃气基本知识

天然气是一种清洁高效的优质能源，主要成分为甲烷。它本身是一种无色、无味、无毒的可燃气体，但同时也是易燃易爆气体，泄漏后与空气混合浓度达5%—15%（体积比）时，遇到火种就会引起爆炸。

天然气燃烧时，正常火焰颜色为蓝色，无黑烟，完全燃烧时，需要耗费大量的空气，因此要保持用气设施周围良好的通风状态；同时应使用专用燃气具，因为不同的气体成分、热值不同，对燃气具的要求也不同。

天然气比空气轻，密度约为空气的二分之一，泄露后向上方扩散，安装灶具的橱柜通风口应开在上方，户内安装的燃气泄露报警器也应安装在燃气设施的上方。为了便于客户识别，宿州皖能按规定在管道燃气中添加了臭味剂，一旦有天然气泄露，就会闻到刺鼻的臭味。

主要用途

- 1) 可用做家庭炊事和热水燃料，如烤炉、灶具、热水器等生活用具；
- 2) 可代替煤、柴油、汽油、电力等能源，用于工厂、宾馆、办公楼、医院、商场等大型公共场所的空调系统；
- 3) 可作为锅炉燃料，供暖、供热；
- 4) 可作为动力燃料，用于交通运输；
- 5) 可作为化工原料及发电的燃料；
- 6) 可用做工厂热加工、热处理等工艺过程。



低压运行，安全系数高，系统自动管理，易监控，着火点高，燃烧后不排放一氧化碳。

直接管输，供气环节少、无运费、无短斤少两、无存储占地、附加配套设施少、人工成本低



清洁、绿色能源，燃烧后产生二氧化碳和水，无毒、无害。

国家产业政策已将天然气列为首选能源，并大力支持天然气项目建设，未来必将取代煤炭等常规能源。

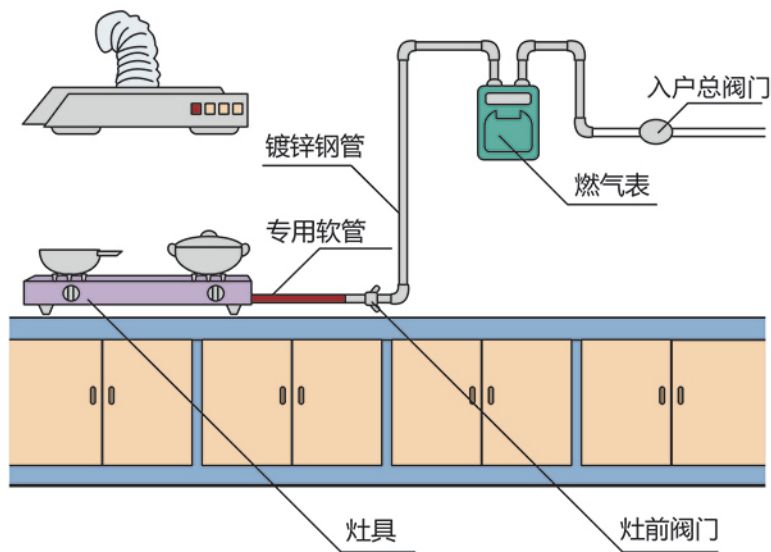


天然气更洁净！更健康！更安全！

美观的家居生活，温馨的舒适享受。使用天然气，给您和家人营造美好幸福的生活！



户内燃气设施介绍



- 入户总阀门（燃气表前阀门，气源总开关）：用于控制每户客户燃气的通断。
- 流量表（燃气表）：客户使用燃气的计量装置。
- 灶前阀：连接燃气具的专用阀门，用于控制每台燃气器具使用燃气的通断，燃具用毕请关闭此阀。

居民用气条件

- 01 | 厨房有门（非开放式厨房）、有窗对外（方便通风）；
- 02 | 厨房装修前，请遮盖包裹燃气表具，以防水泥等装修原料进入燃气表造成腐蚀损坏；
- 03 | 安装嵌入式灶具和燃气表具的橱柜需做成通风透气柜门（开孔或百叶门等）。
- 04 | 同一用气场所不得使用两种气源（地锅、煤炉、液化气罐等）。
- 05 | 严禁包封燃气管道、燃气表和燃气用具（热水器、壁挂炉等）。
- 06 | 使用燃气的房间不得作为卧室使用。
- 07 | 自行购买安装金属波纹管需提供产品合格证和安装人员资质。
- 08 | 自行加改三通需提供产品合格证和安装人员资质，禁止安装羊角阀（通过介质是水，密封性差，极易发生燃气泄露）。
- 09 | 自行安装自闭阀需提供产品合格证、质量检测报告和安装人员资质。
- 10 | 建议燃气表电池半年更换一次，以防长期不换导致电池漏液腐蚀表具。
- 11 | 燃气灶需带有熄火保护装置、3C认证标志和产品合格证。



什么叫安全燃气具？

- 01 | 燃气具设置有意见熄火自动保护装置；
- 02 | 燃气具使用时，燃气燃烧充分，火焰平衡呈蓝色，无红火、离焰、脱火等不正常燃烧现象；
- 03 | 燃烧产生的废气能完全排出室外（如热水器）；
- 04 | 燃气具在使用或停止使用时没有漏气现象，并能控制自如。

安 全 用 气



幸 福 常 伴



正确使用燃气具

01 | 使用天然气专用燃具:

我司管道气气源类型是天然气。必须使用与其匹配的燃具、错用了燃具，会导致燃气燃烧不完全，产生一氧化碳。若通风不畅，易使人窒息。

02 | 仔细阅读使用说明:

不同品牌的燃具，使用方法可能有区别，请仔细阅读，正确使用。

03 | 开启燃具后要注意:

拧开燃具开关后，要确定燃具已经打着火才离开。因为如果燃具失灵，没点着火，而燃具开关一直开着，会造成燃气泄漏。

04 | 打着火时要注意:

如果连续三次打不着火，应停顿一会，确定燃气消散后，再重新打火。因为燃具虽未点着火，但燃气已经多次释放，遇到明火极易爆燃。

05 | 使用过程中要注意:

切勿在无人照看的情况下使用燃具。汤、粥、牛奶、面食等在煮的时候，容易溢出，一定要多加照看，以免溢出的汤水淋熄炉火，而燃具开关却一直开着，造成燃气泄漏。

(必须使用带有熄火保护装置、3C认证标志和合格证的灶具。)

06 | 用气结束时要注意:

培养“人走火熄”的好习惯，使用完毕、睡觉前、外出时，应检查是否已关好燃气。关燃气是指：关闭燃具开关、灶前阀、热水器前的阀门，平时应关闭灶前阀、热水器前的阀门、燃具开关。如果离家外出时间较长，应关闭入户总阀门（燃气表前的阀门）

燃气安全
从小处做起



使用炉具时，出现以下情况应小心处理

“回火”

火焰缩回到火孔内部，伴有“噗”的爆鸣声，即为“回火”。“回火”容易烧坏燃烧器，甚至使燃烧中断，火焰熄灭，造成燃气泄漏。

处理方法: 立即关闭炉具开关，然后分析原因，排除故障。如果是由于烹饪锅压火，使炉头温度过高引起回火，应设法垫高烹饪锅。如果是喷嘴堵塞，使燃气流量减少引起回火，应清洗喷嘴。如果是火孔受顶风影响而引起回火，应设置防风圈。如果是炉头与火盖配合不好，留有较长的缝隙而引起回火，应调整炉头与火盖的位置。

“黄火”

说明燃气燃烧不正常。黄火浪费燃气，熏黑燃具，产生较多一氧化碳，易使人窒息。

处理方法: 如果是风力问题，应调节炉底下的风门，调整进风口面积。如果是燃具内部、炉头污垢堵塞，应疏通、清理。

“离焰”

火焰根部离开火孔，飘在火盖上，即为离焰。

处理方法: 应立即关小火焰，恢复稳定燃烧，然后分析原因，排除故障。如果是风力问题，应调整风门。如果是风孔被堵引起，应清洁、疏通。如果仍不能消除此现象，则需要检修或更换燃具。



燃具突然熄火

使用中的炉具突然熄火，可能有以下四种原因：

一是被溢出的汤水熄灭。二是被风吹熄。三是因抢险抢修等原因而暂停供气。四是连接软管被压、折，造成堵塞。五是电池问题。

处理方法：首先应立即关闭炉具开关，防止燃气泄漏，然后分析原因，排除故障。一、若被汤水烧灭，应清洗灶具，擦拭干净后再使用。二、若是被风吹熄，应关小进风口，调试好火苗大小、待火头稳定后再使用。三、若是暂停供气，应关注我公司或是物业部门的通知，掌握恢复供气时间。四、若连接软管因被折、压等原因造成管内燃气流通不畅，应及时更换金属波纹管。五、更换电池。

使用热水器应注意

申报安装

加装热水器，需向燃气公司报备，申请加装三通装置和安全检测。

注意热水器类型

直接排气式热水器不能使用，半密闭式（烟道式）热水器不能安装在浴室内。密闭式（平衡式）热水器可安装在浴室内。



浴室要求

排气扇（或窗户），浴室门上应有有效截面不小于0.02平方米的格栅。使用时，应打开排气扇（或窗户），保证浴室内通风良好，保持热水器排烟管道通畅。

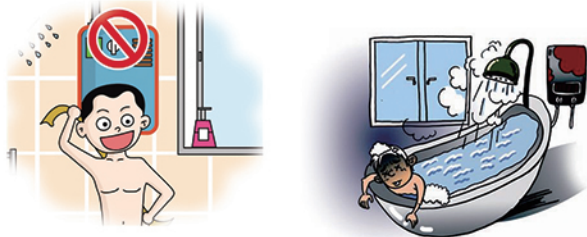
热水器突然熄火

使用中热水器突然熄火，原因可能是以下四种：

一是有的热水器有自动保护装置，使用一定时间后会自动关闭，只需重新开启热水器即可。二是因水压不足，无法带动热水器燃烧。三是因抢险、抢修等原因，暂停供气。

处理方法：首先应立即关闭热水器开关，防止燃气泄漏，然后分析原因，排除故障。一、若是因热水器使用一定时间后自动关闭，只需重新开启即可。二、若是因水压不足造成，应待水压充足的时候再使用。三、若是因暂停供气原因，应关注我公司或是物业部门的通知，掌握恢复供气时间。

如家人洗澡时间过长，应主动拍门问候，预防万一。



通常燃气燃烧器具的使用寿命为8年

《家用燃气燃烧器具安全管理规则》规定：燃气具从售出当日起，天然气热水器的报废年限为8年，客户应及时更换过期热水器。客户使用燃具应经常观察使用状况，发现异常状态应及时维修或更换。





燃气泄漏的识别和紧急处理措施

家里燃气泄漏怎么办？

容易漏气的地方：灶前连接管、接口、燃气表、燃气阀门、燃具。

简单查漏方法：

- 肥皂液查漏，任选肥皂、洗衣粉、洗涤剂三者之一，加水制成肥皂液，涂抹在燃具、连接管、灶前阀、燃气表、入户总阀门、尤其是接口处，有气泡鼓起的部位是漏点。
- 眼看、耳听、手摸、鼻闻配合查漏。



注意：严禁用明火查漏

燃气泄漏应急措施

保持冷静，采取以下措施：

- 切断气源：立即关闭燃具开关、灶前阀、入户总阀门。
- 勿动电器：打开和关闭任何电器，如电灯、电扇、排气扇、抽油烟机、空调、电闸、有线与无线电话、门铃、冰箱等，都可能产生微小火花，引致爆炸。
- 疏散人员：迅速疏散家人、邻居，阻止无关人员靠近。
- 打开门窗：让空气流通，以便燃气散发。
- 如泄漏引起起火，请尽量灭火：用灭火器、湿棉被等扑打火焰根部灭火。
- 电话报警：在没有燃气泄漏的地方，拨打我公司热线 0557-3155111 或 110、119 报警。



致各建设施工单位和家庭装修客户

建设、施工装修前应了解下面燃气设施的相关安全要求

随着城市日新月异的变化，各类装修工程不断进行。因不规范施工，造成的安全隐患层出不穷。为减少和防止这类事件的发生，使燃气管网保持良好的安全状态，特将有关国家标准、行业标准及管理规定的告知如下，敬请各用户依照此有关规定执行。



01 | 家用嵌入式炉的安全要求

对家用嵌入式炉灶及暗藏燃气表的厨柜要做成通风透气柜门（有效截面积不小于0.02平方米），以确保燃气设施通风透气及便于维修。一旦发生燃气泄漏能及时靠嗅觉发现，避免有积存燃气的密闭空间存在。

02 | 注意燃气管道设施使用场所的安全要求

国家规范规定，燃气管道、燃气表、炉具、热水器等燃气具不能安装在卧室内，燃气表、立管不能安装在厕所、浴室。若您需改变住房结构，涉及到管道燃气设施变更的，请向我公司申请，由专业人员为您上门设计、施工。

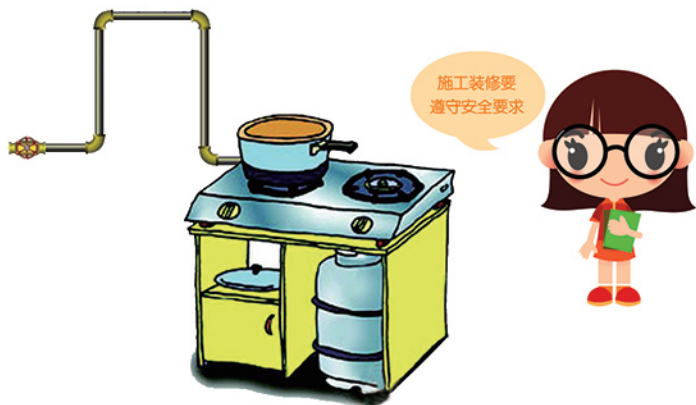
03 | 不允许私动燃气管道设施

客户需扩大管道气使用范围，安装、改装、拆迁固定的管道气设施，请到我司办理申请手续。客户自行安装、改装、拆装燃气管道、燃气表均属违规行为。

04 | 不允许私自将管道埋入墙。万一燃气泄漏，不易发觉、查找漏点及维修。

05 | 燃气表、调压箱等燃气设施周围不应堆放杂物和易燃品或者加装门锁，应确保应急通道畅通。家用燃气泄漏报警器的探头也不应有遮挡。

06 | 室内燃气管及设施不应敷设在潮湿或有腐蚀介质的地方。避免靠近如洗菜台、洗衣机出口处，防止洗涤污水、蒸汽等腐蚀管道；不能直接用水泥（对管道有腐蚀性）砖砌封管道；避免空调冷凝水漏滴在燃气管道设施上；避免洗涤室外墙的酸、碱腐蚀性液体接触燃气管道。



07 | 不得在地下燃气管道及其设备、设施周围搭建建筑物。不得在调压房、调压柜门处停放车辆及堆放杂物，以免影响燃气的抢险维修工作；安装空调时不要靠近燃气管，燃气调压器上方不得安装空调机，水平净距不应小于1.5米。

08 | 要爱护燃气管道设施：不要敲击、碰撞户内、户外管道燃气设施。不要在管道上挂物。不要将燃气管道及燃气设施作为电气设备接地线使用。不要弄松固定燃气管道的支架，以致管道失去支撑而变形、漏气。





安全管理相关法律法规

中华人民共和国国务院令 第583号 《城镇燃气管理条例》已经于2010年10月19日国务院第129次常务会议通过，已予公布，自2011年3月1日起施行。

第二十七条 燃气用户应当遵守安全用气规则，使用合格的燃气燃烧器具和气瓶，及时更换国家明令淘汰或者使用年限已届满的燃气燃烧器具、连接管等，并按照约定期限支付燃气费用。

单位燃气用户还应当建立健全安全管理制度，加强对操作维护人员燃气安全知识和操作技能的培训。

第二十八条 燃气用户及相关单位和个人不得有下列行为：

- (一) 擅自操作公用燃气阀门；
- (二) 将燃气管道作为负重支架或者接地引线；
- (三) 安装、使用不符合气源要求的燃气燃烧器具；
- (四) 擅自安装、改装、拆除户内燃气设施和燃气计量装置；
- (五) 在不具备安全条件的场所使用、储存燃气；
- (六) 盗用燃气；
- (七) 改变燃气用途或者转供燃气。

第三十六条 任何单位和个人不得侵占、毁损、擅自拆除或者移动燃气设施，不得毁损、覆盖、涂改、擅自拆除或者移动燃气设施安全警示标志。

任何单位和个人发现有可能危及燃气设施和安全警示标志的行为，有权予以劝阻、制止；经劝阻、制止无效的，应当立即告知燃气经营者或者向燃气管理部门、安全生产监督管理部门和公安机关报告。

第四十九条 违反本条例规定，燃气用户及相关单位和个人有下列行

为之一的，由燃气管理部门责令限期改正；逾期不改正的，对单位可以处10万元以下罚款，对个人可以处1000元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 擅自操作公用燃气阀门的；
 - (二) 将燃气管道作为负重支架或者接地引线的；
 - (三) 安装、使用不符合气源要求的燃气燃烧器具的；
 - (四) 擅自安装、改装、拆除户内燃气设施和燃气计量装置的；
 - (五) 在不具备安全条件的场所使用、储存燃气的；
 - (六) 改变燃气用途或者转供燃气的；
 - (七) 未设立售后服务站点或者未配备经考核合格的燃气燃烧器具安装、维修人员的；
 - (八) 燃气燃烧器具的安装、维修不符合国家有关标准的。
- 盗用燃气的，依照有关治安管理处罚的法律规定进行处罚。

第五十一条 违反本条例规定，侵占、毁损、擅自拆除、移动燃气设施或者擅自改动市政燃气设施的，由燃气管理部门责令限期改正，恢复原状或者采取其他补救措施，对单位处5万元以上10万元以下罚款，对个人处5000元以上5万元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

违反本条例规定，毁损、覆盖、涂改、擅自拆除或者移动燃气设施安全警示标志的，由燃气管理部门责令限期改正，恢复原状，可以处5000元以下罚款。

住房和城乡建设部关于发布国家标准 《燃气工程项目规范》的公告

现批准《燃气工程项目规范》为国家标准，编号为GB55009-2021，自2022年1月1日起实施。本规范为强制性工程建设规范，全部条文必须严格执行。现行工程建设标准相关强制性条文、国家标准《城镇燃气技术规范》（GB50494-2009）同时废止。现行工程建设标准中有关规定与本规范不一致的，以本规范的规定为准。

住房和城乡建设部

2021年4月9日

1.开放式厨房不具备安装燃气条件,不予通气

强条 | 6.1.2家庭用户的燃具应设置熄火保护装置。燃具铭牌上标示的燃气类别应与供应的燃气类别一致。使用场所应符合下列规定：应设置在通风良好、具有给排气条件、便于维护操作的厨房、阳台、专用房间等符合燃气安全使用条件的场所。

解读：开放式厨房因没有门隔开，与起居室（客厅）是连通的，这样就如同燃气设备安装在与起居室（客厅）同一空间内，不符合GB55009中关于符合燃气安全使用条件的“专用空间”的概念。

2.家庭用户不得使用燃气燃烧直接取暖的设备

强条 | 6.1.6家庭用户不得使用燃气燃烧直接取暖的设备。

解读：在寒冷的冬天，有些用户会购买一些使用燃气燃烧直接取暖的设备放在家中以烤火的方式取暖。但这种设备在消耗燃气燃烧的过程中，会大量消耗居室内的氧气，同时燃烧后的废气也会直接排放到室内，取暖的时候用户往往都会紧闭门窗，这样室内就相当于是一个密闭的空间，人在这种环境下，极易容易因缺氧或一氧化碳中毒窒息甚至死亡。

3. 淘汰使用橡胶软管连接燃具

强条 | 6.1.7当家庭用户管道或液化石油气钢瓶调压器与燃具采用软管连接时，应采用专用燃具连接软管。软管的使用年限不应低于燃具的判废年限。

解读：从以往发生的户内燃气事故看，绝大部分事故都是与用户使用橡胶软管连接燃具有关。GB55009直接明确软管的使用年限不能低于燃具的判废年限（即 ≥ 8 年），燃气橡胶软管因没有具备此要求而被淘汰。



4. 家庭用户要安装燃气切断安全装置

强条 | 6.1.9家庭用户管道应设置当管道压力低于限定值或连接灶具管道的流量高于限定值时能够切断向灶具供气的安全装置；设置位置应根据安全装置的性能要求确定。



解读：近年来，户内燃气事故仍然居高不下，主要是因为当户内发生燃气泄漏时无法及时得到有效控制。由于之前的国家标准《城镇燃气技术规范》（GB50494-2009）缺乏专门的条款明确使用燃气要安装燃气切断安全装置，GB55009明确了家庭用户使用燃气要安装燃气切断安全装置（如燃气自闭阀、燃气报警器联动安全切断阀）。

5. 商业用气应设置燃气泄漏报警和切断等安全装置

强条 | 6.2.1商业燃具或用气设备应设置在通风良好、符合安全使用条件且便于维护操作的场所，并应设置燃气泄漏报警和切断等安全装置。

解读：目前，天然气用户后厨燃气灶具等设备极易因长时间的油烟侵蚀而老化、锈蚀而破裂，从而引起燃气泄漏。这种燃气泄漏单靠人工判断是不易察觉的，但餐饮企业安装燃气报警器后，可及时发现燃气泄漏、及时预警。

燃气用具连接用不锈钢波纹管必须是螺纹接头

为进一步保障燃气客户安全，由国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会联合发布的国家标准GB/T 41317-2022《燃气用具连接用不锈钢波纹管》批准发布，将于2022年10月1日起正式实施。

其中3.1条规定：燃气用具连接用不锈钢波纹管是两端设有与燃气燃烧器具或燃气设备及管道连接的螺纹接头，有固定长度的、带有被覆层的不锈钢波纹管。删除了“胶管阀或灶具胶管接头的插入连接式软管”和“一端为插入另一端为螺纹连接的组合式软管”两种接头形式，从源头上杜绝软管脱落造成事故的现象。



燃气用户的责任和义务

1、安检抄表等业务

管道燃气经营企业对燃气用户设施每年至少检查两次，发现安全隐患的，应当及时处置；发现用户违反安全用气规定的，应当予以劝告，不听劝告的，应当向燃气管理、应急管理等部门报告。

燃气经营企业对燃气用户的燃气设施进行安全检查、抄表等业务时，应当主动出示有效证件；燃气用户应当予以配合。

2、校表业务

燃气用户对管道燃气计量表准确度有异议的，可以委托法定计量检定机构检定。经检定的管道燃气计量表，其误差在法定范围内的，检定费用由燃气用户支付；其误差超过法定范围的，检定费用由管道燃气经营企业支付，并由管道燃气经营企业免费更换合格的燃气计量表，退还多收取的燃气费。

燃气用户对检定结果有异议的，可以向市场监管部门投诉。

3、燃气缴费

管道燃气用户应当按时交付燃气费。逾期不交付的，管道燃气用户应当按照约定支付违约金。经管道燃气企业催告，在供气合同约定的期限内仍不交付燃气费和违约金的，管道燃气企业在书面通知用户五日后，可以暂时停止供气。用户交付所欠燃气费和违约金后，管道燃气企业应当立即恢复供气。

燃气用户需要更名、过户、销户的，应当向燃气经营企业办理变更或者销户手续，结清燃气费。



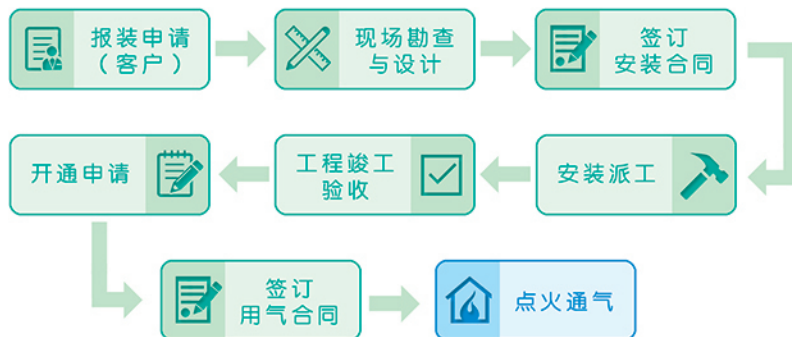
服务指南

一、服务项目

本公司为客户提供的安全服务主要有：

- **执行规范：**我们将按照安全规定进行设计、施工，确定符合安全要求后交付客户使用。
- **安全检查：**对辖区内地下燃气主干管道实行天天巡检。对调压设施、管网设施定期检修维护。对客户户内管道气设施，每半年上门检查一次。我们还会进行不定期的专项安全检查，敬请协助配合！
- **24小时抢险、咨询服务：**我公司拥有专业燃气抢险队伍，24小时为客户提供服务，迅速排除险情，抢险热线是0557-3155111。为更好的向客户提供燃气使用、安全咨询、险情报告等业务办理，设立客户服务中心，服务热线是0557-3679668。

二、开户程序



三、服务承诺

01 | 供气保障: 我公司主要气源来自安徽省境内中石油西气东输一线利辛至宿州支线。燃气管网工程连接利辛至宿州支线，以管道形式输送，通宿州经济技术开发区。目前燃气管道已覆盖整个开发区主要路段，依托安徽省天然气开发股份有限公司气源优势，为开发区用户提供了充足的气量保障。

02 | 报修、抢险制度: 实行24小时报修值班服务。对重大漏气事故的抢修，接到报警电话后立即赶往事故现场处置；对一般故障的维修，采用与客户预约的方式，按约定的时间上门维修。

03 | 停气预告: 如因燃气工程施工、设施检修等情况，确需降压或者暂停供气的，我公司将提前48小时予以公告；如因不可抗力或者燃气设施抢修等紧急情况，确需降压或者停气的，我公司将及时告知客户。

04 | 规范服务: 服务人员应衣着整齐、礼貌待人、举止得当、行为规范、语言文明，按照规范的程序及操作规程向用户提供专业、周到服务。



怎样查看和使用燃气表



充值缴费指南

● IC卡表:

1. 携带IC卡至营业厅柜台充值；
 2. 携带IC卡至营业厅南侧24小时自助缴费机自助充值（微信或支付宝）；
 3. 居家充值：至营业厅购买蓝牙充值宝后，连接蓝牙，使用微信小程序居家自助充值。
- (提示：充值后，需将卡插入表中，完成气费上表)

● 物联网表:

① 方式一：绑定“宿州皖能天然气”公众号；

步骤一：物联网表 >> 物联网表绑定 >> 输入燃气表号和户主姓名 >> 绑定

步骤二：物联网表充值 >> 我要查询 >> 输入充值金额 >> 我要充值

② 方式二：使用微信/支付宝生活缴费的燃气费模块，选择“宿州皖能天然气有限公司”，绑定10位数用户号（可查询缴费收据或致电营业厅咨询）进行缴费。

● 户外普表:

① 方式一: 绑定“宿州皖能天然气”公众号;

步骤一: **自助服务** >> **普表户号绑定** >> **输入10位数用户号 and 户主姓名** >> **绑定**

步骤二: **普表缴费** >> **我要查询** >> **输入充值金额** >> **我要充值**

② 方式二:

使用微信/支付宝生活缴费的燃气费模块, 选择“宿州皖能天然气有限公司”, 绑定10位数用户号(可查询缴费收据或致电营业厅咨询)进行缴费。

表具操作指南

● 威星无线远传燃气表

- 1、白色按键: 属于上告键, 上告键的作用是与上位系统进行主动通讯, 接收上位系统下发的指令, 首次开通需长按3秒钟, 液晶屏显示NONE-2就可以了, 表具则会上传, 表具开通后则无需长按3秒, 需要表具上传, 短按白色上告键即可;
- 2、黑色按键: 属于用户键, 用户键的作用在于开阀和用户查看用户表内显示的信息, 黑色用户键只需每次短按即可。
- 3、单按键表具操作: 长按3秒属于上告, 短按属于用户键, 用于开阀和用户查看用户表内显示的信息。



威星无线远传燃气表

表具故障含义及解决方案

故障代码	代码含义	故障现象	解决办法
1 Err-1	计量异常	阀门关闭	换表
2 Err-10	少额关阀	请尽快充值	短按按键开阀(双按键, 黑色; 单按键, 短按)
3 Err-11	零额关阀	可通过按键开阀	短按按键开阀(双按键, 黑色; 单按键, 短按)
4 Err-12	透支关阀	1、允许透支的情况下, 可通过按键开阀; 2、不允许透支, 则充值后按键开阀;	1. 短按按键开阀(双按键, 黑色, 单按键, 短按) 2. 充值后, 表具和上位系统通讯(双按键, 短按白色, 等一分钟后, 短按黑色; 单按键, 长按黄色按键3秒, 等一分钟后, 短按)
5 Err-13	闲置关阀	闲置3次未到, 可按键开阀	短按按键开阀(双按键, 黑色; 单按键, 短按)
6 Err-14	闲置结束报警	闲置时间到3次后锁定关阀	可通过上位系统下发退出强制进行开阀, 通讯成功后短按按键开阀(双按键, 短按白色, 等一分钟后, 短按黑色; 单按键, 长按黄色按键3秒, 等一分钟后, 短按)
7 Err-15	失联关阀	失联3次未到, 可按键开阀	短按按键开阀(双按键, 黑色; 单按键, 短按)
8 Err-16	失联结束报警	失联3次到, 可通过连接成功进行开阀	可通过上位系统下发退出强制进行开阀, 通讯成功后短按按键开阀(双按键, 短按白色, 等一分钟后, 短按黑色; 单按键, 长按黄色按键3秒, 等一分钟后, 短按)
9 Err-17	强制关阀	退出强制	可通过上位系统下发退出强制进行开阀, 通讯成功后短按按键开阀(双按键, 短按白色, 等一分钟后, 短按黑色; 单按键, 长按黄色按键3秒, 等一分钟后, 短按)
10 Err-18	强制开阀	退出强制	可通过上位系统下发退出强制进行开阀, 通讯成功后短按按键开阀(双按键, 短按白色, 等一分钟后, 短按黑色; 单按键, 长按黄色按键3秒, 等一分钟后, 短按)
上告信息代码显示及含义			
1	NONE	开始上告	表具和上位系统开始通讯 双按键, 短按白色; 单按键, 长按黄色按键3秒;
2	PD-SUCC	开机成功	通讯模块运行正常
3	PD-FAIL	开机失败	通讯模块无法运行 换表(主控板模块问题)
4	CN-SUCC	连接成功	TCP连接网络成功
5	CN-FAIL	转接失败	TCP连接网络失败 查看表具IP地址, 前置机, SIM卡问题
6	UP-SUCC	上告成功	通讯成功
7	UP-FAIL	上告失败	通讯失败 移动信号不好, 表具信息错误

● 真兰物联网无线远传燃气表（单按键物联网表）

- 1、手动到账：如急需用气，缴费后用户可长按表面盖紫色按钮4~6秒进入联网模式，听到‘滴滴’两声后松开，进入联网模式，自动同步系统账号中的余额到表端。
- 2、自动到账：如不急需用气，缴费后用户无需任何操作，凌晨表可自动联网同步系统账号中的余额。（错峰上报：时段00：00~06：00）



表具故障含义及解决方案

故障代码	代码含义	解决办法
E0	电池电压低于5V时提醒用户更换电池	按键排除故障，请及时购买新电池
E1	外部电池低电	更换新电池
E2	外部电池掉电	检查干电池是否装好
E3	N天未用气关阀	N天不用气执行一级关阀，可按键消除故障；N*2天不用气执行二级关阀，需后台下发开阀命令，按键联网消除故障
E4	拆机故障	
E6	干簧管故障	
E7	泄露报警	联系燃气公司 3155111
E8	磁干扰	按键排除故障，如无法消除、联系燃气公司排查周围是否有强磁干扰，排除磁干扰后可按键消除故障
E9	脉冲断线	
EA	欠量关阀报警/后台预付费表欠费关阀	按键排除故障，请及时缴费
EB	3D防拆	
EC	阀门故障 阀门状态处于关闭状态还有脉冲	尝试多次上、下电池，排查阀门处是否有异物堵住，或者远程下发开阀关阀命令，按键联网排查。如果无法正常开关，可能为阀门故障需要进行换表
ED	温压传感器故障	
EE	N天不通讯故障	后台下发开阀命令，手动触发联网后，可按键消除故障
EF	后台预付费表欠费关阀	及时缴费后，手动触发联网后，可按键消除故障

● 威星IC卡表操作指南

- 1、充值后芯片朝上插卡，手动到账。
- 2、液晶屏显示剩余气量。



表具故障含义及解决方案

序号	故障代码	代码含义	解决办法
1	Err-1	磁攻击	检查表附加是否有磁干扰源
2	Err-2	充值量大于表存上限	待存量使用完毕后在使用用户卡充值
3	Err-3	非法卡片 铜片	检查卡片是否正确
4	Err-4	未设置过插入非设置卡	设置卡后有效
5	Err-5	读卡未完成就拔出卡片	重新插入卡片等待读卡完毕
6	Err-6	卡号核对出错或非本表卡片	至上位系统检测卡号
7	Err-7	卡信息格式错误	需系统升级或接口升级
8	Err-8	读卡密码错误	坏卡或者表上设置密钥与用户卡不匹配
9	Err-9	剩余气量不足，充值图标闪烁显示，告警信息每走 10 个单位的气量显示一次	请及时充值
10	Err-11	剩余气量使用完毕，充值图标闪烁显示	请及时充值
11	Err-12	透支用气使用完毕，充值图标闪烁显示	请及时充值
12	Err-13	闲置次数超过 3 次，阀门关闭	解除故障后插入设置卡
13	Err-14	阀门异常，阀门无法关闭	解除故障后插入设置卡
14	Err-15	欠压时间到报警	请更换电池
15	Err-17	低压报警	请更换电池
16	Err-18	表具未设置时插卡	插入设置卡更新设置
17	Err-21	未知卡片	尝试重新插入卡片
18	Err-22	用户卡卡号（首位）规则不对	至上位系统注销卡片后重新发卡 (注：小表卡为 0，大表卡为 1)
19	Err-23	设置卡价格与用户卡价格不一致	保存价格一致再读卡
20	Err-24	调价序号错误	
21	Err-25	充值序号错误	至上位取消充值序号验证或重新充值更改充值序号
22	Err-26	充值量为 0 或已充值	充值后再插入卡片
23	Err-29	换卡次数错误	补卡后使用的是老卡
24	Err-30	新表内数据未清除或使用老表转存时	插入清除卡后再插入卡片
25	Err-31	未绑定表号的数据转存	
26	Err-32	转存卡和表中均有数据情况下插卡	将转存卡上数据先清除
27	Err-33	配置卡被锁定	清除表具后再插入配置卡配置表具
28	Err-34	错误的卡类型	重新发卡
29	Err-35	非新卡插入新表	卡状态错误，至上位重新刷卡（或购气）
30	Err-36	表内储存的价格已满	待当前价格的存量使用完毕后再插用户卡写入新价格
31	Err-50	未启用的反插卡	插入设置卡后再插入用户卡，启用表具
32	Err-119	119 告警	检查燃气报警接口是否异常，反插卡取消

● 金卡IC卡表操作指南

- 1、充值后芯片朝上插卡，手动到账。
- 2、液晶屏显示剩余气量。



金卡IC卡表

表具故障含义及解决方案

错误代码	错误描述	处理办法
E-1	卡密码错误	a) 重新插卡 b) 重新制卡 c) 检查卡座是否正常
E-2	表号核对错误	a) 检查表具是否是已开户查开户卡 b) 检查表具是否是未开户查旧用户卡 c) 检查是否是本台表的用户卡
E-3	过流错误	流量过大
E-4	拔卡过快	重新插卡
E-5	用户动态解密错误	重新插卡，若再不读卡，重新制卡
E-6	用户卡动态密钥错误	重新插卡，若再不读卡，重新制卡
E-7	用户卡核对购气次数失败	检查购气次数是否正确，重新制卡
E-8	单边计数错误	a) 检查是否有干扰源 b) 检查取样器干簧管是否正常 c) 检查主线路板是否正常
E-9	双边干扰	a) 检查是否有干扰源 b) 检查取样器干簧管是否正常 c) 检查主线路板是否正常
E-10	几天不用气关阀后禁止开阀	燃气公司上门设置
E-A	外接报警	a) 检查外接报警线路是否正常 b) 检查主线路板是否正常
E-C	购气量加剩余量大于限购量	检查购气量和剩余量
E-11	地区代码错误	
E-12	不允许开户	燃气公司上门设置令可以正常开户
E-13	参数核对错误	重新插卡，若再不读卡，重新制卡
E-14	不是同时修改单双显脉冲系数	脉冲系数修改错误，注意当前为单显表及双显表
E-15	表类型与脉冲系数不匹配	脉冲系数设置值与单双显不匹配，重新制卡
E-17	旧表不允许转入数据	旧表清零再转入
E-18	报警量设置错误	设置参数时一级报警量小于二级报警量，重新制卡
E-19	设置参数错误	设置卡设置错误或用户卡设置报警量错误
E-1A	未安检强制关阀	燃气公司上门使用特殊卡恢复正常工作
E-35	生产卡次数为0	重新制卡
E-47	新表不允许转出数据	将新表开户后再转出数据
E-48	工业表使用民用卡	检查表与卡是否匹配
E-49	旧用户卡插入新表	对于新表需要新的开户卡
E-50	民用表使用工业卡	检查表与卡是否匹配
E-51	表已经开户	确认是否开户，如已经开户不能修改