

上海市经济和信息化委员会
上海市规划和自然资源局
上海市市场监督管理局
上海市公安局
上海市生态环境局 文件
上海市应急管理局
上海市消防救援总队
上海市住房和城乡建设管理委员会
上海市交通委员会

沪经信运〔2021〕323号

关于印发《关于开展上海市成品油行业“服务质量提升年”活动的工作方案》的通知

各区有关部门，各成品油经营企业：

为深入贯彻落实国务院“放管服”改革工作要求，进一步加强本市成品油行业规范化管理，全面提升行业服务质量和水平，我委会同市规划和自然资源局、市市场监督管理局、市公安局、市生态环境局、市应急管理局、市消防救援总队、市住房和城乡建设管理委员会、市交通委员会制定《关于开展上海市成品油行业“服务质量提升年”活动的工作方案》。现予以印发，请认真遵照落实。

附件：关于开展上海市成品油行业“服务质量提升年”活动的工作方案

上海市经济和信息化委员会

上海市规划和自然资源局

上海市市场监督管理局

上海市公安局

上海市生态环境局

上海市应急管理局

上海市消防救援总队

上海市住房和城乡建设管理委员会

上海市交通委员会

2021年4月28日

附件

关于开展上海市成品油行业“服务质量提升年” 活动的工作方案

为深入贯彻落实国务院“放管服”改革工作要求，进一步加强成品油行业规范化管理，强化企业服务意识、打造服务品牌，全面提升行业服务质量和水平，助力“上海服务”品牌建设，进一步加强事中、事后监管，在全市范围内集中开展成品油行业“服务质量提升年”活动。具体工作方案如下：

一、工作目标

通过开展 2021 年度“服务质量提升年”活动，进一步完善本市成品油领域营商环境，健全行业监管体系，建立“保障有效、竞争有序、布局有方、监管有力、服务更优”的成品油市场，实现行业服务质量和水平明显提升，服务环境明显改善，服务效率明显提高，行业整体形象明显优化，群众满意度明显上升。

二、基本原则

（一）坚持安全保供。以满足人民群众成品油消费需求为重点，以促进行业高质量发展为核心，不断优化网点布局，提升市场供应和服务水平。统筹安全和发展，坚持把安全放在第一位，切实落实行业安全管理责任。

（二）坚持公平效率。遵循市场规律，促进市场竞争，增强市场和企业活力。全面推进规划编制、市场准入、事中事后监管各环节依法公开，保证审批事项公开透明。推进政府管理与服务相互结合、相互促进，提高行政服务水平。

（三）坚持优化创新。贯彻“精准化、精细化、精品化”行业管理和服务理念，引导企业创新经营理念，改进和规范服务手段，优化服务流程，改善服务环境，强化从业人员服务意识，形成长效工作机制，不断提升企业形象和核心竞争力。

三、主要工作

（一）市场供应保障有效

1、提升服务效能。各区要结合区域发展需求和人民生活需要，严格把关成品油零售市场准入，依法加强事中事后监管，不断提升成品油行业管理规范和服务质量。要进一步优化成品油零售经营资质审批程序，完善“一网通办”办事流程。要加大对成品油经营企业动态监管，提升区域内成品油市场服务能力。

2、完善市场保供机制。各区、各成品油经营企业要全力做好成品油市场供应保障和安全运营工作，不断加强重点地区、重点领域、重点加油站点供应保障能力建设，确保重要季节、重要节日以及重大活动期间的油品供应。各区要完善成品油市场监测预警机制，制定成品油保供应急预案，做好各项突发事件的应对工作。

3、优化能源供应结构。鼓励有条件的成品油零售经营企业按照相关法律法规和标准规范要求，有序推出加油、加气、充（换）电、加氢等多种能源供给，满足消费者多样化需求，推动城市能源结构发展转型升级。

（二）市场环境竞争有序

1、市场主体有序竞争。本市成品油骨干经营企业要充分发挥主渠道作用，认真履行国有企业政治责任、经济责任、社会责任，做好成品油流通领域安全生产、保障供应、环境保护

和高质量服务的排头兵。各区结合企业年度检查，将运营管理规范、经营状况良好的企业列入年度优质企业名单，支持企业做大做强，促进规模化、规范化发展。

2、坚决反对不正当竞争行为。各区应统筹配置行政处罚职能和执法资源，建立常态化的联合检查、综合执法、信息互通工作机制，做到有举报必查必处，持续严厉打击扰乱成品油市场的相关行为，规范成品油流通秩序。各区成品油主管部门要指导、协调各成品油经营企业有序开展经营。

（三）行业规划布局有方

1、不断优化本市加油站布局。各区按照本市成品油主管部门、规划资源管理部门编制的加油站专项规划布局要求，将全市加油站布局街纳入控制性详细规划，形成布局合理、功能完善的加油站布局体系。各区调整加油站布局、拆迁加油站的，应当征求市经济信息化委的意见。

2、积极推动撬装试点落地。各区成品油主管部门要加快推动撬装柴油加油装置在部分物流运输、建筑工程等行业企业内部试点，以撬装供油装置作为本市成品油零售体系供应的补充，满足部分特殊行业企业合理用油需求。按照“四项原则、两种模式”的设立要求，严格把关撬装设置主体和试点点位。本市成品油骨干零售经营企业要跨前一步，提供撬装储油、加油服务。加强统一监管，逐步建立符合撬装设立要求的加油设施“白名单”制度。

（四）市场运行监管有力

1、形成“上下共管、左右协管”监管合力。各级成品油主管部门分工明确，市经济信息化委负责牵头行业规划布局、

管理制度、运行监测等方面工作的顶层设计，促进和规范本市成品油行业高质量发展；区成品油主管部门负责规划落实和零售审批，并在市级主管部门的指导下，做好区域内成品油供应保障和行业监督管理工作。市场监管部门依法组织开展清除无证无照经营的黑加油站点，加强本市加油站、油库油品质量和计量监督；应急管理部门做好涉及危险化学品的行政许可和安全生产监管工作；生态环境部门督促相关企业做好油气回收、社会加油站及工业企业埋地油罐防渗改造工作；公安部门做好加油站、油库反恐防恐、消防安全监管、散装汽油销售管理工作。各部门要开展涉及成品油流通领域的专项监管，共同努力营造法治、安全、有序的成品油市场环境。

2、构建“法治完备、制度完善”的监管体系。建立成品油经营企业专项检查制度，形成“企业自查、各区抽查、市级督查”的常态化工作机制，督促企业落实安全生产责任、健全管理制度、提升服务质量。完善加油站年检制度，全面检查加油站服务水平和各项制度落实情况，及时更新成品油零售经营企业基本情况数据。建立负责人约谈制度，对各类检查中发现的问题隐患，及时约谈加油站或相关主管单位负责人，督促限期整改。各区要建立通报制度，定期通报日常检查抽查、投诉举报中发现的问题，情节严重或造成不良影响的将向企业上级公司或集团公司予以通报。有关部门间要加强监管信息共享运用，实现成品油经营企业分级分类的差异化监管。

（五）行业服务质量更优

1、规范企业经营，提升管理效能。各区成品油主管部门要督促成品油经营企业健全油品购销和出入库管理台账制度，

建立油品来源、销售去向、检验报告、检查记录等凭证材料档案；全面落实企业安全生产主体责任，完善企业安全管理日常检查、安全隐患自查自纠台账等安全生产管理制度；建立完善的质量、环保管理制度。推动相关行业组织开展加油站行业诚信计量示范单位创建活动。鼓励企业制定加油站规范化服务标准，进一步提升管理效率和服务质量。

2、加强人员培训，提升服务水平。本市从事成品油仓储活动、零售经营的企业，应当配备相关领域专业技术人员和治安保卫人员，定期开展安全生产、消防、治安反恐、应急处置、环境保护和质量计量等专业技术培训；应当确保相关从业人员持证上岗、资质齐全，且相关证书均在有效期内。鼓励成品油零售经营企业围绕加油站工作人员操作技能、文明礼仪、服务意识等方面，增加培训频次、创新培训方式、完善人员考评和激励机制，推动本市加油站从业人员职业素养和服务水平全面提升。

3、改善服务环境，优化行业形象。各区要督促成品油零售经营企业加强加油站现场管理，及时疏导个别加油站排队现象，配合公安部门制止非加油社会车辆乱停车行为，优化车辆运行和加油站秩序；改善消费体验，强化加油站从业人员文明服务意识。在确保加油站运营安全的前提下，因地制宜、因站制宜引入便民服务项目。推进智慧加油站建设，提高服务效率。推动城市文明窗口建设，鼓励成品油零售经营企业参与加油站行业文明创建活动，并积极探索将党史学习教育、区域文化特色、进博元素融入创建过程。

4、组织开展评比、互学活动。各区要开展以相关检查结

果、消费者满意度为主要依据的加油站“服务质量提升年”评比活动，激发企业间良性互动，树立和选育服务示范典型。各区应发挥示范典型带头作用，总结和推广优质服务经验和做法，引导加油站管理水平全面提升。鼓励较大企业建立内部排名公示制度，对加油站服务质量进行排名并公示。

四、工作要求

（一）高度重视、统一思想。各区、各部门、各企业要加强对本市成品油行业“服务质量提升年”工作的重视，采取多种形式开展服务质量提升工作，切实保障本市成品油行业健康有序高质量发展。

（二）部门协作、狠抓落实。各区相关部门要在自身职责范围内认真落实本工作方案，抓紧制定具体工作措施，明确责任分工和时间进度，确保各项工作落实到位。各市级有关部门将与成品油主管部门形成联动，加强对基层部门的工作指导，努力推动行业监管形成合力。

（三）广泛宣传、加强总结。各成品油经营企业要主动接受社会和媒体监督，加强与广大消费者互动，形成良好舆论氛围。各区成品油主管部门要做好“服务质量提升年”工作总结，褒扬诚信、惩戒失信，确保行业服务质量和文明服务形象有效提升。

