

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

团 体 标 准

T/ XXXXX—XXXX

加氢站运营服务规范

征求意见稿

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

大连市石油和化工行业协会

发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 一般要求 1

5 经营管理 2

6 人员管理 3

7 价格管理 3

8 计量要求 3

9 质量要求 4

10 监督管理 4

参考文献 5

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本文件由大连市石油和化工行业协会归口。

本文件起草单位：大连标准化研究院有限公司、.....。

本文件主要起草人：

本文件系首次发布。

加氢站运营服务规范

1 范围

本文件规定了加氢站运营服务的术语和定义、一般要求、经营管理、人员管理、价格管理、计量要求、质量要求及监督管理。

本文件适用于各种供氢形式的加氢站，也适用于加氢合建站中的加氢部分。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，凡注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 31138 汽车用压缩氢气加气机

GB/T 37244 质子交换膜燃料电池汽车用燃料 氢气

GB 50516-2010 加氢站技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

加氢站 hydrogen refueling station

为氢燃料电池汽车或氢气内燃机汽车或氢气天然气混合燃料汽车等的储氢瓶充装氢燃料的专门场所。

[来源：GB 50516-2010，2.0.1]

3.2

加氢加油合建站 automobile gasoline and hydrogen fueling station

既为汽车油箱充装汽油、柴油，又为燃料电池电动汽车或氢气内燃机汽车储氢瓶或氢气天然气混合燃料汽车储氢瓶充装车用压缩氢气或氢气天然气混合燃料的专门场所。

[来源：GB 50516-2010，2.0.3]

3.3

加氢加气合建站 automobile hydrogen and CNG fueling station

既为氢燃料汽车或氢气天然气混合燃料汽车的储氢瓶或储氢瓶充装氢气或氢气天然气混合燃料，又为压缩天然气汽车的储气瓶充装压缩天然气的专门场所。

[来源：GB 50516-2010，2.0.4]

4 一般要求

4.1 招牌悬挂

4.1.1 加氢站应悬挂、使用与企业名称一致的招牌和标识。

4.1.2 招牌应书写规范、准确、清晰，外语译文应正确。

4.2 服务场所

4.2.1 服务场所应整洁、通风、布局合理。车辆通道保持通畅，地面无杂物。

4.2.2 氢气零售经营批准证书、工商营业执照、税务登记证等有关证照信息应悬挂上墙。

4.2.3 管理制度健全，安全、消防制度应悬挂上墙。

4.2.4 安全警示标志、加氢标牌、价格标牌、监督投诉电话号码应置于明显位置。公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.3 服务设施

4.3.1 应保持加氢设备及相关设备的完好、整洁、正常运行。

4.3.2 管线和储氢罐必须定期检查，防止出现泄漏。

4.3.3 加氢站宜因地制宜地设立便民服务设施，开展服务项目，提高服务质量。

4.4 服务人员

4.4.1 应着统一的工作服，并佩戴胸卡。

4.4.2 仪态端庄大方得体、行为规范、主动热情、微笑服务、态度谦和、尊重顾客。

4.4.3 24h 营业的站点，应设置倒班制度，每班次加氢时应有 2 人共同完成。

5 经营管理

5.1 经营条件

5.1.1 加氢站需取得气瓶充装许可证和相关经营批准证书，并办理工商、税务登记手续。

5.1.2 具有稳定的氢气供应渠道，与具有氢气批发经营的企业签订不少于三年的供应协议。

5.1.3 加氢站符合 GB 50516 以及相关技术规范的要求。

5.1.4 符合政府总体规划，满足消防、环保等要求，各项批准手续完备。

5.1.5 具有税控功能的加氢机应经法定计量检定机构检定合格。

5.1.6 加氢站应留有氢气取样口，每月定期检验氢气质量。

5.2 环境卫生

5.2.1 加氢站作业场所应干净卫生，并建立卫生打扫值班制度。

5.2.2 加氢机、消防器材、标识标牌等设备设施保持整洁干净。

5.2.3 员工的交通工具按指定地点有序停放。

5.2.4 加氢站宜设立公共卫生间，并保持清洁、无异味。

5.2.5 加氢站内应设置垃圾箱，并定时清理。

5.3 服务要求

- 5.3.1 加氢员不得穿带金属钉掌的鞋上岗，留有长发的应束起。
- 5.3.2 使用文明用语，讲普通话，来有迎声，走有送语。
- 5.3.3 加氢员应规范、正确引导车辆到所需加氢位停泊。
- 5.3.4 车停稳后，加氢员应主动询问顾客加氢数量，并按顾客要求的数量（或金额）加足，不得克扣顾客。
- 5.3.5 加氢员应严格按照操作规程实施作业，防止氢气超压。
- 5.3.6 加氢员应及时纠正违章，对顾客在加氢期间吸烟、使用手机、修理车辆等违章行为进行制止。
- 5.3.7 加氢结束后，应请顾客再次确认加氢数量，并告知需付金额，顾客付款时，服务人员开票、收款应快速、准确、无差错。
- 5.3.8 如果顾客较多，应主动维持秩序，按顺序加氢。
- 5.3.9 工作人员交接时，中断加氢时间不应超过 5 分钟。

5.4 市场信用

- 5.4.1 加氢站应诚信经营，具有良好的社会信誉。
- 5.4.2 加氢站应无欺诈、违规经营、偷税、漏税、欠税等行为。

6 人员管理

6.1 员工培训

- 6.1.1 加氢站员工应经过培训，取得特种设备作业人员资格证书后，经使用单位考核合格后，持证上岗。
- 6.1.2 未经安全生产教育和培训合格的员工，不得上岗作业。
- 6.1.3 计量员应进行专业培训，经考核合格后，方可上岗。

6.2 安全与考核

- 6.2.1 应制定安全教育培训手册并进行教育和考核
- 6.2.2 上班时间不串岗、不脱岗、不睡岗、未经允许不离岗，上岗期间不私自会客。
- 6.2.3 不在加氢站吸烟，不饮酒上岗。
- 6.2.4 在岗期间不做与工作无关的事。
- 6.2.5 严格遵守操作规程，安全作业。
- 6.2.6 服从领导，听从指挥。

7 价格管理

- 7.1 应在明显位置标示零售价格，不得违反国家相关价格政策。
- 7.2 严禁哄抬氢气价格或低价倾销等违法、违规行为。

8 计量要求

- 8.1 加氢站销售氢气采用重量法，以公斤为计量单位销售氢气。

8.2 加氢站应配备专职或兼职计量员。

8.3 计量器具的要求

8.3.1 加氢站用于贸易结算且列入强检目录的工作计量器具，应由法定计量检定机构或其授权的机构进行检定，颁发检定合格证，在检定有效期内使用。

8.3.2 加氢站其他计量器具可由企业依照国家相关技术要求，定期进行检定。

8.4 加氢机

8.4.1 加氢机应符合 GB/T 31138 的要求，经法定计量检定机构检定合格，并在检定周期内使用。

8.4.2 法定计量检定机构对加氢机进行铅封后，其他部门和任何人员不得拆卸，破坏铅封。

8.4.3 加氢机的计量误差不超过 $\pm 2.5\%$ ，最小分度值应为 10g，准确度按现行国家计量检定规程的有关规定进行。

8.4.4 在检定周期内，加氢站应定期对加氢机进行自检，发现加氢机误差超标，应及时向法定计量检定机构反映，由法定计量检定机构检定调校合格后，方可使用。

9 质量要求

9.1 氢气质量

加氢站用于质子交换膜燃料电池汽车的氢气质量应符合 GB/T 37244 的要求。

9.2 氢气运输管理

氢气运输车辆经营单位应具备道路运输经营许可证，氢气运输车辆应具有营运证和移动式压力容器使用登记证，为质子交换膜燃料电池汽车供应氢气的运输车辆只能运输符合 GB/T 37244 的质量要求的氢气。

10 监督管理

10.1 加氢站应自觉接受有关部门的依法监督管理，主动接受社会 and 消费者监督。

10.2 加氢站应在醒目位置公布投诉电话和设置意见箱(簿)，设立投诉处理机构或投诉受理人员，及时分析和处理问题，并建立全面完整的投诉处理档案。

10.3 加氢站应当场解决顾客投诉。需要质量、计量鉴定或因其他原因不能当场解决的，应在 5 个工作日内予以解决。

10.4 可聘请社会特约监督员，广泛听取顾客意见，不断改善和提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] SB/T 10591 加油站服务技术规范
 - [2] DB37/T 971 加油站服务规范
-