

在香港推行瓶裝石油氣分銷商服務水平認可計劃

目的

本文件旨在告知委員如何在香港推行瓶裝石油氣分銷商服務水平認可計劃（計劃）。

背景

2. 氣體安全諮詢委員會第 23 次會議在 2006 年 10 月 26 日舉行，委員在會上討論實施《石油氣分銷商工作守則》（工作守則）時遇到的困難。委員經商議後，同意為石油氣分銷商推行自願參與的「服務水平認可計劃」，以鼓勵分銷商自願遵守工作守則。

3. 瓶裝石油氣佔香港住宅、商業及工業（不包括運輸業）燃氣市場大約 12%。本港五家註冊石油氣供應公司授權大約 240 家瓶裝石油氣分銷商出售瓶裝石油氣給大約 40 萬個住宅用戶及 1 萬個商業用戶，包括洗衣店及食肆經營者。

計劃目標

4. 推行認可計劃旨在鼓勵分銷商遵守工作守則，這是一項正面推廣措施，而非負面懲罰方法。該計劃可促使分銷商提高其服務及安全水平。就實施工作守則而言，這是一項突破，也可藉此提高分銷商在公眾心目中的形象。對個別分銷商來說，按計劃獲得認可有助其招徠更多生意。

計劃大綱

5. 在舉行氣體安全諮詢委員會第 23 次會議後，機電工程署一直與石油氣供應公司保持聯繫，討論未來路向。機電工程署與石油氣供應公司合作，擬訂了一份認可計劃大綱，其最新版本載於附件 1。

6. 自 2002 年起，石油氣供應公司每年均對分銷商進行稽核，這項周年稽核是評審過程中的重要一環。

7. 我們會視乎分銷商在稽核中所得分數及分銷商在過去 12 個月有沒有遭受紀律處分或被檢控等因素（詳情載於附件 1），把分銷商的服務評定為三個認可級別的其中一個，即銅級、銀級或金級。

8. 該計劃亦訂有降級和撤回認可的機制。此外，亦設有上訴機制，詳情載於附件 1 第 5 段。該計劃屬於石油氣供應公司，機電工程署會擔任調停人，而瓶裝石油氣業界聯絡小組則負責審裁上訴個案。

行動計劃

諮詢

9. 正如上文所述，我們與石油氣供應公司一直就此事進行磋商。機電工程署與石油氣供應公司及分銷商在 2008 年 2 月 28 日舉行的協調會議中已原則上同意計劃大綱。石油氣供應公司會繼續諮詢其分銷商。

10. 因此，預期計劃大綱可在 2008 年第二季定稿，之後分銷商可向石油氣供應公司遞交自願參與該計劃的申請。

申請

11. 由於認可計劃以石油氣供應公司到訪分銷商後撰寫的稽核報告為基礎，因此進行稽核及分析稽核結果以評定級別的工作會在 2008 年下半年進行。最終結果及認可級別可於今年內知悉。

12. 我們的目標是促使 95% 的瓶裝石油氣分銷商（約為 230 家）參加該計劃。

宣傳

13. 我們需要在 2008 年年底及 2009 年年初廣泛宣傳該計劃，以增加計劃的成功機會。市民大眾會明白到，石油氣供應公司與政府攜手合作，致力促進氣體安全。

建議

14. 歡迎委員提出意見。

機電工程署

2008 年 4 月 11 日

瓶裝石油氣分銷商評級計劃（擬稿）

1 目的

瓶裝石油氣分銷商評級計劃（下稱「計劃」）的主要目的是讓市民可以進一步識別可提供更優質服務的瓶裝石油氣分銷商（下稱「分銷商」）。

2 方法

為達到以上目的，「計劃」以《瓶裝石油氣分銷商工作守則》（下稱「工作守則」）為依據，計劃主要包括利用分銷商稽核，把分銷商評為三個不同級別，即金級、銀級和銅級。

3 涵蓋範圍

此計劃涵蓋全部獲註冊氣體供應公司批准，及接受「工作守則」稽核，並承諾盡可能落實持續改善的分銷商。

4 執行機構

此計劃由氣體供應公司推動，並獲機電工程署認同。

4.1 氣體供應公司根據工作守則，負責對所有旗下分銷商執行稽核並作出評級，然後將評級送交機電工程署認同。

4.2 機電工程署會審核稽核結果，確保各氣體供應公司的做法合理及一致。

5 各級服務水平（初步建議，未確定）

評級	建議服務水平
銅級	接受第一次「工作守則」稽核後，承諾盡可能落實持續改善的分銷商，不論稽核結果如何，均可至少獲評為銅級。 在其後的稽核中，證實有持續改善，以達致下列(a)、(b)、(c)、(d)和(e)項「工作守則」基本條件，則可繼續維持銅級評級： (a) 向氣體標準事務處，註冊為氣體工程承辦商（名稱必須完全相同）； (b) 管有非住宅用途房產，以作經營業務； (c) 管有最少一輛領有有效許可證的石油氣瓶車或石油氣倉庫（應具報氣體裝置）； (d) 管有並定期更新電腦化客戶數據庫；以及 (e) 承諾為住宅客戶至少每 18 個月進行定期安全檢查一次。
銀級	符合下列各項條件的分銷商可獲評為銀級： (a) 向氣體標準事務處，註冊為氣體工程承辦商（名稱必須完全相同）； (b) 管有非住宅用途房產，以作經營業務； (c) 管有最少一輛領有有效許可證的石油氣瓶車或石油氣倉庫（應

	<p>具報氣體裝置)；</p> <p>(d)管有並定期更新電腦化客戶數據庫；</p> <p>(e)承諾為住宅客戶至少每 18 個月進行定期安全檢查一次，並成功為 30%客戶*提供定期安全檢查；以及</p> <p>(f)在最近一次的例行分銷商稽核中被扣 20 分或以下。</p>
金級	<p>符合下列各項條件的分銷商可獲評為金級：</p> <p>(a)向氣體標準事務處，註冊為氣體工程承辦商（名稱必須完全相同）；</p> <p>(b)管有非住宅用途房產，以作經營業務；</p> <p>(c)管有最少一輛領有有效許可證的石油氣瓶車或石油氣倉庫（應具報氣體裝置），所管有領有有效許可證的石油氣瓶車的車主必須為分銷商或其東主/合伙人/股東；</p> <p>(d)管有並定期更新電腦化客戶數據庫；</p> <p>(e)承諾為住宅客戶至少每 18 個月進行定期安全檢查一次，並成功為 40%客戶*提供定期安全檢查；</p> <p>(f)在最近一次例行分銷商稽核中被扣 10 分或以下；以及</p> <p>(g)在最近十二個月內該分銷商、其僱員或其管有的石油氣瓶車，沒有因觸犯《氣體安全條例》（第 51 章）的規定，而被定罪或遭受紀律處分兩次或以上。</p>

*以活躍客戶計算；一年內沒有下訂單的客戶為不活躍客戶。

註冊氣體供應公司每年會對分銷商進行稽核一次，但如屬金級的分銷商，則可獲兩年稽核一次。註冊氣體供應公司會在年底進行稽核，以評估分銷商的服務水平及來屆可獲的相應評級。同一地址的分銷商如隸屬於超過一家氣體供應公司，其評級會依據所有氣體供應公司給予的最低評級來決定。如有任何爭議或歧異，則交由「瓶裝石油氣業界聯絡小組」作為平台解決爭議或歧異。

6 安全服務徽章和評級證書

6.1 分銷商可獲頒發被評級別的安全服務徽章。預期安全服務徽章會述明分銷商的名稱、級別、有效年份（一年）以及獨特的識別號碼。安全服務徽章每年續期。期內歡迎分銷商在其鋪面、公司文具或宣傳單張（如有的話）展示有關徽章。不過，分銷商須確保徽章只用於相關用途，例如包裝、宣傳及銷售。

6.2 分銷商可獲評級證書，其上印有所隸屬氣體供應公司及機電工程署的標誌，其他資料與安全服務徽章相同。

撤回認可或降級

7.1 分銷商獲得的評級有效一年。

7.2 但如分銷商故意以虛假或失實陳述獲得認可，該分銷商的評級會被撤回。

7.3 如分銷商、其僱員或其管有的石油氣瓶車，在十二個月內根據《氣體安全條例》（第 51 章）的規定，而被定罪或遭受紀律處分（例如供氣予未獲批准之應具報氣體裝置）兩次或以上，該分銷商的評級會可能會被降級。

8 好處

根據此計劃，分銷商會按照其服務水平被評為三個級別，讓公眾人士更容易查找到提供優質服務的分銷商。安全服務徽章可讓公眾人士快捷方便地識別獲批准的分銷商，及他們可提供的服務。此計劃亦可為分銷商提供誘因，鼓勵他們持續提供優質服務，以符合公眾人士的期望。

機電工程署及氣體供應公司會共同推廣此計劃，以鼓勵公眾人士識別及使用獲得安全服務徽章的分銷商的服務。