

以此为准

江门市新会区城市管理和综合执法局文件

新城管〔2024〕32号

关于印发《江门市新会区管道燃气特许经营企业运营评价指引（试行）》的通知

江门新会华润燃气有限公司：

为全面检验燃气企业对特许经营协议的履约情况，规范管道燃气特许经营市场，保障公共利益与公共安全，提高用户满意度，切实加强公用事业过程监管，我局组织编制了《江门市新会区管道燃气特许经营企业运营评价指引（试行）》，请认真贯彻落实。实施过程中遇到的问题，请径向我局反映。

江门市新会区城市管理和综合执法局

2024年5月28日

公开方式：主动公开

江门市新会区管道燃气特许经营企业 运营评价指引（试行）

一、范围

本文件涵盖了管道燃气特许经营企业运营评价的基本规定、评价内容、评价办法等方面。适用于江门市新会区内已签订管道燃气特许经营协议并取得燃气经营许可证的企业进行运营评价，未签署特许经营协议的管道燃气经营企业不适用本文件。

二、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。

《城镇燃气管理条例》

《市政公用事业特许经营管理办法》

《基础设施和公用事业特许经营管理办法》

《广东省燃气管理条例》

《城镇燃气安全检查与安全评价标准》

《城镇燃气经营企业服务质量评价》（T/GDRX 1007-2024）

三、术语和定义

本文件所称管道燃气特许经营企业指政府按照有关法律、法规规定，通过公平竞争方式选择管道燃气特许经营企业，当地人民政府（或其授权部门）与其签订了特许经营协议，获得管道燃气特许经营权的管道燃气经营企业。

四、评价周期

原则上评价周期为 5 年一次，相关指标按上次评价后至当

次评价前一年的指标进行计算；企业首次按本标准进行运营评价的，按本次评价前一年的指标进行计算，年度指标计算截止时间为当年的 12 月 31 日。

五、评价内容及要求

（一）企业财务情况。以企业评价期内年度平均资产负债率为主要评价指标，以评价期内各年度审计报告该指标的平均值为评分依据。

（二）工程建设执行情况。燃气企业按照特许经营协议要求建设燃气场站、燃气管网建设情况以及工程建设程序规范性，燃气工程项目办理用地审批、规划审批和施工审批等相关许可手续情况、工程竣工验收手续办理及备案情况、压力管道监督检验情况、工程竣工资料档案移送情况等。

（三）气源供应保障能力。包括与上游天然气供气企业签订长期气源供应协议及保障情况（含储气能力、调峰能力），以及按照国务院下发的《关于促进天然气协调稳定发展的若干意见》的要求，配备不低于其年用气量 5% 的储气能力。

（四）服务质量及用户投诉受理情况。包括客户服务管理制度和管理体系情况、客户服务质量情况（第三方评价、客户满意度情况等）、入户安检、用户回访、服务手段智慧化程度、服务承诺及执行情况、用户投诉处理、社会公众意见等。

（五）安全生产管理及应急救援能力。包括安全宣传、网络信息安全保护、安全管理机构、安全管理制度、安全教育培训及人员持证、安全生产投入、设备设施安全管理、安全风险分级管控与隐患排查治理、安全检查及安全评价、安全生产标

准化、应急抢险能力。安全生产管理制度和体系建设及运行情况（安全管理机构、安全教育培训及人员持证情况、安全生产投入、设施设备安全管理、安全风险分级管控与隐患排查治理、安全检查及安全评价、安全生产标准化等）、应急抢险能力（包括但不限于应急预案编制、应急装备配备、应急管理架构和应急抢险队伍搭建、应急演练、应急预案等）落实情况）。包括对供气区域内的居民用户履行普遍服务义务，自觉履行公益宣传、告示及其他社会公益性义务。

六、评价方式

采取资料查阅、现场核查、人员询问等方式相结合进行。

七、评价报告

（一）基本情况

1. 概述：区域概况、区域范围行政区划、地理位置、自然条件，特许经营项目的基本情况。

2. 被评价企业基本情况可包括且不仅限于：企业名称、法人、性质、地理位置、组织架构、经营状况等和企业工程建设情况：包括场站建设、管网设施、用户数量等。

3. 特许经营项目的基本情况包括且不仅限于：项目协议签订双方主体、签订时间、特许经营范围、经营期限和经营内容等。

（二）上期评价回顾

分析上一轮评价结果和结论，简述燃气特许经营企业相应整改情况和建议。

（三）报告内容

1. 企业财务情况。分析企业的可持续经营能力，可包括且不仅限于企业的偿债能力、营运能力、盈利能力等。分析评价各项制度是否符合国家的法律、法规和政策，是否适应企业自身的生产规模、经营方式、组织形式。

2. 企业经营管理情况。包括企业组织架构、制度建设、核心业务开展模式、经营计划管理等。

3. 企业投资建设发展情况。包括政府规划执行情况、企业管道燃气基础设施投资建设计划及执行情况、用户发展情况、建设资金投入情况等。

4. 工程建设程序和建设管理体系情况。包括工程建设程序规范性，燃气工程建设项目办理用地审批、规划审批和施工审批等相关许可手续情况、工程竣工验收手续办理及备案情况、工程竣工资料档案移送情况等。分析企业的燃气工程制度建设情况、招投标管理、建设程序、资质能力合规性是否符合法律法规及相关规定。

5. 产品质量及气源保障情况。包括与上游天然气供气企业签订气源供应协议情况、每年具体气源组成、短供、限供、断供情况、气体质量检测监测情况等。分析企业的气源采集、保供能力、应急调峰机制和供气质量等。气价是否按照政府指导价合理设定情况，签订和执行合同的程序和过程是否合法合规等。

6. 客户服务情况。包括客户服务管理制度和管理体系情况、客户服务质量情况（第三方评价、客户满意度情况等）、服务手段智慧化程度、服务承诺及执行情况、用户投诉处理等。

7. 生产运营情况。包括天然气场站、天然气管网、重要设备设施运行维护及检修抢修管理、生产调度体系及运转情况、信息化建设情况等。

8. 安全管理及应急机制情况。包括安全生产管理制度和体系建设及运行情况、应急预案编制、应急装备配备、应急管理架构和应急抢险队伍搭建、应急演练、应急预案落实等情况。

9. 企业安全生产管理体系建设情况。涉及层面可包括且不仅限于：安全生产管理制度、企业负责人和安全生产管理人员取证情况、重要岗位操作规程执行情况、岗位人员培训情况、安全隐患排查整改情况、安全宣传和教育实施情况、用户安全保障情况、安全生产资金投入和管理情况、企业安全评价工作执行情况、信息化建设（如SCADA系统、GIS系统、客户管理系统、管网运维系统、自动化办公系统）等。

10. 企业应急机制建设情况。涉及层面可包括且不仅限于：事故应急预案编制情况、应急预案备案情况、抢险抢修应急队伍和必要的应急装备与器材配置情况、应急演练情况等。

11. 社会公益性义务的执行情况。包括对供气区域内的居民用户履行普遍服务义务，自觉履行公益宣传、告示及其他社会公益性义务。

12. 特许经营授权人认为需要评价的其他事项。

（四）结论与建议

根据评价情况和《管道燃气特许经营企业运营评价评分标准》评价结果，对照评价表阐明扣分原因，分点总结企业在特许经营过程中存在的问题以及工作亮点并提出下一步工作建议。

（五）附图、附件及清单

列出与评价报告相关的附图、附件及清单，可包括且不仅限于政府针对企业燃气特许经营出台的相关文件及法律法规、企业燃气特许经营合同或协议、企业的基本信息资料及经营计划、企业针对燃气特许经营制定的相关制度、企业特许经营过程审查表、文件清单等。

附录：管道燃气特许经营企业运营评价评分标准（参考）

管道燃气特许经营企业运营评价评分标准（参考）

序号	评价单元	评价分项	分值	考评内容	得分	备注
1	企业财务情况	财务状况	5分	评价期内年度平均资产负债率。		
2	工程建设执行情况	燃气规划执行情况	7分	LNG气化（或CNG）管输供应站（不含汽车加气站）、高压管道、中压管道、居民管道燃气气化率、燃气消费量等方面情况。		
3	工程建设执行情况	燃气设施建设程序合法合规性	8分	（1）评价周期内，燃气管道和燃气厂（场）站等燃气工程建设同时取得建设工程规划许可证和相应规划条件核实证书的项目数量占总建设项目数量的比例。 （2）取得燃气工程建设施工许可证的项目占依法应办理施工许可证项目总数的比例。 （3）评价周期内，取得压力管道监督检验合格报告的项目占已投入使用的燃气工程项目总数的比例。 （4）办理了竣工验收备案的燃气工程项目数量占已竣工验收合格的项目总数的比例。		

4	气源供应保障能力	气源采购	6分	气源供应企业签订长期气源采购合同情况。		
5	气源供应保障能力	储气能力	4分	企业具有不低于其上年度在特许经营区域范围内供气总量百分比。		
6	气源供应保障能力	调峰能力	2分	企业具有所供市场调峰能力。		
7	气源供应保障能力	燃气质量	2分	定期对供气质量、管道内的加臭剂浓度进行分析检测，并通过企业网站或其他宣传方式向社会公布燃气质量检测结果。		

8	气源供应保障能力	市场发展情况	4分	企业管道燃气供应用户（含居民、工商公福用户）占本企业特许经营范围内全部燃气用户比例。		
9	服务质量及用户投诉受理情况	信息公开	1分	（1）建立企业网站或微信公众号。 （2）向社会公开业务办理流程、服务标准、资费标准、气质等信息。		
10	服务质量及用户投诉受理情况	服务质量	3分	（1）向用户提供包含用气申请、点火预约、故障报修、电子发票查询等微信小程序功能，且能够正常受理业务。 （2）向用户提供服务网点、服务热线、抢修热线等信息。 （3）报装环节、报装材料和通气时间均符合企业对外承诺的用气报装要求。		
11	服务质量及用户投诉受理情况	用户投诉处理	3分	（1）具有网上或电话投诉渠道，且3个工作日反馈投诉处理结果。 （2）投诉处理按时办结率。		
12	服务质量及用户投诉受理情况	入户安检	6分	（1）入户安检制度完善。 （2）对入户安检发现的隐患及时发出整改通知。 （3）安检覆盖率。		
13	服务质量及用户投诉受理情况	用户回访	2分	（1）建立完善的回访记录档案。 （2）用户回访率。		

14	服务质量及用户投诉受理情况	公众参与与用户满意度	3分	电话调查及上门调查情况。		
企业按本标准进行运营评价前6个月内，按照《城镇燃气经营企业服务质量评价》（T/GDRX 1007-2024）进行了服务质量评价的，其评价结果可以按18%的权重计算作为按本标准服务质量及用户投诉受理情况评价的得分；本次评价可不再重复进行服务质量及用户投诉受理情况单元的评价；否则，应按本标准进行评价。						
15	安全生产管理及应急救援能力	安全宣传	4分	（1）制定安全宣传制度和宣传计划。 （2）开展安全宣传教育活动情况。		
16	安全生产管理及应急救援能力	网络信息安全保护	1分	按照《信息系统安全等级保护实施指南》和《信息安全等级保护管理办法》等有关要求，开展信息系统安全保护等级测评和备案。		
17	安全生产管理及应急救援能力	安全管理机构	4分	（1）设立由主要负责人领导的安全生产委员会或安全生产领导机构，并按规定定期召开安全专题会。 （2）建立安全生产管理机构，按规定配备专职安全生产管理人员。 （3）按规定配备注册安全工程师情况。 （4）建立公司领导层至基层班组的安全生产管理网络。		
18	安全生产管理及应急救援能力	安全管理制度	4分	（1）建立、健全并落实与岗位相匹配的全员安全生产责任制。 （2）逐级签订安全生产责任书，并对全员安全生产责任制落实情况进行年度考核，与奖惩挂钩。		

19	安全生产管理及应急救援能力	安全教育培训及人员持证	6分	(1) 安全培训管理情况。 (2) 企业法定代表人和未担任法定代表人的董事长(执行董事)、经理参加从业人员培训考核,取得合格证书,并定期参加继续教育的。 (3) 安全生产管理人员参加从业人员培训考核,取得合格证书,并定期参加继续教育的情况。 (4) 运行、维护和抢修人员参加从业人员培训考核,取得合格证书,并定期参加继续教育情况。 (5) 特种作业人员由具有资质的培训机构进行专门的安全技术和操作技能的培训和考核,取得特种作业人员操作,并按相关要求复审情况。 (6) 新入职员工应上岗前进行三级安全培训情况。 (7) 经专业培训并考核合格的人员数量。		
20	安全生产管理及应急救援能力	安全生产投入	2分	(1) 制订安全生产费用投入保障制度。 (2) 制订年度安全投入计划。 (3) 投保公众责任保险。 (4) 投保安全生产责任保险。		

21	安全生产管理及应急救援能力	设备设施安全管理	7分	(1) 制订包含特种设备在内的设备管理制度。 (2) 每台设备具有完善的安全技术档案，有完善的设备维护保养制度，并切实落实，有完整记录情况。 (3) 特种设备和安全设施（如安全阀、压力表等）按规定进行定期检验并合格。 (4) 制定燃气设施最小保护范围内管控措施并按制度执行。 (5) 按相关要求对燃气设施进行巡查，并建立巡检台账的。 (6) 定期对燃气设施进行检测、维修和维护，确保燃气设施的安全运行。		
22	安全生产管理及应急救援能力	安全风险分级管控与隐患排查治理	5分	(1) 企业建立安全风险分级管控制度。 (2) 企业建立、健全并落实生产安全事故隐患排查治理制度。		
23	安全生产管理及应急救援能力	安全检查及安全评价	3分	按照《广东省城镇燃气安全检查与安全评估标准》要求，由政府主管部门或政府主管部门委托的第三方机构对企业进行的燃气安全检查评价情况。		
24	安全生产管理及应急救援能力	安全生产标准化	3分	建立与企业经营性质、规模相匹配的安全生产标准化体系，年度自评合格。		

25	安全生产管理及 应急救援能力	应急抢险 能力	5分	(1) 建立完整的企业应急预案体系。 (2) 应急预案进行评审后，经单位主要负责人签署实施，报燃气主管部门和 应急管理部门备案，并按要求持续修订完善的。 (3) 按要求制定应急预案演练方案。 (4) 建立专职或兼职应急救援队伍。		
企业按本标准进行运营评价前6个月内，按照《城镇燃气安全检查与安全评价标准》进行了安全生产管理及应急救援能力评价的，其评价结果可以按44%的权重计算作为按本标准安全生产管理及应急救援能力评价的得分；本次评价可不再重复进行安全生产管理及应急救援能力单元的评价；否则，应按本标准进行评价。						