

湛江市住房和城乡建设局

湛江市住房和城乡建设局关于印发《湛江市管道燃气特许经营评估方案（试行）》的通知

各县（市、区）燃气主管部门，湛江新奥燃气有限公司：

为进一步加强我市城市天然气管管理，规范我市管道燃气特许经营市场运行，我局组织制定了《湛江市管道燃气特许经营评估方案（试行）》（以下简称《评估方案》），经征求意见和修改完善，现予以印发实施。

按照《评估方案》，我局定于本月在全市范围内全面开展一次管道燃气特许经营评估。请各管道燃气经营企业严格依照《评估方案》开展自评，并于6月13日前将自评报告报送至属地燃气主管部门。请各县（市、区）燃气主管部门督促属地管道燃气经营企业按时开展自评和报送材料，并在企业完成自评后组织对其特许经营情况进行评估。

附件：湛江市管道燃气特许经营评估方案（试行）

(此页无正文)

湛江市住房和城乡建设局

2024年6月7日

(联系人及联系方式：王洪阳；3588299)

附件

湛江市管道燃气特许经营评估方案

(试行)

为进一步健全和完善监管体系，规范我市管道燃气特许经营运行，根据《基础设施和公用事业特许经营管理办法》《市政公用事业特许经营管理办法》《广东省燃气管理条例》等法律法规，要求对获得特许经营权的企业经营情况应建立评估制度，现结合我市实际，制定本评估方案。

一、评估主体

市燃气主管部门负责全市行政区域内管道燃气特许经营评估的指导和监督工作，负责实施市政府授权的管道燃气特许经营评估工作。各县（市、区）燃气主管部门受本级人民政府授权，具体负责实施本行政区域内管道燃气特许经营评估工作。

二、评估组织

燃气主管部门按照国家规定组织专家或者委托具有相应能力、经验的第三方机构对管道燃气经营企业的特许经营情况进行评估。原则上每 5 年进行一次，特殊情况下可以实施年度评估。评估实施前，管道燃气特许经营企业要对照本办法提供自评报告，准备佐证材料，评估小组评估后形成评估报告。

三、考评依据

（一）《基础设施和公用事业特许经营管理办法》；

- (二) 《市政公用事业特许经营管理办法》；
- (三) 《城镇燃气管理条例》；
- (四) 《广东省燃气管理条例》；
- (五) 《燃气系统运行安全评价标准》(GB/T 50811-2012)；
- (六) 《城镇燃气工程项目规范》(GB 55009-2021)；
- (七) 其他相关法规、标准。

四、评估内容及要求

- (一) 特许经营协议条款的完整性。

要求：签订的特许经营协议条款的完整、合法，各方主体明确、权利义务清楚。

- (二) 特许经营企业投资建设发展及规划制定执行情况。

要求：企业制定的管道燃气发展规划及年度工程计划，须符合和满足城市功能的需求；并上报燃气主管部门，规划及计划执行情况良好。严格依据国家有关资产管理规定加强财务核算管理，企业资金流转正常，效益良好，未发生影响特许经营业务的重大事项。

- (三) 特许经营企业的管理能力和服务质量情况。

要求：健全完善各项管理制度；用户发展、安装施工、充值缴费、维修安检等工作流程完善，办事程序公开、便捷，服务效率和质量不断提升；客户服务人员、设施配置合理，客户服务渠道多元化。

(四) 燃气设施的建设与改造是否依据规定的基本建设程序和规划要求执行。

要求：规范工程建设程序，燃气工程按规定办理施工许可；工程竣工验收情况及时报送燃气主管部门备案；工程竣工资料档案及时向燃气主管部门移交。

（五）提供的燃气产品和服务是否满足各类标准和规范的要求。

要求：定期对气源质量进行分析检测，确保燃气质量符合标准；定期对管道末端（用户端）管道内的加臭剂浓度进行检测分析，确保末端加臭量符合要求；落实压力检测制度，确保用户用气压力在正常范围；建立燃气产品信息定期公布制度，让社会公众了解和掌握天然气质量信息，提高社会满意度。

（六）应急预案的制定、执行情况。

要求：企业制定本单位燃气安全事故应急预案，并报当地燃气主管部门备案，配备应急人员和必要的应急装备、器材，至少每半年组织一次应急演练，演练有记录。企业根据供气规模，还应建立燃气应急储备，具备气源应急调峰能力。

（七）重要设备、设施的完好情况。

要求：厂站、管网等设备、设施定期维护检测，保养良好，重要设备、设施完好率 100%。

（八）安全生产和管理情况。

要求：安全组织体系设置健全，安全生产管理制度建设完善，厂站、管网运行良好，燃气设施安全保护措施有力，相关记录台账完善。

（九）用户投诉处理及满意度调查情况。

要求：坚持人民至上，优化营商环境，提高服务质量，要求对用户报修、投诉等问题处理及时，在规定时限内办结，报修、投诉处理有记录。

（十）特许经营授权人认为需要评估的其他事项。

五、评估标准

经营情况评估以百分制计分，75 分及以上为“通过”，75 分以下为“不通过”，计分按照《湛江市管道燃气特许经营评估评分标准》（详见附表）进行。

评估严格实行“一票否决制度”，有下列情形之一的，被评估的特许经营企业按“不通过”判定。

（一）擅自转让、变相转让，出租或者质押特许经营权的；

（二）发生重大安全生产责任事故，存在重大安全隐患拒不整改且危及公共安全的；

（三）所提供的燃气产品和服务达不到国家规定或者特许经营协议约定的标准，严重影响公众利益的；

（四）不履行普遍服务义务或者不履行燃气设施建设、保养维护、更新改造义务，危害公众利益、公共安全的；

（五）违法擅自停业、歇业，严重影响社会公共利益的；

（六）法律、法规、规章规定或者特许经营协议约定应予收回特许经营权的。

六、评估程序

开展评估应当按照以下程序执行：

（一）管道燃气特许经营企业在评估年度 10 月底前向当地

燃气主管部门报送自评报告，并准备涉及评估内容的相关资料，包括评估周期内的年度经营计划及执行情况、各类财务报表、生产运行过程中的各类报表、服务及投诉处理的各类报表、建设和投资情况说明、保障正常运行的情况说明、普遍服务和公益性义务的执行情况以及服务对象满意度调查情况等。

（二）燃气主管部门在评估年度的 12 月底前组织评估小组完成评估工作，并向管道燃气特许经营企业出具评估报告。评估结果为“不通过”的，燃气主管部门应责令特许经营企业立即整改；特许经营企业应在 3 个月内将整改情况报燃气主管部门申请复核；在规定的期限内，特许经营企业整改完毕经复核合格的，燃气主管部门给予出具“通过”的评价结果。评估结果为“通过”的，燃气主管部门对评估结果予以公示，公示时间不少于 7 个工作日。

七、成果应用

管道燃气特许经营企业评估结果及时向本级人民政府报告，县（市）评估结果同时抄报上级燃气主管部门，作为特许经营是否延续的依据之一。对评估过程中发现管道燃气特许经营企业经营过程中的问题，燃气主管部门应责令逐一予以整改，特别是针对企业股权变更情况、设施的建设与改造是否满足城市发展和市民用气需求、重要设备设施的完好情况、安全生产情况等主要考量项目，应严格进行把关，对存在重大安全隐患且拒不整改等情形，燃气主管部门应报经本级人民政府批准，实施临时接管。

附表

湛江市管道燃气特许经营评估评分标准（试行）

序号	评估项目	评估内容	评分标准	分值	评估方式	得分
1	一、特许经营协议条款的完整性（3分）	协议条款的完整性	协议条款完整、合法，应急预案完整，临时接管条件完整的，得3分，缺少一项扣1分，扣完为止。	3	查阅资料	
2	二、特许经营企业投资建设发展及规划制定执行情况（10分）	规划制定及执行情况	按照城市发展总体规划、燃气专项规划及其他相关要求制定企业发展规划和年度计划的，得2分；否则不得分。	2	查阅资料	
3		建设资金情况	1. 建设资金投入不影响项目正常建设进度的，得1.5分；投入不足造成项目建设进度滞后的，不得分。 2. 企业资金流转正常，未发生影响特许经营业务的重大事项，得1.5分；否则不得分。	3	查阅资料及台账	
4		项目建设情况	燃气场站按规划进度建设的，得1分；每存在1座燃气场站未按规划建设扣0.5分，扣完为止。 高压、中压管道等按规划进度建设的，每项得1分；最高得2分。（高压、中压管道建设工程量每低于规划指标10%的扣0.5分，扣完为止。）	3	随机抽查、查阅资料	
5		燃气用户发展情况	1. 燃气用户发展符合城市发展需求或达到特许经营协议约定的内容，得1分；否则不得分。 2. 企业管理的燃气用户数据库必须在企业所在地保存及运行，得1分；否则不得分。	2	查阅资料及台账	

6		企业管理能力	1. 企业文化理念、文化建设、公益事业和文化活动制度健全且有相关资料的，得 2 分；缺少相关资料的，扣 0.5 分；扣完为止。 2. 经营管理制度、财务管理制度、安全管理制度和应急管理制度等各类制度健全的，得 2 分；缺少一项扣 0.5 分，扣完为止。 3. 建立燃气管网生产调度信息化管理平台的，得 2 分；否则不得分。 4. 有 SCADA、GIS、用户信息管理等其他信息化系统的，1 个得 1 分；最高得 2 分。	8	查阅资料、系统查询	
7	三、特许经营企业的管理能力和服务质量情况（17 分）	行业服务质量	1. 企业对所有用户普遍地、无歧视地提供公共产品或公共服务的，得 1 分；否则不得分。 2. 符合我市优化营商环境用气报装便利化的要求，得 2 分；否则不得分。 3. 营业网点和服务人员配置情况满足用户需求，每 10 万户至少配备 1 处营业网点，得 1 分；否则不得分。 4. 用户发展、安装施工、充值缴费、维修安检、客服热线等各类制度健全、工作流程完善，办事程序公开、便捷的，得 2 分；缺少一项扣 0.5 分，扣完为止。 5. 用户报修、投诉处理及时，在规定时限内办结，报修、投诉处理有记录的，得 2 分；否则不得分。 6. 供气价格、工程安装费、延伸服务等收费，价格按物价部门文件执行的，得 1 分；否则不得分。	9	现场检查、查阅资料及台账、用户测评	
8	四、燃气设施的建设与改造依据规定的基本建设程序和规划要求执行（10 分）	设施建设、保养维护、更新改造情况	1. 合理制定燃气设施建设、保养维护、更新改造计划，并按计划有序开展业务的，得 3 分；缺少一项扣 1 分，扣完为止。 2. 燃气设施建设与更新改造符合区域城市建设和区域燃气专项规划的要求，得 1 分；否则不得分。 3. 特许经营区域范围内，对已投入使用的管道燃气设施工程按设计规定的年限届满前及时进行评估的，得 2 分；逾期未评估的，不得分。（所有设施设备均未到达设计规定使用年限的不扣分）	6	随机抽查、查阅资料	

9		工程建设情况	1. 规范工程建设程序，燃气工程按规定办理施工许可的，得 2 分，抽查发现一项未办理手续扣 1 分，扣完为止。 2. 工程竣工验收情况及时报送燃气主管部门备案，工程竣工资料档案及时向城建档案管理部门移交，得 2 分，缺少一项扣 1 分，扣完为止。	4	随机抽查、查阅资料	
10	五、提供的燃气产品和服务是否满足各类标准和规范的要求（15 分）	产品质量	1. 定期对气源质量进行分析检测，燃气质量符合《城镇燃气技术规范》标准的，得 1 分；否则不得分。 2. 定期对管道末端（用户端按万分之一取样）管道内的加臭剂浓度进行检测分析，末端加臭量符合要求的，得 1 分；否则不得分。 3. 建立压力检测制度，用户用气压力在正常范围的，得 1 分；否则不得分。	3	查阅台账、抽样检查	
11		气源接收及协调	1. 具有接收供气需求能力的场站（含门站、储配站），具备 1 座得 1 分；每增加 1 座得 0.5 分，最高得 2 分。 2. 具备良好的气源协调能力的，得 1 分，否则不得分。 3. 与上游供气企业签订长期气源采购合同，合同气量占年度用气量 80%（含）及以上的，得 1 分。	4	查阅门站、设计图纸、供气合同	
12		储气调峰及保供	1. 制定保供方案并落实的，得 2 分；否则不得分。 2. 储气调峰能力适应城市发展需求：储气能力不低于其上一年度居民用气量 5%的，得 4 分；不满足其上一年度居民用气量 5%的，不得分。	6	查阅资料、实地查看	
13		信息公示公开	建立燃气产品信息定期公布制度，让社会公众了解和掌握天然气质量信息，提高社会满意度，得 2 分，缺少一项公示内容扣 1 分，扣完为止。	2	随机抽查、查阅资料	
14	六、应急预案的制定、执行（9 分）	应急预案编制情况	1. 按相关要求编制应急预案，应急预案执行良好的，得 2 分。 2. 按相关要求编制应急预案，应急预案未按规定执行的，得 1 分。 3. 未编制应急预案、应急预案不符合相关要求及应急预案未报当地燃气主管部门备案的，缺少 1 项扣 1 分，最多扣 2 分。	2	查阅资料及台账	
15		抢险救援及应急演练	1. 按相关要求建立相应的组织、指挥、设备、物资等保障体系的，得 1 分；建立专（兼）职应急抢险救援队伍的，且具有可操作性的，得 1 分；最高得 2 分，否则不得分。	7	查阅资料及台账	

			2. 抢险人员和应急装备、器材配置齐全的，得 2 分；否则不得分。 3. 按照《生产安全事故应急预案管理办法》《广东省燃气管理条例》规定进行演练并有演练记录的，得 3 分；进行演练无记录的，得 1 分；未进行演练的不得分。			
16	七、生产运行管理及重要设备设施的完好情况（10 分）	管网运行管理	1. 管网巡检制度健全或落实到位的，得 1 分；否则不得分。 2. 定期开展管网安全隐患排查的，得 1 分；否则不得分。	2	查阅资料及台账	
17		场站管理	1. 场站巡检、值班、设备管理等制度健全的，得 1 分；否则不得分。 2. 场站重点部位实施重点管控的，得 1 分；否则不得分。	2	随机抽查、查阅资料	
18		设备运行管理	1. 设备管理制度健全或落实到位的，得 1 分；否则不得分。 2. 定期对厂站、管网等设备设施定期维护检测，保养良好的，得 1 分；否则不得分。 3. 重要设施设备完好率 100%的，得 1 分；否则酌情扣分。 4. 设备运行台账健全的，得 1 分；否则不得分。	4	随机抽查、查阅资料	
19		燃气设施保护	1. 制定第三方施工管控措施并按制度执行的，得 1 分。 2. 在燃气设施周边设置安全警示标识，得 1 分，缺一项扣 0.5 分，扣完为止。	2	随机抽查、查阅资料	
20	八、企业安全生产和管理情况（22 分）	安全生产情况	1. 具有健全的安全运行管理制度，得 1 分；否则不得分。 2. 重要岗位操作规程执行到位的，得 1 分；否则不得分。 3. 安全生产资金符合《企业安全生产费用提取和使用管理办法》计提和使用的，得 2 分；否则不得分。 4. 检测设备先进、配备齐全，得 2 分；否则不得分。	6	查阅资料及台账	
21		入户安检情况	1. 有完善的用户档案，得 1 分；有入户安检系统记录的，得 1 分；最高得 2 分。 2. 每年至少为居民用户户内燃气设施免费进行一次安全检查的，得 1 分；每半年至少为单位用户（含工商、福利）燃气设施进行一次安全检查的，得 1 分；最高得 2 分。	4	随机抽查、查阅资料	

22		人员持证上岗情况	企业主要负责人、安全生产管理人员及运行、维护和抢修人员持证上岗最低人数符合《燃气经营许可管理办法》相关要求的，得 3 分；一项不符合扣 1 分，扣完为止。	3	现场检查、证书核查	
23		安全隐患整改情况	1. 安全隐患定期排查、台账完善的，得 1 分；按时限、按要求完成隐患整改的，得 1 分；最高得 2 分。 2. 有 1 至 3 项（处）未按时限、按要求完成隐患整改的，扣 1 分。 3. 有 3 项（处）以上未按时限、按要求完成整改的，不得分。	2	查阅资料及台账	
24		安全宣传	1. 开展用气知识普及、用气安全宣传和教育等社会公益性活动的，得 1 分；每增加 1 种形式的宣传，得 0.5 分，最高得 2 分。 2. 按规定开展企业安全评价工作的，得 1 分。	3	查阅资料	
25		安全事故	在本评估周期内： 1. 未发生安全责任事故，得 4 分。 2. 每发生 1 起一般事故，扣 2 分；扣完为止。 3. 每发生 1 起及以上较大事故或 3 起及以上一般事故，不得分。（注：根据事故调查结论，燃气企业无责安全事故不计入）	4	查阅资料及台账	
26	九、用户投诉处理及满意率调查（4 分）	投诉处理情况	用户有效投诉处理结果满意度为 95%及以上，得 2 分；75%—95%，得 1 分；其余不得分。	2	查阅资料	
27		社会满意度调查	电话调查、上门调查满意度为 95%及以上的，得 2 分；75%—95%的，得 1 分；其余不得分。（注：各类用户样本数量一般不低于用户数的 1%，原则上不低于 100 户）	2	抽样检查	
28	总得分					

公开方式：依申请公开

湛江市住房和城乡建设局办公室

2024 年 6 月 7 日印发
