

江山市江城管道燃气有限公司  
管道燃气特许经营评估报告

(2015~2019 年)

(公示稿)

江山市住房和城乡建设局  
浙江城建煤气热电设计院  
2021 年 1 月

# 江山市江城管道燃气有限公司

## 管道燃气特许经营评估报告

为全面保障燃气用户权益，杜绝燃气行业不规范经营现象，推进城镇燃气企业规模化改革，浙江省住房和城乡建设厅于7月23日印发了《浙江省管道燃气特许经营评估管理办法》（以下简称《评估管理办法》）。并于8月初下发了《关于开展全省管道燃气特许经营评估工作的通知》（浙建城发〔2020〕26号），要求各地建立各部门协同合作的工作推进机制，成立由建设局（燃气主管）、公安、发改、市场监管、应急管理等部门组成的评估工作领导小组，开展江山市管道燃气特许经营评估工作。评估对象为江山市江城管道燃气有限公司（以下简称“江城燃气公司”），评估时段为2015年1月1日至2019年12月31日。

### 一、评估对象概况

#### （一）企业基本情况

江山市江城管道燃气有限公司成立于2010年10月，为国有独资企业，注册资金3500万元，是江山市唯一一家管道燃气特许经营企业。

#### （二）燃气设施建设和用户开发情况

江山市管输天然气气源来自省网江山支线天然气输气管道，经衢州分输站接入江山门站，由江山门站通过输配管

网送至各类用户。

目前江城燃气公司以管输天然气作为主气源，液化天然气为应急气源。截止 2019 年底，已建成中心气源站 1 座（门站和 LNG 气化站合建）、高中压调压站 1 座。敷设中压管网近 120 公里，庭院管网 81.6 公里，已覆盖市主城区、城南开发区、山海协作园区等区域。

公司累计开发管道用户 8532 户，实现对 8423 户居民用户，67 家商业用户，42 家工业用户供气。全年用气 1650 万方，其中居民用气量 83 万方，商业用气量 300 万方，工业用气量 1267 万方，用气结构中居民占比约 5%、商业约 18.2%、工业约 76.8%，以工业用气占主导。

## **二、特许经营协议评估**

2014 年 7 月 7 日，江山市人民政府授权江山市住建局与江山市江城管道燃气有限公司签订了《江山市管道燃气特许经营协议》。协议共 14 章，对管道燃气特许经营的适用范围、经营要求、双方权利与义务、违约责任等作了全面详细的规定。

### **（一）协议条款的完整性**

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》、《浙江省燃气管理条例》，《特许经营协议》内容基本完整，其中还需要补充以下内容：

1、项目公司的注册资本、股东出资方式、出资比例、股权转让等；

- 2、投融资期限和方式；
- 3、履约担保；
- 4、特许经营期内的风险分担；
- 5、设施移交时的质量标准；
- 6、特许经营者需履行的储气责任和义务。

## **（二）协议条款的合法性**

根据《中华人民共和国民法总则》、《中华人民共和国合同法》、《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》、《浙江省燃气管理条例》，《特许经营协议》的相关条款不存在违反相关法律法规的情形，亦不存在导致合同无效的情形。

## **（三）应急预案的完整性**

《江山市管道燃气特许经营协议》第6.5条规定了乙方要建立应急抢修抢险救灾预案，并提出了乙方在应急抢修抢险中的相关要求，协议条款满足《基础设施和公用事业特许经营管理办法》及《浙江省燃气管理条例》中有关应急预案的要求。但协议中未体现应急预案的具体内容，建议江山市政府与江城燃气公司签订补充协议，将应急预案纳入《特许经营协议》体系中。

## **（四）临时接管条件的完整性**

《江山市管道燃气特许经营协议》中明确了终止特许经营并实施临时接管的条件，与《市政公用事业特许经营管理

办法》中相符，临时接管条件完整。

目前，江山市政府实际并未制定管道燃气特许经营临时接管预案，建议江山市人民政府尽快制定临时接管预案，并将临时接管预案纳入特许经营协议体系。

### **（五）评估结论与建议**

《江山市管道燃气特许经营协议》内容基本完整，不存在违反法律法规的情形，应急预案制定要求明确，临时接管条件完整，评估结论为“通过”。建议如下：

1、建议江山市人民政府与江城燃气公司签订补充协议，增加项目公司股权及投融资情况、投融资期限和方式、风险分担、设施移交时的质量标准、特许经营者需履行的储气责任和义务等内容。

2、建议江山市人民政府制定详细的管道燃气特许经营临时接管预案，并将应急预案和临时接管预案纳入特许经营协议体系。

## **三、合约履行及供应保障能力评估**

### **（一）本地气源站**

截止 2019 年底，江城燃气公司已建成本地气源站 2 座，项目立项手续完整，供气能力满足经营区域内的供气需求。根据《评估管理办法》的评分标准，具有管输或非管输市政燃气气源站且满足供气需求，得 1 分；每增加 1 座得 0.5 分。此项得 1.5 分。

### **（二）储气能力**

截止 2019 年底，江城燃气公司建成 1 座 LNG 气化站，储气能力 12 万方，为 2019 年供气量的 0.7%。根据《评估管理办法》的评分标准，储气能力低于其上一年度供气量 1%，此项不得分。

### **（三）调峰能力**

江城燃气公司采用 LNG 储罐调峰，储罐规模  $2\times 100\text{m}^3$ ，气化能力 2 万方/小时，调峰能力满足所供市场全部小时调峰需求。根据《评估管理办法》的评分标准，承担所供市场全部小时调峰责任，得 3 分。

### **（四）本地化应急气源**

江城燃气公司 LNG 气化站储罐规模为  $2\times 100\text{m}^3$ ，折合气态存储量 12 万方，在剔除高峰日小时调峰需求量 23595 方后，剩余气存储量 96405 方，可满足不可中断用户日均 5.5 天用气量。根据《评估管理办法》的评分标准，满足日均 3 天用气量，得 2 分。

### **（五）管网互联互通**

截止 2019 年底，江城燃气公司累计敷设中压管道 120 公里，基本覆盖城南开发区、山海协作园区、莲华山大道主干管道敷设，并延伸至贺村镇，中压管网已实现互联互通。

通过查询《浙江城市建设统计年鉴 2020》，江城燃气公司在评估周期内管网损耗率未达到持续下降要求。

表 1 历年天然气管网运输损耗量情况表

年份	购入气量(万方)	销售气量(万方)	损耗量(万方)	损耗率(%)
2015年	115.6	115	0.6	0.5%
2016年	272.3	270	2.3	0.8%
2017年	504.8	500	4.8	1.0%
2018年	1410.7	1400	10.7	0.8%
2019年	1672.8	1650	22.8	1.4%

根据《评估管理办法》的评分标准，经营区域内的管道实现互联互通但输送损耗率未实现持续下降，得 0.5 分。

### （六）企业发展规划和年度计划

江城燃气公司根据燃气专项规划要求，并结合公司实际发展情况，制定了《江山市江城管道燃气有限公司五年发展规划（2016-2020）》，且在每年年初制定了企业年度工作计划。根据《评估管理办法》的评分标准，按燃气专项规划和其他相关要求制定企业发展规划和年度计划，得 4 分。

### （七）燃气规划执行情况

截至 2019 年底，江城燃气公司建设门站 1 座、高中压调压站 1 座（未投用）、LNG 应急站 1 座，累计建设中压管道 120 公里，2019 年全年用气量 1650 万方，中心城区居民管道气化率未 28%。

表 2 燃气专项规划执行情况一览表

序号	内容	规划指标 (2020 年)	考核指标 (2019 年)	实际情况 (2019 年)	考核结果	得分
----	----	------------------	------------------	------------------	------	----

序号	内容	规划指标 (2020年)	考核指标 (2019年)	实际情况 (2019年)	考核结果	得分
1	燃气场站	门站1座、 高中压调压站2座、 LNG应急站1座、天 然气储配站1座	门站1座、 高中压调 压站1座、 LNG应急站 1座	门站1座、高中 压调压站1座 (未投用)、LNG 应急站1座	完成考核 指标	2分
2	高压/次 高压管道	/	/	/	/	2分
3	中压管道	150公里	120公里	120公里	完成考核 指标	4分
4	居民气化率	中心城区 72%， 中心镇 52%，一般 镇 40%。	中心城区 25%	中心城区 28%	完成考核 指标	4分
5	年消费量	12350万方	2000万方	1650万方	低于规划 指标 17%	2.5分
合计						14.5分

根据《评估管理办法》的评分标准，结合主管部门考核指标，江城燃气公司燃气规划执行情况扣0.5分，得14.5分。

### (八) 气源种类

江城燃气公司采用管道天然气为主要气源，LNG作为应急气源。根据《评估管理办法》的评分标准，管道燃气气源为天然气的，得3分。

## 四、安全防控及应急救援能力保障评估

### (一) 安全运行管理制度

江城燃气公司安全运行管理制度涵盖公司各部门技术标准、管理制度等，体系完整，制度健全。根据《评估管理办法》的评分标准，对照《城镇燃气经营企业安全生产标准化评定标准》(TCGAS002-2017)，具有健全的安全运行管



理制度，得 3 分。

### **(二) 应急预案的制定和执行情况**

江城燃气公司成立于 2010 年，但于 2018 年首次编制，应急预案体系不健全，应急演练记录不完整，演练频次不足，演练执行不到位。根据《评估管理办法》的评分标准，按相关要求制定应急预案但未按规定执行，得 2 分。

### **(三) 自动化程度和网络信息安全**

江城燃气公司本地站自动化程度符合城镇燃气自动化系统技术规范相关要求，得 2 分；公司完成中心气源站 SCADA 系统等级保护测评二级的的工作，并取得衢州市公安局备案证明，但未开展客服管理系统信息测评工作，扣 1 分，得 1 分。根据《评估管理办法》的评分标准，江城燃气公司自动化程度和网络信息安全情况得 3 分。

### **(四) 安全生产和管理情况**

评估周期内，江城燃气公司在各级政府部门的监督管理下，落实企业安全风险管控责任，经向有关部门核实，未发生任何依法认定构成等级的安全生产事故，安全生产情况平稳、受控。根据《评估管理办法》的评分标准，评估周期内未发生安全事故，得 6 分。

### **(五) 人员培训、考核及持证情况**

江城燃气公司内部安全教育培训和考核、新员工三级安全教育培训和考核台账齐全，记录完整。三类人员均未参加职业技能培训，未取得“燃气经营企业从业人员专业培训考核

合格证”。根据《评估管理办法》的评分标准，扣3分，得3分。

#### **（六）安全管理机构和人员配置**

江城燃气公司成立了安全生产领导小组，建立了从安全生产管理机构到基层班组的安全生产管理网络。安全管理机构和人员配置情况符合相关规定。根据《评估管理办法》的评分标准，得3分。

#### **（七）整改意见执行情况**

经向有关部门核实，评估周期内，江城燃气公司按时、按要求完成主管部门在日常安全检查中提出的整改意见并能够做到逐一落实，整改记录完整，整改落实及时有效。根据《评估管理办法》的评分标准，按时、按要求完成整改，得6分。

#### **（八）企业入户安检情况**

经抽查，江城燃气公司用户档案完善、入户安检记录完整，符合相关要求。公司按规定每年对居民和工商用户进行一次安全检查，居民及工商业用户安检率满足相关规定。根据《评估管理办法》的评分标准，有完善的用户档案及入户安检记录，得2分。

### **五、服务质量和用户投诉处理情况评估**

#### **（一）服务网点**

江城燃气公司现有2个固定服务网点，分别为位于江山市北泉街100号的江城燃气公司营业厅和位于贺成小区2-7店面的贺村营业点。根据《评估管理办法》的评分标准，有

固定的服务网点，得 1 分。

## **(二) 履约情况**

通过查询中国裁判文书网和天眼查网站，未发现江城燃气公司在评估周期内存在合同违约情况。根据《评估管理办法》的评分标准，无合同违约情况，得 4 分。

## **(三) 服务质量**

江城燃气公司在浙江省用水用气报装系统和微信公众号上开通了网上营业厅服务板块。各类线上服务平台涵盖开户、报装预约、点火预约、改造预约、故障报修、服务网点信息、服务热线和开具发票功能，经测试，各模块均能正常运行，但缺少抢修热线模块。根据《评估管理办法》的评分标准，扣 0.5 分，得 4.5 分。

## **(四) 用户投诉渠道**

江城燃气公司用户投诉的渠道包括企业投诉热线 0570-4517512、政务服务热线 12345 和政务咨询投诉举报平台等。用户投诉渠道均正常运行且能够在 72 小时内得到反馈。根据《评估管理办法》的评分标准，具有网上或电话投诉渠道，且 72 小时内反馈投诉处理结果的，得 2 分。

## **(五) 用户投诉处理情况**

评估周期内，公司共收到直接受理的有效投诉 28 份，政府部门信访投诉 4 份。经统计，投诉用户均对投诉处理结

果感到满意或理解，有效投诉满意度为 100%。根据《评估管理办法》的评分标准，用户有效投诉处理结果满意度为 95% 及以上，得 3 分。

### （六）财务状况

通过查阅江城燃气公司 2015 至 2019 年期间的财务审计报告，计算得出财务状况相关指标如下：

表 3 财务情况一览表

财务状况 相关指标	总资产 收益率	现金净增 加额	资产负债率	偿债备付率	利息备付率
2015 年	-4.01%	-251.8	70.58%	-	-
2016 年	-0.49%	2,517.1	87.93%	1.29%	18.59%
2017 年	-1.69%	-1,337.1	88.95%	-	-
2018 年	-0.23%	-364.7	88.65%	-	-
2019 年	-0.51%	-165.7	88.36%	-	-

评估周期内，除 2016 年的现金流量大于 0 外，其余年份的各指标均不满足评估要求。根据《评估管理办法》的评分标准，江城燃气公司财务状况得 0.2 分。

### （七）用户满意度

上门调查 82 位用户，其中居民用户 80 位，80 位表示满意，居民用户满意度为 100%；工商用户 2 位，2 位表示满意，工商用户满意度为 100%。上门调查用户综合满意度为 100%。

电话调查 82 位用户，其中居民用户 80 位，78 位表示满意，2 位表示一般，用户满意度为 97.5%；工商用户 2 位，2 位表示满意，用户满意度为 100 %。电话调查用户综合满意度为 97.5%。

根据《评估管理办法》的评分标准，电话调查满意度为95%及以上的，得2分；上门调查满意度为95%及以上的，得2分，此项共计得4分。

### **（八）实施报装便利化**

江城燃气公司用户申请用气报装环节为2个，用户申请报装材料为1份，用户报装总用时不超过3天。江城燃气公司报装便利化行动满足《关于进一步优化浙江省优化营商环境用水、用气报装便利化行动方案》（浙建城发〔2020〕30号）的相关要求。

表4 报装便利化改革情况一览表

序号	规定项目	规定要求	江城燃气公司实际要求
1	用户申请报装办事环节	2个或以下	2个
2	用户申请报装申报材料	1份或以下	1份
3	用户申请至通气时间	不超过3天	3天

根据《评估管理办法》的评分标准，经向有关部门核实，并结合用户测评，得5分。

### **（九）社会公益性义务执行情况**

评估周期内，江城燃气公司共开展与用气安全相关的公益活动23次。根据《评估管理办法》的评分标准，按计划开展安全宣传教育、用气知识普及等社会公益性工作的，得1分。

## **五、结论与建议**

### **（一）特许经营协议评估结论与建议**

#### **1、结论**

《特许经营协议》内容基本完整，不存在违反法律法规的情形，应急预案制定要求基本明确，临时接管条件基本完整，评估结论为“通过”。

## 2、建议

(1) 建议江山市人民政府与江山市江城管道燃气有限公司签订补充协议，补充和完善以下内容：

1) 项目公司的注册资本、股东出资方式、出资比例、股权转让；

2) 投融资期限和方式；

3) 履约担保；

4) 特许经营期内的风险分担；

5) 设施移交时的质量标准；

6) 特许经营者需履行的储气责任和义务；

7) 将临时接管条件中“存在重大安全隐患且拒不整改的”完善为“存在重大安全隐患且在规定期限内拒不整改或整改后仍不符合规定要求的”。

8) 进一步完善应急预案相关条款，明确甲方应制定燃气事故应急预案，并对乙方提出预案的演练和持续改进要求。

(2) 建议江山市人民政府尽快制定管道燃气特许经营临时接管预案，并将临时接管预案纳入特许经营协议体系。

## **(二) 企业经营情况评估结论与建议**

### 1、结论

江城燃气公司经营情况良好，在评估中得 81.2 分。具

体得分情况说明详见附表：江山市江城管道燃气有限公司管道燃气特许经营评估得分表。

(1) 江城燃气公司有完善的企业发展规划和年度计划。公司采用管输天然气作为主气源，LNG 为应急气源，累积建成本地气源站 2 座（门站与 LNG 气化站合建），敷设中压管道 120 公里，2019 年全年天然气消费量为 1650 万方，中心城区居民气化率达 28%，基本满足主管部门考核指标。

(2) 江城燃气公司安全运行管理制度完善，安全管理机构和人员设置符合相关要求。公司自动化程度符合相关要求，已完成中心气源站 SCADA 系统二级的等级保护测评工作，并取得衢州市公安局备案。

(3) 因评估期间衢州市燃气协会推迟了对第三类燃气经营企业从业人员培训及考核工作，公司第三类人员未取得燃气经营企业从业人员培训考核合格证书。

(4) 江城燃气公司建立完善的入户安检制度，居民和工商业用户每年检查不少于 1 次，安检频次和流程符合相关要求。

(5) 江城燃气公司评估周期内，财务情况较差，除 2016 年经营活动产生的现金流量大于 0 外，其余年份的各项指标均不满足考核要求。作为浙江省唯一一家国有独资管道燃气特许经营企业，江城燃气公司认真履行经营职责，承担社会责任，评估周期内，虽亏损运营，但公司采取一系列风险管控措施，亏损情况有所好转。

(6) 江城燃气公司根据要求实施用气报装便利化行动；合同覆盖率达到 100%，且无违约情况。评估周期内按时、按要求完成监管部门检查提出的整改意见；未发生重伤、死亡或其他生产安全事故。

(7) 江城燃气公司拥有 2 个固定服务网点，线上服务功能齐全；12345 政务服务热线、“浙里办”app、企业投诉热线 0570-4517512 等投诉渠道，用户投诉处理结果满意度为 100%，用户投诉主要集中在新小区施工和通气进度慢、因户外管道施工或故障原因影响小区大批用户正常用气、表具更换后气费信息处理错误、安装费用定价高、用户质疑燃气设施存在安全隐患等问题。用户调查结果显示对江城燃气公司的服务质量满意度为 97.5%（电话）和 100%（上门）。

## 2、建议

(1) 江山市燃气专项规划已执行至最后一年，应尽快启动新一轮规划编制。规划中应明确储气、应急、调峰等设施，制定切实的近期市场开发进度和项目实施计划。

(2) 建议江城燃气公司紧紧抓住浙江省天然气体制改革的契机，完善基础设施建设，拓宽资源渠道，增强供气安全保障，扩大供气范围，提高用气水平。

1) 企业储气能力不足上一年度供气量 5%，建议尽快采用自建、合建、租赁储气设施或购买储气服务等形式完成储气任务。

2) 结合部分乡镇、农村地区用气需求，积极发展用户，



不断提升乡镇及农村地区管道燃气气化率。

3) 尽快落实江山门站和 LNG 气化站的竣工验收程序规范化。

(3) 建议江城燃气公司进一步提升和完善燃气输配系统智能化水平。

1) 升级公司 SCADA 系统，将场站、管网、用户相关信息纳入综合管理系统，提升企业管理智能化水平，并加强本地数据的信息安全保护。

2) 适时开展管道 GIS 系统、管网巡检智能管理系统建设，提升管网智能化管理水平，对第三方施工管理做到“早发现、早介入”，对老旧管道损坏情况做到“早检测、早预防”，切实减少管道外力破坏和内因失效等安全隐患。

3) 加快用户表具更新换代，逐步普及物联网表，为运行、调度提供技术支撑；推广用户端远程泄漏检测和自动切断等设施，开发用户端智能服务平台。

(4) 建议江城燃气公司进一步提升企业安全管理水平。

1) 进一步完善应急预案体系，加强专项应急预案和现场处置方案的针对性，增加危险性较大的场所、装置或设施的现场处置方案。应急预案演练计划应根据需要合理安排，除重点预案保持较高的演练频率外，应适当增加其他预案演练，特别是现场处置方案的演练频率。

2) 企业应严格按照国家相关要求，落实定期修正、定期评估、定期备案的工作程序，每三年进行一次应急预案评估和修订，每半年组织一次生产安全事故应急预案演练，并

将修订后的应急预案和年度生产安全事故应急预案演练情况报送相关安全生产监督管理部门备案。

3) 加强对燃气管网失效事件的档案记录和历史数据统计分析，总结影响燃气设施安全的危险有害因素，有针对性地制定合理、有效、可行的风险控制措施，保证燃气设施安全、可靠地运行。

4) 根据用户安检隐患类型制定更加具体清晰的整改措施及流程，并建立完善的隐患跟踪处理台账。

5) 加强入户安检、燃气维修、第三方施工的现场管理，提升安全生产管理水平。

(5) 建议江城燃气公司进一步提升用户服务水平。

1) 提升服务质量管理水平，优化并完善服务热线接听、用户投诉处理、用气安全宣传等业务流程，更好地满足燃气用户的需求。

2) 深化用气报装便利化改革，进一步提升企业报装服务水平，狠抓落实，实现新增用户全覆盖，提升用户满意度获得感。

(6) 加强人员职业技能培训，及时组织相关人员参加培训及考核。

(7) 推进各类资料规范化管理，强化部门间信息充分交流反馈，提升管理效率；同时，做好相关资料的归纳、总结和存档，防止资料遗失等情况发生。

(8) 进一步完善财务管控制度，提升财务管理水平，有序安排投资建设计划，在条件允许的情况下，向政府争取

合理的优惠政策以弥补亏损给企业带来的经营风险。

### 江山市江城管道燃气有限公司管道燃气特许经营评估得分表

序号	考评内容	考评办法	满分	得分	评估结果
1	本地气源站建设	具有管输或非管输市政燃气气源站且满足供气需求，得1分。每增加1座得0.5分，最高得2分。 (注1：门站后的调压站不计分；1个场站同时具备管输和非管输气源的，按2座气源站计分；瓶组供应站不计分)	2	1.5	江城燃气公司已建成本地气源站2座，供气能力满足实际需求，扣0.5分，得1.5分。
2	储气能力	(1) 不低于其上一年度供气量5%，得5分； (2) 不低于其上一年度供气量2%，得2分； (3) 不低于其上一年度供气量1%，得1分； (4) 低于其上一年度供气量1%，不得分。 (注2：2020年(不含)以后评估项目，储气能力满足上一年度供气量5%，得5分；不满足，不得分)	5	0	江城燃气公司拥有1座LNG气化站，储气能力12万方，为2019年供气量的0.7%，此项不得分。
3	调峰能力	(1) 承担所供市场全部小时调峰责任，得3分； (2) 承担所供市场50%及以上小时调峰责任，得1分； (3) 承担所供市场50%以下小时调峰责任，不得分。	3	3	江城燃气公司LNG气化站，储罐容积200立方，可提供调峰气量约12万方，满足小时调峰需求量23419方，此项得满分。
4	本地化应急气源	(1) 满足日均3天用气量，得2分； (2) 满足日均2天用气量，得1分； (3) 不能满足日均2天用气量，不得分。	2	2	江城燃气公司LNG气化站，储罐容积200立方，扣除23595方小时调峰用气量后，剩余96405方可满足不可中断用户日均5.5天应急供气需求，此项得满分。
5	燃气管网互联互通	经营区域内的管道实现互联互通且输送损耗率持续下降的，得1分；否则不得分。	1	0.5	经营区域内管道实现互联互通，但管网损耗率未实现持续下降，扣0.5分，得0.5分。

序号	考评内容	考评办法	满分	得分	评估结果
6	企业发展规划和年度计划的制定情况	(1) 按燃气专项规划和其他相关要求制定企业发展规划和年度计划, 得 4 分; (2) 未按燃气专项规划和其他相关要求制定企业发展规划和年度计划, 不得分。	4	4	按燃气专项规划和其他相关要求制定企业发展规划和年度计划, 此项得满分。
7	燃气规划执行情况	(1) 燃气场站按规划进度建设的, 得 2 分; 每存在 1 座燃气场站未按规划建设的扣 1 分, 扣完为止; (2) 高压管道等按规划进度建设的, 得 2 分; 高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) 中压管道等按规划进度建设的, 得 4 分; 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; (4) 居民管道燃气气化率达到规划阶段目标的, 得 4 分; 居民管道燃气气化率每低于规划指标 10%的扣 0.5 分, 扣完为止; (5) 城市燃气消费量达到规划阶段目标的, 得 3 分; 城市燃气消费量每低于规划指标 10%的扣 0.5 分, 扣完为止; (注 3 : 首次评估时, 当地城镇燃气主管部门可根据实际情况对规划考核指标进行适当调整)	15	14.5	根据江山市燃气专项规划, 结合主管部门考核指标, 燃气场站、高压管道、中压管道、居民气化率均完成指标, 但年消费量低于规划指标 17%, 扣 0.5 分; 得 14.5 分。
8	气源种类	(1) 管道燃气气源为天然气的, 得 3 分; (2) 管道燃气气源为其他燃气的, 得 1 分。	3	3	管道燃气气源为天然气, 此项得满分。
9	安全运行管理制度	(1) 对照《城镇燃气经营企业安全生产标准化评定标准》(TCGAS002-2017), 具有健全的安全运行管理制度, 得 3 分; (2) 具有安全运行管理制度, 但制度不健全, 得 1 分; (3) 无安全运行管理制度, 不得分。	3	3	具有健全的安全运行管理制度, 此项得满分。
10	应急预案的制定和执行情况	(1) 按相关要求制定应急预案, 且应急预案执行良好, 得 5 分; (2) 按相关要求制定应急预案但未按规定执行, 得 2 分; (3) 应急预案不符合相关要求或未制定应急预案, 不得分。	5	2	按相关要求制定应急预案但未按规定执行。

序号	考评内容	考评办法	满分	得分	评估结果
11	自动化程度和网络信息安全	(1) 自动化程度符合城镇燃气自动化系统技术规范的, 得 2 分, 不符合 1 项扣 0.5 分, 扣完为止; (2) 完成自身网络信息安全系统建设的, 得 2 分, 否则不得分。	4	3	江城燃气公司现有场站自动化程度符合城镇燃气自动化系统技术规范要求; 公司完成中心气源站 SCADA 系统等级保护测评二级的的工作, 并取得衢州市公安局备案证明, 但未开展客服管理系统信息测评工作, 扣 1 分, 得 3 分。
12	安全生产和管理情况	在本评估周期内: (1) 未发生安全事故, 得 6 分; (2) 发生 1 起及以上、3 起及以下一般事故, 得 2 分; (3) 发生 3 起以上、5 起及以下一般事故, 得 1 分; (4) 发生 1 起及以上较大事故或 5 起以上一般事故, 不得分。 (注 4: 根据事故调查结论, 燃气企业无责安全事故不计入)	6	6	经向有关部门核实, 评估期间江城燃气公司未发生安全事故, 此项得满分。
13	人员培训、考核及持证情况	(1) 企业主要负责人符合相关要求, 得 2 分, 否则不得分; (2) 安全生产管理人员符合相关要求, 得 2 分, 否则不得分; (3) 维护和抢修人员符合相关要求, 得 2 分, 否则不得分。	6	3	江城燃气公司内部安全教育培训和考核、新员工三级安全教育培训和考核台账齐全, 记录完整。三类人员均未参加职业技能培训, 未取得“燃气从业人员专业培训考核合格证”, 扣 3 分, 得 3 分。
14	安全管理机构或人员配置	(1) 按照《中华人民共和国安全生产法》等有关要求配置安全管理机构或安全管理人员, 得 3 分; (2) 未按要求配置, 不得分。	3	3	按要求配置安全管理机构和人员, 此项得满分。
15	监管部门提出整改意见的执行情况	(1) 按时、按要求完成整改, 得 6 分; (2) 有 1 至 3 项 (处) 未按时、按要求完成整改, 得 3 分; (3) 有 3 项 (处) 以上未按时、按要求完成整改, 不得分;	6	6	经向有关部门核实, 评估周期内, 江城燃气公司按时、按要求完成整改, 此项得满分。

序号	考评内容	考评办法	满分	得分	评估结果
16	企业入户安检情况	有完善的用户档案及入户安检记录的得 2 分，否则不得分。	2	2	江城燃气公司有完善的用户档案及入户安检记录，此项得满分。
17	服务网点	有固定的服务网点，得 1 分；没有不得分。	1	1	江城燃气公司具有 2 个固定服务网点，此项得满分。
18	履约情况	(1) 无合同违约情况，得 4 分； (2) 合同违约行为不超过 3 次（含），得 2 分； (3) 合同违约行为超过 3 次，不得分。 (注 5：指燃气企业违约)	4	4	江城燃气公司无合同违约情况，此项得满分。
19	服务质量	在浙江政务服务网、“浙里办”APP、企业网站或企业 APP 开设供气访问模块，模块至少包含开户、报装预约、点火预约、改造预约、故障报修、服务网点信息、服务热线、抢修热线、开具发票等功能或信息，且能够正常运行，得 5 分，少实现一项功能扣 0.5 分，扣完为止。	5	4.5	江城燃气公司各类线上服务平台涵盖开户、报装预约、点火预约、改造预约、故障报修、服务网点信息、服务热线和开具发票功能，但缺少抢修热线功能，扣 0.5 分，得 4.5 分。
20	用户投诉渠道	具有网上或电话投诉渠道，且 72 小时内反馈投诉处理结果的，得 2 分，少一项得 1 分，否则不得分。	2	2	江城燃气公司投诉渠道包括：企业投诉热线 0570-4517512、政务服务热线 12345 和江城燃气公司微信公众号等，且 72 小时内反馈投诉处理结果，此项得满分。
21	用户投诉处理情况	(1) 用户有效投诉处理结果满意度为 95%及以上，得 3 分； (2) 用户有效投诉处理结果满意度为 60%及以上、95%以下，得 1.5 分； (3) 用户有效投诉处理结果满意度为 60 以下，不得分。	3	3	用户有效投诉处理结果满意度为 100%，此项得满分。
22	财务状况	(1) 总资产收益率超过银行长期贷款利率，得 1 分；其余不得分。 (2) 现金流量大于 0，得 1 分；其余不得分；	5	0.2	评估周期内，江城燃气公司财务状况偏差，除 2016 年经营活动产生的

序号	考评内容	考评办法	满分	得分	评估结果
		(3) 资产负债率小于 70%，得 1 分；其余不得分； (4) 偿债备付率大于 100%，得 1 分；其余不得分； (5) 利息备付率大于 150%，得 1 分；其余不得分。			现金流量大于 0 外，其余年份的各项指标均不满足考核要求，扣 4.8 分，得 0.2 分。
23	用户满意度	分别采取电话调查及上门调查两种形式： (1) 电话调查满意度为 95%及以上的，得 2 分，90%-95%的，得 1 分，80%-90%的，得 0.5 分；其余不得分； (2) 上门调查满意度为 95%及以上的，得 2 分，90%-95%的，得 1 分，80%-90%的，得 0.5 分；其余不得分。 (注 6：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)	4	4	电话调查满意度为 97.5%，上门调查满意度为 100%，此项得满分。
24	实施报装便利化行动改革	根据《浙江省优化营商环境用水、用气报装便利化行动方案》： (1) 按要求精简用户报装环节的，得 1.5 分，否则不得分； (2) 按要求精简用户报装材料的，得 1.5 分，否则不得分； (3) 用户申请至通气时间不超过 4 个工作日的，得 2 分（不含外线工程规划及施工许可等行政审批、用户内部工程施工及气密性试验等的时长），否则不得分。	5	5	经向燃气主管部门核实，结合用户测评，用户申请报装办事环节 2 个、材料 1 份、申请至通气时间不超过 3 天，此项得满分。
25	社会公益性义务的执行情况	按计划开展安全宣传教育、用气知识普及等社会公益性工作的，得 1 分；没有不得分。	1	1	评估周期内，江城燃气公司能够良好地履行企业责任及社会责任，在实现自身安全生产的同时，按计划开展安全宣传教育、用气知识普及等公益活动，此项得满分。
合计			100	81.2	—