

浙江省住房和城乡建设厅文件

浙建〔2020〕10号

浙江省住房和城乡建设厅关于印发《浙江省管道燃气特许经营评估管理办法》的通知

各市、县（市、区）建委（建设局）、城市管理（综合执法）局：

为进一步规范我省城镇燃气经营市场秩序，提升行业本质安全，在广泛征求各方意见的基础上，我厅组织制定了《浙江省管道燃气特许经营评估管理办法》。现印发给你们，请认真抓好实施。

浙江省住房和城乡建设厅

2020年7月23日

浙江省管道燃气特许经营评估管理办法

第一条 为规范我省管道燃气特许经营运行，健全和完善管道燃气监管体系，根据《浙江省燃气管理条例》《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》等规定，制定本办法。

第二条 对本省行政区域内管道燃气特许经营的评估管理，适用本办法。

第三条 浙江省住房和城乡建设厅负责全省管道燃气特许经营评估的指导和监督工作，牵头建立全省管道燃气特许经营评估专家库，明确专家入库的要求和程序。

市、县燃气主管部门依据本级人民政府的授权负责本行政区域内的管道燃气特许经营评估的具体工作。

第四条 市、县人民政府建立由政府统筹，各部门协同合作的工作推进机制，成立由市政公用事业（燃气主管）、综合执法、公安、发改、财政、市场监管、应急管理等部门组成的评估工作领导小组，并制定具体评估工作实施方案。

第五条 管道燃气特许经营评估包括特许经营协议完整性评估和经营情况评估两部分。

对已取得管道燃气经营许可证，但未签署特许经营协议

的，由市、县人民政府与燃气经营企业补签特许经营协议，并按照本办法进行评估。

第六条 市、县燃气主管部门可以委托具有相应能力的第三方机构编制评估报告。

第七条 特许经营协议完整性评估主要包括以下内容：

- （一）协议条款的完整性；
- （二）协议条款的合法性；
- （三）应急预案的完整性；
- （四）临时接管条件的完整性。

第八条 经营情况评估主要包括以下内容：

- （一）合同履行能力及供应保障能力；
- （二）服务质量和用户投诉处理情况；
- （三）安全防控及应急救援能力保障。

经营情况评估以百分制计分，75分及以上为“合格”，75分以下为“不合格”，计分按照《浙江省管道燃气特许经营评估评分标准》（见附件）进行。

第九条 评估报告编制完成后，评估工作领导小组从全省管道燃气评估专家库中抽取专家组成专家组，对评估报告进行评审，评估领导小组结合专家意见作出“通过”或者“不通过”的复核意见。复核意见为“不通过”的，应当重新进行评估。

第十条 通过复核的评估报告，应当在当地人民政府网站公示，公示时间不得少于7个工作日，对评估报告有异议的，可向评估工作领导小组反映，评估工作领导小组予以研究处理。

第十一条 公示结束后，评估工作领导小组将评估报告报本级人民政府核准，经核准后书面告知燃气经营企业，并在核准后20日内报省住房和城乡建设厅备案。

第十二条 对特许经营协议完整性评估不通过的，市、县人民政府应当根据特许经营协议完整性评估意见，积极采取补救措施，可以协商重新签订特许经营协议或签订补充协议。

第十三条 经营情况评估意见为“不合格”的，应责令燃气企业立即整改，并在3个月内将整改情况报当地燃气主管部门。若拒不整改或整改不到位的，应由各地人民政府根据特许经营协议拟终止协议并进行临时接管。确需进行临时接管的，应由评估工作领导小组在公示结束后组织召开听证会。听证会需提前7日对外发布公告，载明听证时间、地点、参加人员等内容。

听证会相关资料随评估报告一同报人民政府进行核准。

第十四条 确需进行临时接管的，应严格按照临时接管预案执行，合理选择临时接管单位，并签订临时接管协议。临时接管期限最长为6个月，特殊情况下可延长至1年。

第十五条 临时接管单位应当制定临时接管工作方案，保证管道燃气服务的连续性和稳定性，并经评估工作领导小组审查通过后实施。

第十六条 评估工作领导小组组织原经营企业和临时接管单位进行相关交接工作，必要时可邀请消费者代表或媒体进行监督。原经营企业拒不配合或者暴力阻扰的，可以直接接管。

第十七条 对原经营企业实施临时接管的，市、县人民政府应当尽快完成管道燃气特许经营的重新招标工作，组织好资产清算和资产交割，并向社会进行公告。

第十八条 对不按照要求实施评估或临时接管工作，造成质量安全事故或者群体性事件的，依法追究相关部门及其负责人责任。

第十九条 对阻碍评估工作或临时接管工作的单位和个人，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法予以处罚。

第二十条 市、县燃气主管部门应当建立举报受理制度，公开举报电话、信箱或者电子邮件地址，受理有关举报；受理的举报事项经调查核实后，应当形成书面材料，督促管道燃气特许经营企业落实整改措施。

评估过程中，发现存在违法违规行为的，移交相关部门调查处理。

第二十一条 市、县燃气主管部门应当建立管道燃气企业特许经营评估档案。

第二十二条 城镇燃气基础设施和管道燃气特许经营涉及国家安全审查的，按照国家有关规定执行。

第二十三条 本办法自 2020 年 9 月 1 日起施行。

附件

浙江省管道燃气特许经营评估评分标准

序号	评估项目	评估内容	计分方法	评估方式	分值
1	一、合同履行及供应保障能力(35分)	气源和设施(13分)	本地气源站建设(2分)。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)	现场检查 查阅资料	
2			储气能力(5分) (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)		
3			调峰能力(3分) (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。		
4			本地化应急气源(2分) (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。		
5			燃气管网互联互通(1分) 管网互联互通且运输损耗持续下降的,得1分;否则不得分。		

序号	评估项目	评估内容	计分方法	评估方式	分值
6			<p>企业发展规划和年度计划的制定情况（4分）</p> <p>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；否则不得分。</p>		
7		燃气设施的建设、用户的开发是否满足燃气专项规划要求和城市发展需要(19分)	<p>2. 燃气规划执行情况（15分）</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（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。</p> <p>（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）</p>	现场检查 查阅资料	
8		气源种类（3分）	<p>管道燃气气源为天然气或天然气与其他燃气的，得3分；</p> <p>管道燃气气源为其他燃气的，得2分。</p>	查阅资料	

序号	评估项目	评估内容	计分方法	评估方式	分值
9	二、安全 防控及应 急救援能 力保障 (35分)	安全运行管理制度 (3分)	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。具有安全运行管理制度,但制 度不健全,得1分。无安全运行管理制度,不得分。	查阅资料	
10		应急预案的制定和 执行情况(5分)	按相关要求制定应急预案,且应急预案执行良好,得5分;按相关要求 制定应急预案但未按规定执行,得2分;应急预案不符合相关要求或未 制定应急预案,不得分。	查阅资料	
11		自动化程度和网络 信息安全(4分)	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。	现场查看 查阅资料	
12		安全生产和管理情 况(6分)	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)	查阅资料	
13		人员培训、考核及持 证情况(6分)	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。	查阅资料	
14		安全管理机构或人 员配置(3分)	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。	查阅资料	

序号	评估项目	评估内容	计分方法	评估方式	分值
15	三、服务质量及用户投诉受理情况 (30分)	监管部门提出整改意见执行情况(6分)	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。	查阅资料	
16		企业入户安检情况 (2分)	有完善的用户档案及入户安检记录的得 2 分, 否则不得分。	查阅资料	
17		服务网点 (1分)	有固定的服务网点, 得 1 分; 没有不得分。	现场检查	
18		履约情况 (4分)	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。	现场检查 查阅资料	
19		服务质量 (5分)	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。	现场检查 查阅资料	
20		用户投诉渠道(2分)	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。	查阅资料	
		用户投诉处理情况 (3分)	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。		
21	财务状况 (5分)	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。	查阅资料		

序号	评估项目	评估内容	计分方法	评估方式	分值
			2. 现金流量大于 0，得 1 分；其余不得分。		
			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。		
22		用户满意度（4 分）	<p>分别采取电话调查及上门调查两种形式：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>（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）</p>	现场检查	
23		实施报装便利化行动改革（5 分）	<p>根据我省优化营商环境用水、用气报装便利化的要求：</p> <p>1. 用户申请报装办事环节在 2 个或以下的，得 1.5 分，否则不得分；</p> <p>2. 用户申请报装申报材料在 1 份或以下的，得 1.5 分，否则不得分；</p> <p>3. 用户申请至通气时间不超过 3 天的，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。</p>	当地城镇燃气主管部门出具意见、用户评测	
24		社会公益性义务执行情况（1 分）	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。	查阅资料	

抄送：各市、县（市、区）人民政府，省发改委、省公安厅、省财政厅、省应急管理厅、省市场监管局

浙江省住房和城乡建设厅办公室

2020年7月24日印发
