

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	企业财务状况	财务状况	5分	评价期内年度平均资产负债率。	5	
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。	7	
3	工程建设执行情况	燃气设施建设程序合法性	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。	8	

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。	6	
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。	1.5	
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。	2	
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。	2	

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。	4	
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。	1	
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。	3	
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。	3	
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。	5	
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。	2	
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。	3	

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和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。	4	
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。	1	
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。	4	
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。	4	

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。 (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、维护和检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生产技术和操作技能的培训和考核，取得特种作业人员操作证，并按相关要求复审情况。 (6) 新入职员工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。	6	
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。	6	
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。	5	
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。	3	
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。	3	

2.5	安全生产管理及 应急救援能力	应急抢险 能力	5分	(1) 建立完善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。	5	
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。						