

**乐清华辰能源有限公司**

**管道燃气特许经营评估报告**

(2018-2019年)

**(公示稿)**

**乐清市综合行政执法局**

**杭州市城乡建设设计院股份有限公司**

**二零二一年二月**

# 目 录

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| <b>第一篇 评估背景</b> .....         | <b>1</b>  |
| <b>1 概 述</b> .....            | <b>1</b>  |
| 1.1 企业概况 .....                | 1         |
| 1.2 管道燃气发展现状 .....            | 1         |
| <b>第二篇 特许经营协议评估</b> .....     | <b>3</b>  |
| <b>2 管道燃气特许经营协议执行情况</b> ..... | <b>3</b>  |
| 2.1 特许经营协议内容 .....            | 3         |
| 2.2 特许经营协议条款完整性评估 .....       | 3         |
| 2.3 特许经营协议条款合法性评估 .....       | 3         |
| 2.4 应急预案完整性评估 .....           | 4         |
| 2.5 临时接管条件完整性评估 .....         | 4         |
| <b>第三篇 企业经营情况评估</b> .....     | <b>5</b>  |
| <b>3 气源评估</b> .....           | <b>9</b>  |
| 3.1 气源种类 .....                | 9         |
| 3.2 气源质量 .....                | 9         |
| 3.3 供气安全保障 .....              | 9         |
| <b>4 工程建设评估</b> .....         | <b>12</b> |
| 4.1 工程建设概况 .....              | 12        |
| 4.2 燃气规划执行情况 .....            | 12        |
| 4.3 企业发展规划和年度计划制定 .....       | 13        |
| <b>5 安全管理评估</b> .....         | <b>14</b> |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 5.1      | 安全管理制度 .....                            | 14        |
| 5.2      | 安全管理组织结构 .....                          | 14        |
| 5.3      | 教育培训与人员持证 .....                         | 14        |
| 5.4      | 安全隐患排查整改 .....                          | 15        |
| 5.5      | 入户安检情况 .....                            | 15        |
| 5.6      | 应急机制建设管理 .....                          | 16        |
| 5.7      | 安全生产和管理 .....                           | 16        |
| <b>6</b> | <b>生产运行管理评估 .....</b>                   | <b>17</b> |
| 6.1      | 自动化程度 .....                             | 17        |
| 6.2      | 网络信息安全系统建设 .....                        | 17        |
| <b>7</b> | <b>企业财务评估 .....</b>                     | <b>18</b> |
| 7.1      | 财务制度 .....                              | 18        |
| 7.2      | 财务指标分析 .....                            | 18        |
| <b>8</b> | <b>服务质量评估 .....</b>                     | <b>19</b> |
| 8.1      | 服务公开 .....                              | 19        |
| 8.2      | 线上服务 .....                              | 19        |
| 8.3      | 用户投诉 .....                              | 19        |
| 8.4      | 客户满意度调查 .....                           | 20        |
| 8.5      | 安全宣传及公益活动 .....                         | 20        |
|          | <b>第四篇 结论及建议 .....</b>                  | <b>21</b> |
| <b>9</b> | <b>评估结论 .....</b>                       | <b>21</b> |
| 9.1      | 结论 .....                                | 21        |
| 9.2      | 建议 .....                                | 21        |
|          | <b>附表一乐清华辰能源有限公司管道燃气特许经营评估评分表 .....</b> | <b>23</b> |

# 第一篇 评估背景

## 1 概述

为规范管道燃气特许经营的运行，切实加强政府监管，进一步健全和完善管道燃气监管体系，浙江省于2020年7月印发了《浙江省管道燃气特许经营评估管理办法》（以下简称《管理办法》）。根据《管理办法》，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，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。本次由乐清市综合行政执法局组织实施对管道燃气特许经营协议完整性和乐清华辰能源有限公司管道燃气特许经营情况的评估工作，评估周期为2018-2019年。

### 1.1 企业概况

2016年4月11日，乐清华辰能源有限公司成立。2016年7月8日，乐清市市政园林局和乐清华辰能源有限公司签订《乐清市城市管道燃气特许经营协议》（以下简称“协议”）。2018年5月25日，乐清华辰能源有限公司取得了乐清市市政公用建设局颁发的《燃气经营许可证》，符合《城镇燃气管理条例》的有关规定，准许从事管道燃气经营业务。

### 1.2 管道燃气发展现状

乐清市共有3家燃气公司，为乐清华润燃气有限公司、乐清华辰能源有限公司及乐清中裕燃气有限公司。

至2019年，乐清华辰在建北白象门站，气源接自甬台温管线北白象分输站，年接收量为1.5亿Nm<sup>3</sup>/a，中压出站规模为3万Nm<sup>3</sup>/h；在建北白象LNG气化站，储存规模300m<sup>3</sup>，中压气化能力1.2万Nm<sup>3</sup>/h；运营2座LNG瓶组站；已建4座LPG瓶组站；在建高压管线（北白象分输站~北白象门站）0.2km，已建中压管道约40.3km；已开发居民用户通气点火146户，已安装未通气4503户，商业用户16家，2019年供应天然气25.28万Nm<sup>3</sup>、液化石油气0.29万Nm<sup>3</sup>。

根据《天然气互供协议》，永嘉县中压管网，向乐清华辰的白鹭屿工业区奥特莱斯

供应管输天然气（此处管网未与乐清华辰经营范围内主管网联通）。

由于历史原因，乐清华润在乐清华辰经营区域内，已建 2 座 LNG 瓶组站、29 座 LPG 瓶组站；居民用户通点火 4421 户、商业用户 2 家，2019 年供应天然气 14.22 万  $\text{Nm}^3$ 、液化石油气 19.52 万  $\text{Nm}^3$ 。目前由华润经营维护。

## 第二篇 特许经营协议评估

### 2 管道燃气特许经营协议执行情况

#### 2.1 特许经营协议内容

为规范乐清华辰经营区域内管道燃气特许经营活动，加强市场监管保障社会公共利益和公共安全，乐清市市政园林局和乐清华辰能源有限公司于2016年7月8日签订《乐清市城市管道燃气特许经营协议》（以下简称“协议”），明确了乐清华辰能源有限公司特许经营的地域范围和业务范围等。

《协议》条款共十五章，主要包括总则、定义与解释、特许经营权的授予和收回、特许经营协议的终止、燃气设施的建设、维护和更新、供气安全、供气质量和服务标准、收费、权利和义务、违约、不可抗力、争议解决、附则、适用法律及标准语言、附件。

#### 2.2 特许经营协议条款完整性评估

《协议》内容完整性基本符合《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》。

《协议》缺少条款为：1）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）收益取得方式；4）设施移交时的质量标准。

《协议》不完善条款为：1）监测评估；2）临时接管预案；3）应急预案。

另外，根据浙江省发展改革委、省财政厅、省住建厅、省能源局共同发布《关于加快落实天然气储备能力建设任务的通知》（浙发改能源局[2020]305号），建议在特许经营协议中补充特许经营者的储气责任和义务。

#### 2.3 特许经营协议条款合法性评估

《乐清市城市管道燃气特许经营协议》内容规范，与《中华人民共和国民法总则》、《中华人民共和国合同法》等国家及地方有关法规政策协调一致。协议的授权主体明确，已完成法定授权程序，产品或服务标准清晰；协议中有关设施权属、相应的维护和更新改造的约定明确；对特许经营协议双方的权利、义务及责任方面的约定清晰、明确、完

备；价格标准符合相关法规要求；争议解决方式符合法律相关规定。

综上，《乐清市城市管道燃气特许经营协议》条款内容符合相关法律、法规和政策的要求。

## 2.4 应急预案完整性评估

《协议》第6.5条 应急抢修抢险：乙方要建立应急抢修抢险救灾预案和相应的组织、指挥、设备、物资等保障体系并保证在出现事关燃气应急事故时，保障体系能够正常启动。乙方要建立管道燃气设施应急抢修队伍，提供24小时紧急热线服务。

协议相关内容基本符合应急预案要求。建议适时补充如下内容：

1) 明确甲方应制定应急预案，预案中应明确应急机构的组成单位和有关职责、资金装备和人员的保障措施以及应急行动方案。

2) 明确乙方编制的燃气事故应急预案体系应包含综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案，并对燃气事故应急预案备案、修订和演练提出要求。

## 2.5 临时接管条件完整性评估

《协议》条款“9.2 甲方义务”，明确要求甲方制定临时接管预案，符合《基础设施和公用事业特许经营管理办法》特许经营协议条款要求。

《协议》条款“9.7 临时接管”、“3.7 特许经营权的取消”，说明实施临时接管所具备的条件，明确界定导致特许经营权收回的燃气企业的违约行为，符合《市政公用事业特许经营管理办法》临时接管条件要求。

建议根据《市政公用事业特许经营管理办法》第二十五条、《浙江省安全生产条例》第四十七条编制临时接管预案，明确工作原则、适用范围、处置办法、领导组织、工作职责及保障措施等内容，并将临时接管预案作为附件纳入特许经营协议。

### 第三篇 企业经营情况评估

表格 3-1 管道燃气特许经营评估评分表

| 序号 | 评估项目               | 评估内容   | 计分方法  |
|----|--------------------|--|---|
| 1  | 一、合约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)。<br>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。<br>(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  |                    |  | 储气能力(5分)<br>(1)不低于其上一年度供气量5%,得5分;<br>(2)不低于其上一年度供气量2%,得2分;<br>(3)不低于其上一年度供气量1%,得1分;<br>(4)低于其上一年度供气量1%,不得分。<br>(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)<br>(1)承担所供市场全部小时调峰责任,得3分;<br>(2)承担所供市场50%及以上小时调峰责任,得1分;<br>(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)<br>(1)满足日均3天用气量,得2分;<br>(2)满足日均2天用气量,得1分;<br>(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)<br>管网互联互通且运输损耗持续下降的,得1分;否则不得分。   |
| 6  |                    | 燃气设施的建设、用户的开发是否满足燃气专项规划和城市发展需要(19分)  | 企业发展规划和年度计划的制定情况(4分)<br>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。  |
| 7  |                    | 燃气规划执行情况(15分)<br>(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扣1分,扣完为止;<br>(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 |   |



| 序号 | 评估项目                              | 评估内容                      | 计分方法  |
|----|-----------------------------------|---------------------------|---|
|    |                                   |                           | 分，扣完为止；<br>(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；<br>(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；<br>(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。<br>(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) |
| 8  |                                   | 气源种类(3 分)                 | 管道燃气气源为天然气或天然气与其他燃气的，得 3 分；<br>管道燃气气源为其他燃气的，得 2 分。  |
| 9  | 二、安全防<br>控及应急救<br>援能力保障<br>(35 分) | 安全运行管<br>理制度(3<br>分)      | 对照《城镇燃气经营企业安全生产标准化规范》(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。   |
| 10 |                                   | 应急预案的<br>制定和执行<br>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。   |
| 11 |                                   | 自动化程度<br>和网络信息<br>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；<br>2. 完成自身网络信息安全系统建设的，得 2 分，否则不得分。  |
| 12 |                                   | 安全生产和<br>管理情况(6<br>分)     | 在本评估周期内：<br>1. 未发生安全事故，得 6 分；<br>2. 发生 1 起及以上、3 起及以下一般事故，得 2 分；<br>3. 发生 3 起以上、5 起及以下一般事故，得 1 分；<br>4. 发生 1 起及以上较大事故或 5 起以上一般事故，不得分<br>(注 4：根据事故调查结论，燃气企业无责安全事故不计入)   |
| 13 |                                   | 人员培训、<br>考核及持证<br>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；<br>2. 安全生产管理人员符合相关要求，得 2 分，否则不得分；<br>3. 维护和抢修人员符合相关要求，得 2 分，否则  |

| 序号 | 评估项目                        | 评估内容               | 计分方法  |
|----|-----------------------------|--------------------|---|
|    |                             |                    | 不得分。  |
| 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;<br>2. 未按要求配置, 不得分。  |
| 15 |                             | 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;<br>2. 有1至3项(处)未按时、按要求完成整改, 得3分;<br>3. 有3项(处)以上未按时、按要求完成整改, 不得分。   |
| 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。   |
| 17 | 三、服务质量及用户投诉受理情况(30分)        | 服务网点(1分)           | 有固定的服务网点, 得1分; 没有不得分。   |
| 18 |                             | 履约情况(4分)           | 1. 无合同违约情况, 得4分;<br>2. 合同违约行为不超过3次(含), 得2分;<br>3. 合同违约行为超过3次, 不得分。  |
| 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。 |
| 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。   |
|    |                             | 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;<br>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;<br>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。  |
|    |                             |                    | 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                       | 分别采取电话调查及上门调查两种形式: |   |

| 序号 | 评估项目 | 评估内容            | 计分方法  |
|----|------|-----------------|---|
|    |      | (4分)            | 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。<br>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。<br>(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)       |
| 23 |      | 实施报装便利化行动改革(5分) | 根据《浙江省优化营商环境用水、用气报装便利化行动方案》:<br>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;<br>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;<br>3. 用户申请至通气时间不超过 3 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。 |
| 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。  |
| 25 | 合计   | 100             |   |

## 3 气源评估

管道燃气事业作为市政公用事业，保障人民群众供气安全为首要任务。管道燃气特许经营企业具备符合国家标准的燃气气源是基础条件，燃气企业是否能够为各类用户提供安全、稳定、足量、优质的天然气供应成为评判其运营能力的一个重要指标。本节对气源和设施的分析主要通过气源供应、储气能力、调峰能力、应急气源及燃气管网互联互通等方面来评估。

### 3.1 气源种类

乐清华辰经营区域内，建有 2 座 LNG 瓶组站，由鹰潭市天哈燃气设备有限公司温州分公司供气（该公司向温州新奥燃气有限公司购气）。

乐清华辰经营区域内，建有 4 座 LPG 瓶组站，由乐清市华兴燃气有限公司供气。

2019 年 7 月 18 日，乐清华辰能源有限公司与永嘉县管道燃气经营有限公司，签署了《天然气互供协议》，永嘉县中压管网通过乌牛计量撬，作为北白象门站通气前的临时气源，向乐清华辰的白鹭屿工业区奥特莱斯供应管输天然气。

乐清华辰的管道燃气气源为天然气和液化石油气。得 3 分。

### 3.2 气源质量

管道燃气作为公共服务产品，气源质量的影响重大。供气单位提供气质报告。根据供气合同和气质报告，天然气气质符合中国国家标准 GB 17820-2012《天然气》中二类气的规定。LPG 气质符合国家液化石油气“GB11174-2011”标准。

乐清华辰在 LNG 瓶组站配备了燃气加臭装置，对天然气进行加臭处理，确保符合《城镇燃气加臭技术规程》等相关规范的要求。

综上，乐清华辰的管道燃气气源质量在气质参数、加臭等方面，均满足国家标准和相关技术规范要求。

### 3.3 供气安全保障

#### 3.3.1 本地气源站建设

评估期间，乐清华辰运营 2 座 LNG 瓶组站、已建 4 座 LPG 瓶组站且满足供气需求；

(根据评分标准, 瓶组供应站不计分)

至 2019 年, 北白象门站在建; (不得分)

永嘉中压管网, 向乐清华辰的白鹭屿工业区奥特莱斯, 临时供应管输天然气。(不得分)

综上, 乐清华辰的本地气源站建设, 得 0 分。

### 3.3.2 储气能力

乐清华辰 2019 年管道燃气供气量为: 液化天然气 25.14 万  $\text{Nm}^3$ , 管输天然气 0.14 万  $\text{Nm}^3$ , 液化石油气 0.29 万  $\text{Nm}^3$  (液化天然气由 LNG 瓶组站供应, 管输天然气由永嘉中压管网供应)。

至 2019 年, 北白象 LNG 气化站未建。(不得分)

永嘉中压管网供气部分, 永嘉自身供气系统无储气设施, 但供气量很小 (占乐清华辰天然气用气量的 0.6%)。

乐清华辰的 LNG、LPG 气源均来自瓶组站。根据调研情况及抽查瓶组站巡检记录表, 满足 3d-10d 不可中断用户年平均日用气量。(得 2 分)

根据评分标准, 乐清华辰能源有限公司的储气能力, 得 2 分。

### 3.3.3 调峰能力

LNG、LPG 瓶组站气化装置的总供气能力根据高峰小时用气量确定。查阅瓶组站巡检记录, 运行均无异常, 满足时调峰需求。

现状永嘉中压管网的时调峰主要由上游承担, 满足时调峰需求。

综上, 乐清华辰的调峰能力, 得 3 分。

### 3.3.4 应急气源

根据储气能力章节, LNG 和 LPG, 均满足日均 3 天用气量要求;

永嘉中压管网供气部分, 因永嘉县自身供气系统无储气设施, 不满足应急需求 (扣 0.5 分)。

综上, 乐清华辰的应急气源, 得 1.5 分。

### 3.3.5 燃气管网互联互通

根据燃气专项规划近期要求: 主要建设柳市镇和北白象镇中心区域管道, 基本建成

一个安全可靠、布局合理、覆盖面广的中低压天然气输配系统。柳市镇和北白象镇范围内中心区块及北白象镇西部 104 国道以南区块都将纳入城市天然气管道系统，实现供气管道化。管道气未到达之前，白石街道采用 LNG 瓶组气化站或 LPG 瓶组气化站供气。

至 2019 年，管输天然气尚未接通；柳市镇和北白象镇已互联互通，磐石镇和白石街道尚未敷设管道；北白象镇白鹭屿工业区与永嘉县中压管网联通，但未与主管网联通。

综上，乐清华辰经营区域内管网尚未互联互通，且评估期间尚未接通管输气。另外，辖区内建有若干瓶组站。根据评分标准，得 0 分。

## 4 工程建设评估

### 4.1 工程建设概况

至 2019 年，乐清华辰在建北白象门站，经营 2 座 LNG 瓶组站、已建 4 座 LPG 瓶组站。在建高压管线（北白象分输站~北白象门站）0.2km；已建市政中压管道约 40.3km；已开发居民用户通气点火 146 户，已安装未通气 4503 户，商业用户 16 家；2019 年供应天然气 25.28 万 Nm<sup>3</sup>、液化石油气 0.29 万 Nm<sup>3</sup>。

### 4.2 燃气规划执行情况

《燃气专项规划》，于 2019 年 1 月 15 日完成批复。规划年限为 2018 年~2030 年，分为近期（2018 年~2020 年）、远期（2021 年~2030 年）。本次以近期内容进行评估。规范范围为乐清市。

根据燃气主管部门意见，规划执行情况考核指标按燃气专项规划考核，不予调整。根据乐清市管道燃气特许经营评估工作领导小组的意见，华润供气部分不纳入计算。另外，按专家评审组意见，居民气化率按户籍人口计算。

表格 4.2-1 乐清华辰能源有限公司规划执行情况评分表

| 序号 | 项目                          | 规划考核指标  | 实际建设情况<br>(截至 2019 年底)  | 完成比例 | 评分  |
|----|-----------------------------|---|---|------|-----|
| 1  | 燃气场站<br>(座)                 | 至 2020 年建成北白象门站、北白象 LNG 气化站                                 | 至 2019 年，北白象门站在建(至 2020 年未建成)，北白象 LNG 气化站未建                                       | \    | 0   |
| 2  | 高压管道<br>(公里)                | 至 2020 年建设 0.2km  | 至 2019 年 在建 0.2km (2020 年建成)  | 100% | 2   |
| 3  | 中压管道<br>(公里)                | 至 2020 年，新建 69.2km。(按内插法，至 2019 年应建 46.1km)                 | 至 2019 年已建 40.3km   | 87%  | 3.5 |
| 4  | 居民管道燃气气化率 (%)               | 至 2020 年，城镇人口 50 万人，气化人口 5 万人，城镇居民气化率 10%。                  | 至 2019 年，户籍人口约 56.19 万人，乐清华辰供气 146 户，居民气化率为 0.1%。(乐清华润供气 4421 户，不纳入计算)            | 1%   | 0   |
| 5  | 城市燃气消费量(万 Nm <sup>3</sup> ) | 至 2020 年，用气量为 900 万 Nm <sup>3</sup> (按内插法，至 2019 年应达到 600 万 | 至 2019 年，乐清华辰供应天然气 24.65 万 Nm <sup>3</sup> 、液化石油气 0.29 万 Nm <sup>3</sup> 。(华润供应天然 | 2%   | 0   |

| 序号 | 项目 | 规划考核指标            | 实际建设情况<br>(截至 2019 年底)   | 完成比例 | 评分 |
|----|----|-------------------|--|------|----|
|    |    | Nm <sup>3</sup> ) | 气 14.22 万 Nm <sup>3</sup> 、液化石油气<br>19.52 万 Nm <sup>3</sup> , 不纳入计算) |      |    |

根据评分标准，燃气规划执行情况，得 5.5 分。

#### 4.3 企业发展规划和年度计划制定

乐清华辰能源有限公司按燃气专项规划和其他相关要求，制定了《乐清华辰能源有限公司五年发展规划（2018-2022 年）》、《2018 年计划》、《2019 年计划》。得 4 分。



## 5 安全管理评估

### 5.1 安全管理制度

根据提供的资料及项目组现场调研，为加强安全生产管理，乐清华辰能源有限公司制定了《生产运行管理制度汇编》，该制度囊括了《城镇燃气经营企业安全生产标准化规范》（T/CGAS002-2017）的41项管理制度要求。根据评分标准，得3分。

### 5.2 安全管理组织结构

根据《中华人民共和国安全生产法》、《城镇燃气经营企业安全生产标准化规范》及《浙江省安全生产条例》中关于设置安全和职业卫生管理机构的要求，乐清华辰于2019年3月29日成立了安全生产委员会。

根据《浙江省安全生产条例》中关于专职安全生产管理人员配置的要求，乐清华辰有从业人员25名，聘任2名安全生产管理人员，符合规范要求。

根据《注册安全工程师管理规定》关于注册安全工程师的配置要求，注册安全工程师至少配置1名。乐清华辰未聘任注册安全工程师。（扣3分）

综上，乐清华辰的安全管理机构或人员配置项，得0分。

### 5.3 教育培训与人员持证

乐清华辰为提高全体员工的安全意识和专业技术能力，结合公司实际情况对公司员工不定期组织燃气相关的安全和专业技能培训。对新员工，公司组织三级安全教育和考核，考核合格后方可上岗。

至2019年，乐清华辰配备企业主要负责人1人、专职安全生产管理人员6人、运行、维护和抢修人员8人。

根据专家评审会意见，燃气经营企业从业人员专业培训考核合格证，于 2019 年开始要求取证，因此 2020 年取证的人员，予以认可。但协会颁发的相关证件，不予认可。

持证方面：企业主要负责人符合相关要求（得 2 分）；

安全管理人员：副总经理和安全员的安全培训证为 2020 年取得，生产运行部经理应取得人员类别为“安全生产管理人员”的燃气企业从业证，市场开发部经理未持有燃气企业从业证，工程部经理未持证（得 0 分）；

运行、维护和抢修人员，持证人数满足要求（得 2 分）。

综上，乐清华辰的教育培训与人员持证项，共得 4 分。

#### 5.4 安全隐患排查整改

乐清华辰在项目建设中重质量，在企业运营管理中重安全，稳步推进安全隐患排查工作的开展，及时发现安全隐患并处理，确保了企业的安全生产活动。评估期内，乐清华辰收到 2 次监管部门提出的书面整改意见，均按时按要求完成整改，得 6 分。

#### 5.5 入户安检情况

乐清华辰建立完善的用户档案。居民用户档案主要包括供用气合同、点火通气单、改装施工单等。工商业用户档案主要包括供用气合同、安全用气培训记录、用气安全责任书等。

2018 年 12 月 12 日，居民用户开始用气。评估期间，居民用户基本符合 2 年 1 次入户安检，工商业客户符合 1 年 1 次入户安检的要求。

在入户安检过程中，同时开展燃气安全使用知识的宣传并对安检情况做好记录，由用户签字确认。

入户安检时，发现有天然气居民用户存在安全使用方面的问题（隐患）的，除了能够当即整改的外，将下达隐患期限整改通知，并将按限期复查整改情况，对下达整改通知书的用户逾期不整改或不接受处理的，每月以电子档的形式报总部和区经信委，请求停气处理。

针对到访不遇的情况，安检员将在显眼位置张贴入户安检通知单，用户看到后可联系安检员预约补检时间，未安检用户将在一段时间后再安排上门安检；若经多次安检都不遇的用户，经电话联系确实不在本地并长时间不居住，公司将该户进行登记并告知物业；对于长时间不用的用户，公司将进行远程关阀，用户要使用时，需致电乐清华辰，

上门安检后再予以开阀，保障用户用气安全。

根据评分标准，乐清华辰具有完善的用户档案及入户安检记录，得 2 分。

## 5.6 应急机制建设管理

至 2019 年，乐清华辰能源有限公司修编制定了以下应急预案：

**表格 5.6-1 乐清华辰应急预案**

| 序号 | 预案名称                    | 类型     |
|----|-------------------------|--------|
| 1  | 《生产安全事故综合应急预案》（2019 年版） | 综合应急预案 |
| 2  | 《管网应急预案》                | 专项应急预案 |
| 3  | 《输配应急预案》                |        |
| 4  | 《场站应急预案》                |        |
| 5  | 《客服服务应急预案》              |        |
| 6  | 《暴雪天气防灾抗灾应急预案》          |        |
| 7  | 《地震防灾抗灾应急预案》            |        |
| 8  | 《反恐防暴应急预案》              |        |
| 9  | 《防汛抗台应急预案》              |        |
| 10 | 《灭火及疏散应急预案》             |        |

由上表，乐清华辰的应急预案体系，缺现场处置方案。

评估期间，乐清华辰每年均修订应急预案，并于 2020 年完成应急预案备案。

评估期间乐清华辰每年演练 1 次，未进行反恐应急演练。乐清华辰演练前制定了详细的应急演练方案。演练中做好签到和记录，演练后进行评估和总结，发现问题，提出改进方向。

根据《生产安全事故应急预案管理办法》，公司至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置方案演练。根据《城镇燃气行业反恐防范工作标准》（建城〔2016〕203 号），每年不少于一次反恐怖应急演练。

根据评分标准，乐清华辰的应急预案制定和执行情况，得 0 分。

## 5.7 安全生产和管理

评估期内公司未发生有责安全事故。得 6 分。

## 6 生产运行管理评估

### 6.1 自动化程度

根据评分标准，至 2019 年，乐清华辰仅建有 LPG 和 LNG 瓶组站，已配置智能燃气管理系统（用于现代广场 LNG 瓶组站）、云 GIS 巡检系统、云客服系统、工程管理系统。但评估期间，评估期间门站尚未建成，尚未配置 SCADA 系统，根据专家评审会意见，得 1.5 分。

### 6.2 网络信息安全系统建设

乐清华辰的信息化服务和网络安全由易联云计算（杭州）有限责任公司提供易联云计算（杭州）有限责任公司具有《信息系统安全等级保护备案证明》，同时《网络安全等级保护 ESlink 易联云服务平台等级测评报告》安全保护等级：第三级（S3S3），测评结果：良好。

综上，乐清华辰已采取相关措施确保网络信息安全。但尚未配置 SCADA 系统，且未至当地公安机关备案。得 0 分。

## 7 企业财务评估

### 7.1 财务制度

为加强公司的财务管理工作，规范公司的财务行为和会计核算工作，提供真实、完整的会计信息，乐清华辰根据《中华人民共和国会计法》、《企业会计准则》以及国家其他有关法律和法规，结合公司的经营特点和实际情况，制定了财务管理制度。

### 7.2 财务指标分析

根据乐清华辰提供的中汇会计师事务所（特殊普通合伙）出具的《乐清华辰能源有限公司审计报告》（中汇会审[2020] 3642号）、《乐清华辰能源有限公司审计报告》（中汇会审[2019] 3385号），公司的财务状况评估结果如下：

**表格 7.2-1 乐清华辰能源有限公司财务状况评估结果**

| 评分项目 |        | 评分标准            | 财务现状       |        | 评分 |
|------|--------|-----------------|------------|--------|----|
|      |        |                 | 2018年      | 2019年  |    |
| 财务状况 | 总资产收益率 | >银行长期贷款利率（4.9%） | 2.88%      | -0.19% | 0  |
|      | 现金流量   | >0              | >0         | <0     | 0  |
|      | 资产负债率  | <70%            | 10.87%     | 10.48% | 1  |
|      | 偿债备付率  | >100%           | 无短期借款、长期借款 |        | 1  |
|      | 利息备付率  | >150%           | 无短期借款、长期借款 |        | 1  |

## 8 服务质量评估

### 8.1 服务公开

#### 8.1.1 客户服务中心

公司设有 1 处固定的服务网点，位于乐清市柳市镇柳青南路 1517 号 1 楼。得 1 分。

#### 8.1.2 履约情况

查询中国裁判文书网，公司评估期内无用户用气合同纠纷。得 4 分。

#### 8.1.3 报装便利化行动改革管理

积极响应省委改革办（省跑改办）等多部门联合制定的《浙江省优化营商环境用水、用气报装便利化行动方案》的文件精神，相应浙江省深化“最多跑一次”改革，推进“放管服”工作要点。执行“321”工作要求，即“三个工作日、两个环节、一份材料”。

乐清华辰工商用户报装的办事环节为两个：用户申请>点火通气。（得 1.5 分）

报装材料为一份：《管道燃气供用气合同》、《用气安全责任书》。（得 1.5 分）

申请通气时间不超过 3 个工作日。（得 2 分）

综上，乐清华辰的营商环境报装便利化项，共得 5 分。

### 8.2 线上服务

乐清华辰在企业公众号开设供气访问模块，功能齐全且运行正常。据燃气公司反馈与公众号推文，公众号无 2019 年用户使用数据，2020 年开始向用户推广。（不得分）

评估期间，浙里办 APP 欠缺 5 个功能：1 开户、2 报装预约、4 改造预约、5 故障报修、8 抢修热线。（得 2.5 分）

综上，乐清华辰的线上服务项，得 2.5 分。

### 8.3 用户投诉

公司现有 3 个投诉渠道：投诉电话 0577-61763677、公众号“华辰能源客户服务平台”、乐清市综合行政执法局综合管理平台。

评估期间，公司有 4 单外部投诉，由乐清市综合行政执法局转交。据执法局反馈，

乐清华辰均在 72 小时内反馈投诉处理结果（得 2 分）。投诉用户均表示满意（得 3 分）。共得 5 分。

#### 8.4 客户满意度调查

至 2019 年，乐清华辰共开发居民用户 146 户、商业用户 16 户。项目组抽取了居民用户共 97 户，商业用户共 8 户。乐清华辰仅开发了紫东景苑一个小区，因此调研的居民用户全部来自于紫东景苑。同时调研了现代广场的斗牛士牛排馆、乐清市金桂餐厅店等商业用户。

第三方调研单位（乐清市行思统计服务有限公司）对用户满意度进行了电话调查复核，复核的调查结果如下：

**表格 8.4-1 电话调查满意度汇总**

| 调查类型  | 用户类型 | 用户满意度 |    |     |
|-------|------|-------|----|-----|
|       |      | 满意    | 一般 | 不满意 |
| 电话    | 居民   | 38    | 3  | 3   |
|       | 商业   | 8     | /  | 2   |
| 综合满意度 |      | 87%   |    |     |

项目组针对用户满意度进行了上门调查。调查结果如下：

**表格 8.4-2 上门调查满意度汇总**

| 调查类型 | 用户类型 | 用户满意度 |    |     |
|------|------|-------|----|-----|
|      |      | 满意    | 一般 | 不满意 |
| 上门   | 居民   | 53    | /  | /   |
| 合计   |      | 100%  |    |     |

根据评分标准，乐清华辰能源有限公司电话调查满意度为 87%，得 0.5 分；上门调查满意度为 100%，得 2 分；共得 2.5 分。

#### 8.5 安全宣传及公益活动

为了增强广大市民使用燃气时的安全防范意识，提高广大市民的安全用气技能，乐清华辰每年举行 1 次安全宣传活动。得 1 分。

## 第四篇 结论及建议

### 9 评估结论

#### 9.1 结论

总体看来,《乐清市城市管道燃气特许经营协议》条款内容规范,概括性强,便于执行,符合相关法律、法规和政策的要求。但协议内容应结合《基础设施和公用事业特许经营管理办法》中相关要求,补充完善缺少的内容,如补充监测评估、约束应急预案方面的相关条款内容,补充关于临时接管预案的相关约定等,使得协议内容更加完整。

评估期内,乐清华辰能源有限公司按照政府要求和企业内部发展计划,努力加强燃气设施及用户的安全管理,门站、储气能力和中低压输配系统的建设进度未达到要求,天然气用户发展迟缓,城镇居民气化率较低,天然气销售量较低。建有完善的财务制度和管控体系,目前处于建设期,营业收入和盈利能力偏低,按国家规定进行税费缴纳,无偿债风险,对财务各项指标数据有一定的管控,利于企业平稳、健康发展。

在乐清市综合行政执法局及相关政府部门的监管下,根据特许经营协议和燃气管理规定及行业标准,乐清华辰能源有限公司在气源保障、工程建设、用户开发上急需改善,在安全管理、生产运营上表现尚可,在服务质量上有待提高。

根据《浙江省管道燃气特许经营评估管理办法》的评分标准,乐清华辰能源有限公司评分为**65.5**,详见附表。

#### 9.2 建议

1) 建议根据《基础设施和公用事业特许经营管理办法》(2015年版)、《市政公用事业特许经营管理办法》(2015年5月4日修正版)、《浙江省燃气管理条例》(2020年9月24日修正版)和《关于加快落实天然气储备能力建设任务的通知》(浙发改能源局[2020]305号),完善原《协议》缺少及不完善条款并明确特许经营者的储气责任和义务。

2) 华辰经营区域内,气源类型多,建议整合优化,尽量使用管道供气。2021年2月3日,争取早日投入使用,进一步提高区域供气保障性,确保供气稳定。

3) 应认识到储气设施建设的必要性和紧迫性,加快推进北白象LNG气化站的建



设，并根据实际情况，灵活的采用自建、合建、租赁、购买等多种方式相结合的形式履行储气责任。

4) 加快中压管网建设进度，实现经营区域内的互联互通，并满足燃气专项规划进度要求。对外可考虑增加与经营区域外的互联互通点，进一步提高应急保障能力。

5) 公司应积极开发居民用户，大力发展工商业用气，从而提高城市燃气消费量。

6) 强化人员培训管理，应加强运行方面的培训；按照国家和当地政府的相关要求参加培训、取得相关证书，做到全员持证上岗。后期根据北白象门站、北白象 LNG 气化站、燃气管网设施建设和用户发展情况，结合相关规定要求配置安全管理和运行、维护和抢修人员。

7) 北白象门站、北白象 LNG 气化站建成后，公司应根据相关法律、法规要求，对现有安全管理制度和应急预案进行修订、评估和备案，针对场站、管网、客户补充现场处置方案，补充与永嘉管网互通处乌牛计量撬的应急预案，并结合新冠疫情编制防疫应急预案。同时，建议公司做好应急演练相关资料的整理存档工作，并向政府主管部门备案。

8) 针对场站，建议制定切实可操作的规章制度和操作规程。瓶组站必须安排人员 24 小时值守。

9) 建议公司抓紧推进自身自动化系统建设，根据北白象门站、北白象 LNG 气化站和城市燃气管网建设情况，适时推进 SCADA 系统和中心站的建设，对所有自动化系统进行保护等级测评和当地备案，尽早实现对天然气管网和用户的监控和管理，进一步提高管道燃气供应的安全与稳定。

10) 建议公司完善浙江政务服务网和“浙里办”APP 开设供气访问模块，实现服务多元化建设。

11) 建议公司通过措施保障用户的投诉满意度。宜利用云客服系统，跟踪投诉记录、投诉处理进度，进行用户投诉满意度回访。

附表一乐清华辰能源有限公司管道燃气特许经营评估评分表

| 评估项目 | 评估内容               | 计分方法  | 评分说明   | 分值   | 对应章节    |         |
|------|--------------------|---|--|--|---------|---------|
| 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)。<br>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)                | 评估期间,乐清华辰运营2座LNG瓶组站、已建4座LPG瓶组站(根据评分标准,瓶组供应站不计分)且满足供气需求,评估期间北白象门站在建(不得分)。合计得0分。 | 0       | 详见3.3.1 |
| 2    |                    | 储气能力(5分)<br>(1)不低于其上一年度供气量5%,得5分;<br>(2)不低于其上一年度供气量2%,得2分;<br>(3)不低于其上一年度供气量1%,得1分;<br>(4)低于其上一年度供气量1%,不得分。<br>(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) | 至2019年,北白象LNG气化站未建。(不得分)永嘉县中压管网在乐清华辰的供气量,占乐清华辰天然气总用气量的0.6%,且永嘉县自身供气系统无储气设施。<br>LNG、LPG瓶组站能满足3d-10d不可中断用户年平均日用气量。(得2分)<br>共得2分。 | 2  | 详见3.3.2 |         |
| 3    |                    | 调峰能力(3分)<br>(1)承担所供市场全部小时调峰责任,得3分;<br>(2)承担所供市场50%及以上小时调峰责任,得1分;<br>(3)承担所供市场50%以下小时调峰责任,不得分。   | LNG、LPG瓶组站能承担所供市场全部小时调峰责任;永嘉中压管网时调峰由上游承担。  | 3  | 详见3.3.3 |         |

| 评估项目 | 评估内容                                   | 计分方法  | 评分说明   | 分值  | 对应章节     |
|------|--|---|--|-----|----------|
| 4    | 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) | 本地化应急气源 (2分)<br>(1) 满足日均 3 天用气量, 得 2 分;<br>(2) 满足日均 2 天用气量, 得 1 分;<br>(3) 不能满足日均 2 天用气量, 不得分。   | LNG 和 LPG 瓶组站, 满足本地化应急气源要求; 永嘉县供气系统自身无储气设施, 不满足要求。扣 0.5 分。   | 1.5 | 详见 3.3.4 |
| 5    |  | 燃气管网互联互通 (1分)<br>管网互联互通且运输损耗持续下降的, 得 1 分; 否则不得分。  | 乐清华辰经营区域内管网尚未互联互通, 且评估期间尚未接通管输气。另外, 辖区内建有若干瓶组站。  | 0   | 详见 3.3.5 |
| 6    |  | 1.企业发展规划和年度计划的制定情况 (4分)<br>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。  | 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。   | 4   | 详见 4.3   |
| 7    |  | 2.燃气规划执行情况 (15分)<br>(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扣 1分, 扣完为止;<br>(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%扣 0.5分, 扣完为止;<br>(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%扣 0.5分, 扣完为止;<br>(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%扣 0.5分, 扣完为止; | 北白象门站 2021 年 2 月 3 日通气, 北白象 LNG 气化站未建。(得 0分)<br><br>规划要求至 2020 年, 建设 0.2km。实际建设 0.2km。完成规划要求的 100%。(得 2分)<br><br>规划要求至 2020 年, 建设 69.2km (按内插法, 至 2019 年, 应建 46.1km)。实际建设 40.3km。完成规划要求的 87%。(得 3.5分)<br><br>规划要求至 2020 年, 乐清华辰经营区域内, 城镇人口约 50 万人, 气化人口 5 万人, 城镇居民气化率 10%。至 2019 年, 户籍人口 56.19 万人。 | 5.5 | 详见 4.2   |

| 评估项目 | 评估内容              | 计分方法  | 评分说明  | 分值 | 对应章节   |
|------|-------------------|---|---|----|--------|
|      |                   |   | 乐清华辰供气 146 户，乐清华润供气 4421 户。根据乐清市管道燃气特许经营评估工作领导小组的意见，华润供气部分不纳入计算。乐清华辰供气部分，居民气化率为 0.1%，完成规划指标的 1%。（得 0 分）   |    |        |
|      |                   | （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。<br>（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） | 规划要求至 2020 年，乐清华辰经营区域内，用气量为 1115 万 Nm <sup>3</sup> ，（按内插法，至 2019 年应为 743 万 Nm <sup>3</sup> ）。至 2019 年，华辰供应天然气 24.65、液化石油气 0.29；华润供应天然气 14.22、液化石油气 19.52。根据乐清市管道燃气特许经营评估工作领导小组的意见，华润供气部分不纳入计算。乐清华辰供应的城市燃气消费量，完成规划指标的 4%。（得 0 分） |    |        |
| 8    | 气源种类<br>(3 分)     | 管道燃气气源为天然气或天然气与其他燃气的，得 3 分；<br>管道燃气气源为其他燃气的，得 2 分。  | 管道燃气气源为天然气和液化石油气。   | 3  | 详见 3.1 |
| 9    | 安全运行管理制度<br>(3 分) | 对照《城镇燃气经营企业安全生产标准化规范》（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。           | 具有健全的安全运行管理制度。  | 3  | 详见 5.1 |
| 10   | 应急预案的制定和执行情况      | 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  | 公司按要求编制了综合应急预案、专项应急预案，并且按时修订。 <u>应急预案体系缺现场处置方案</u> ，应急预案于 2020 年完成备案。预案要求   | 0  | 详见 5.6 |

|    | 评估项目                                 | 评估内容                         | 计分方法   | 评分说明  | 分值  | 对应章节      |
|----|--------------------------------------|------------------------------|--|---|-----|-----------|
|    |                                      | (5分)                         | 或未制定应急预案，不得分。  | 每年进行一次以上演习。评估期间每年演练1次，未进行反恐应急演练。  |     |           |
| 11 | 二、安全<br>防控及应<br>急救援能<br>力保障<br>(35分) | 自动化程<br>度和网络<br>信息安全<br>(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；<br>2.完成自身网络信息安全系统建设的，得2分，否则不得分。                                     | 至2019年，乐清华辰仅建有LPG和LNG瓶组站，已配置智能燃气管理系统（用于现代广场LNG瓶组站）、云GIS巡检系统、云客服系统、工程管理系统。但评估期间， <u>门站尚未建成，尚未配置SCADA系统</u> （根据专家评审会意见，得1.5分）<br>2)乐清华辰的信息化服务和网络安全由易联云计算（杭州）有限责任公司提供易联云计算（杭州）有限责任公司具有《信息系统安全等级保护备案证明》，同时《网络安全等级保护ESlink易联云服务平台等级测评报告》安全保护等级：第三级（S3S3），测评结果：良好。但 <u>尚未配置SCADA系统，且未至当地公安机关备案。</u> （得0分） | 1.5 | 详见6.1、6.2 |
| 12 |                                      | 安全生<br>产和管<br>理情<br>况(6分)    | 在本评估周期内：<br>1.未发生安全事故，得6分；<br>2.发生1起及以上、3起及以下一般事故，得2分；<br>3.发生3起以上、5起及以下一般事故，得1分；<br>4.发生1起及以上较大事故或5起以上一般事故，不得分。 | 评估期间公司未发生有责安全事故。  | 6   | 详见5.7     |

| 评估项目 | 评估内容                 | 计分方法  | 评分说明   | 分值 | 对应章节     |
|------|----------------------|---|--|----|----------|
|      |                      | (注 4: 根据事故调查结论, 燃气企业无责安全事故不计入)  |  |    |          |
| 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;<br>2.安全生产管理人员符合相关要求, 得 2 分, 否则不得分;<br>3.维护和抢修人员符合相关要求, 得 2 分, 否则不得分。 | 企业主要负责人符合相关要求。(得 2 分)<br>安全管理人员: <u>副总经理和安全员的安全培训证为 2020 年取得</u> ; <u>生产运行部经理应取得人员类别为“安全生产管理人员”的燃气企业从业证</u> ; <u>市场开发部经理未持有燃气企业从业证</u> ; <u>工程部经理未持证</u> 。(得 0 分)<br>维护和抢修人员, 持证人数满足要求 (得 2 分) | 4  | 详见 5.3   |
| 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;<br>2.未按要求配置, 不得分。                                    | 公司已成立安全生产委员会。公司有从业人员 25 名, 聘任 2 名专职安全管理员, <u>未聘任注册安全工程师</u> 。  | 0  | 详见 5.2   |
| 15   | 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;<br>2.有 1 至 3 项(处)未按时、按要求完成整改, 得 3 分;<br>3.有 3 项(处)以上未按时、按要求完成整改, 不得分。          | 收到 2 次监管部门提出整改意见, 按时按要求完成整改。   | 6  | 详见 5.4   |
| 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。   | 公司用户档案完善、入户安检记录完整。   | 2  | 详见 5.5   |
| 17   | 服务网点 (1 分)           | 有固定的服务网点, 得 1 分; 没有不得分。   | 有 1 处固定的服务网点。  | 1  | 详见 8.1.1 |

| 评估项目 | 评估内容             | 计分方法   | 评分说明  | 分值  | 对应章节    |
|------|------------------|--|---|-----|---------|
| 18   | 履约情况<br>(4分)     | 1.无合同违约情况,得4分;<br>2.合同违约行为不超过3次(含),得2分;<br>3.合同违约行为超过3次,不得分。   | 查询中国裁判文书网,公司评估期内无用户用气合同纠纷。  | 4   | 详见8.1.2 |
| 19   | 服务质量<br>(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。 | 在企业公众号开设供气访问模块,功能齐全且运行正常。据燃气公司反馈及公众号推文,公众号无2019年用户使用数据,2020年开始推广。<br>评估期间,浙里办APP欠缺5个功能:1开户、2报装预约、4改造预约、5故障报修、8抢修热线。 | 2.5 | 详见8.2   |
| 20   | 用户投诉渠道<br>(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。  | 公司具有电话等投诉渠道。评估期间,公司有4单外部投诉,由乐清市综合行政执法局转交。据执法局反馈,乐清华辰均在72小时内反馈投诉处理结果。  | 2   | 详见8.3   |
|      | 用户投诉处理情况<br>(3分) | 1.用户有效投诉处理结果满意度为95%及以上,得3分;<br>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;<br>3.用户有效投诉处理结果满意度为60%以下,不得分。                             | 据执法局反馈,评估期间,乐清华辰的投诉用户均表示满意。   | 3   |         |
| 21   | 财务状况<br>(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。  | 2018年总资产收益率低于银行长期贷款利率4.9%。(得0分)   | 3   | 详见7.2   |
|      |                  | 2.现金流量大于0,得1分;其余不得分。   | 2019年现金流量小于0。(得0分)  |     |         |

| 评估项目 | 评估内容              | 计分方法   | 评分说明  | 分值  | 对应章节     |
|------|-------------------|--|---|-----|----------|
|      |                   | 3.资产负债率小于 70%，得 1 分；其余不得分。   | 评估期间公司资产负债率均小于 70%。(得 1 分)  |     |          |
|      |                   | 4.偿债备付率大于 100%，得 1 分；其余不得分。  | 评估期间公司无借款。(得 1 分)   |     |          |
|      |                   | 5.利息备付率大于 150%，得 1 分；其余不得分。  | 评估期间公司无借款。(得 1 分)   |     |          |
| 22   | 用户满意度 (4 分)       | 分别采取电话调查及上门调查两种形式：<br>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。<br>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。<br>(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) | 第三方调研单位对用户满意度进行了电话调查复核，复核的电话满意度为 87% (得 0.5 分)。项目组针对用户满意度进行了上门调查，调查满意度为 100% (得 2 分)。 | 2.5 | 详见 8.4   |
| 23   | 实施报装便利化行动改革 (5 分) | 根据《浙江省优化营商环境用水、用气报装便利化行动方案》：<br>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；<br>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；<br>3.用户申请至通气时间不超过 3 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                   | 用户申请报装办事环节为 2 个 (得 1.5 分)，用户申请报装申报材料为 1 份 (得 1.5 分)，用户申请至通气时间不超过 3 个工作日 (得 2 分)。      | 5   | 详见 8.1.3 |



|    | 评估项目 | 评估内容            | 计分方法                                       | 评分说明                                  | 分值   | 对应章节   |
|----|------|-----------------|--|---------------------------------------|------|--------|
|    |      |                 | 长), 否则不得分。                                 |                                       |      |        |
| 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。 | 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, 有档案及照片资料。 | 1    | 详见 8.5 |
|    |      |                 |  |                                       | 65.5 |        |