

乐清华润燃气有限公司

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

第一篇 评估背景	1
1 概 述	1
1.1 企业概况.....	1
1.2 管道燃气发展现状.....	1
第二篇 特许经营协议评估	3
2 管道燃气特许经营协议执行情况	3
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
第三篇 企业经营情况评估	5
3 气源评估	5
3.1 气源种类.....	9
3.2 气源质量.....	9
3.3 供气安全保障.....	9
4 工程建设评估	12
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
5 安全管理评估	14
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.....	15
5.7	安全生产和管理.....	16
6	生产运行管理评估.....	17
6.1	自动化程度.....	17
6.2	网络信息安全系统建设.....	17
7	企业财务评估.....	18
7.1	财务制度.....	18
7.2	财务指标分析.....	18
8	服务质量评估.....	19
8.1	服务公开.....	19
8.2	线上服务.....	19
8.3	用户投诉.....	20
8.4	客户满意度调查.....	20
8.5	安全宣传及公益活动.....	21
	第四篇 结论及建议.....	22
9	评估结论与建议.....	22
9.1	结论.....	22
9.2	建议.....	22
	附表一 乐清华润燃气有限公司管道燃气特许经营评估建议评分表.....	24

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润燃气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

2012年7月，华润燃气收购原乐清新华联燃气有限公司，成立乐清华润燃气有限公司。2016年7月8日，乐清市市政园林局和乐清华润燃气有限公司签订《乐清市城市管道燃气特许经营协议》（以下简称“协议”）。2019年8月12日，乐清华润取得乐清市综合行政执法局颁发的《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，乐清华润在经营区域内已建乐盐门站，气源接自甬台温乐清分输站，年接收量2亿 Nm^3/a ，中压出站规模2万 Nm^3/h ；已建华润LNG气化站，储存规模200 m^3 ，中压气化能力5000 Nm^3/h ；在建乐盐LNG气化站，储存规模600 m^3 ，中压气化能力1.6万 Nm^3/h ；已建高压管道（乐清分输站~乐盐门站）44m；已建中压管道103.41km；居民用户通气点火户数22309户，已安装未通气20141户，商业用户193家，工业用户68家；2019年供应天然气1302.51万 Nm^3 、液化石油气0.65万 Nm^3 。

由于历史原因，乐清华润在乐清中裕经营区域内，已建 3 座 LNG 瓶组站和 20 座 LPG 瓶组站（其中 1 座未通气）；供应居民用户 3710 户、商业用户 2 家；2019 年供应天然气 4.74 万 Nm³、液化石油气 6.40 万 Nm³。目前由华润经营维护。

乐清华润在乐清华辰经营区域内，已建 2 座 LNG 瓶组站和 29 座 LPG 瓶组站；供应居民用户 4421 户、商业用户 2 家；2019 年供应天然气 14.22 万 Nm³、液化石油气 19.52 万 Nm³。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

为规范乐清华润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润燃气有限公司于2016年7月8日签订《乐清市城市管道燃气特许经营协议》，明确了乐清华润燃气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。

《乐清市城市管道燃气特许经营协议》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)。 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			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。
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) 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) (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; (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； (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)
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； 管道燃气气源为其他燃气的，得 2 分。
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 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。
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。
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)
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

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; 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; 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。
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; 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。
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; 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。
			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。 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)
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》: 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; 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; 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

3.1 气源种类

乐清华润建有乐盐门站，门站气源接自省网甬台温乐清分输站，于 2018 年 12 月 15 日开始供气，供应乐清华润经营区域内绝大部分用户。

门站通气前，由华润 LNG 气化站供气，门站通气后用于储气调峰应急，兼有灌装功能。LNG 由江西省鄱阳湖液化天然气有限公司等公司供应。

经营区域内建有 2 座 LNG 瓶组站和 2 座 LPG 瓶组站，供应管输天然气尚未接通的零星用户；经营区域外已建 5 座 LNG 瓶组站和 49 座 LPG 瓶组站。LPG 由乐清市宝晟燃气有限公司等供应。

根据评分标准，乐清华润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。供气单位定期提供气质报告。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。

乐清华润在乐盐门站、华润 LNG 气化站、各 LNG 瓶组站内，均配备了燃气加臭装置，对天然气经过加臭处理，确保符合《城镇燃气加臭技术规程》等相关规范的要求。

综上，乐清华润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

至 2019 年，乐清华润经营区域内，已建乐盐门站、华润 LNG 气化站、2 座 LNG 瓶组站和 2 座 LPG 瓶组站。

乐盐门站，2018 年 11 月通气，气源接自省网甬台温天然气管线乐清分输站，年接收量为 2 亿 Nm^3/a ，中压出站规模为 2 万 Nm^3/h 。供应乐清华润经营区域内绝大部分用

户。乐清华润 2019 年管道天然气用气量为 1302.51 万 Nm^3 。高峰日为 2019 年 12 月 9 日，高峰小时用气量为 4496 Nm^3/h 。满足供气需求。（得 1 分）

华润 LNG 气化站，2012 年 3 月通气，储存规模 200 m^3 ，中压气化能力 0.5 万 Nm^3/h 。在门站通气前为气源站，之后为储气调峰应急设施，兼有灌装功能。（得 0.5 分）

根据查阅 LNG、LPG 瓶组站巡检记录，运行无异常，因此满足供气需求。（根据评分标准，瓶组供应站不计分）

综上，乐清华润的本地气源站建设，共得 1.5 分。

3.3.2 储气能力

乐清华润 2019 年管道燃气供气量（经营区域内外）为：天然气 1321.47 万 Nm^3 、液化石油气 19.29 万 Nm^3 。

管道天然气采用 LNG 气化站储气，未签订储气协议。华润 LNG 气化站（兼灌装功能），储存规模 200 m^3 。据调研，日常灌装用罐容约为 50 m^3 ，剩余储气容积为 150 m^3 ，按容积率 90%折合 8.44 万 Nm^3 ，低于上一年度用气量的 1%（13.21 万 Nm^3 ）。（扣 5 分）

液化石油气气源均为瓶组站。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。

综上，乐清华润的储气能力，得 0 分。

3.3.3 调峰能力

乐清华润 2019 年 12 月 9 日为全年最高峰，高峰小时流量为 4496 Nm^3/h 。

由乐清华润自身承担所供市场小时调峰责任时，门站应按高峰日小时用气量最小值 819 Nm^3/h 稳定供气，剩余部分由华润 LNG 气化站承担。计算如下：

1) 小时供气规模校核：高峰小时为 2019 年 12 月 9 日 11 点，华润 LNG 气化站需补充 3677 Nm^3/h ，该站中压气化能力为 5000 Nm^3/h ，满足小时供气需求。

2) 日储气量校核：2019 年高峰日，华润 LNG 气化站需补充 37117 Nm^3 。华润 LNG 气化站储气能力约为 8.44 万 Nm^3 ，可满足高峰日 2.2 天的调峰储气需求。

另外，查阅 LNG、LPG 瓶组站巡检记录，运行无异常，满足时调峰需求。

综上，乐清华润的调峰能力，得 3 分。

3.3.4 应急气源

根据乐清华润与工业用户签署的《工业用户安全供气用气合同》第九条 双方的权利和义务，工业用户均为可中断用户。

乐清华润 2019 年（辖区内外）管道天然气不可中断用户年用气量合计 727.113 万 Nm³。华润 LNG 气化站储气能力约为 8.44 万 Nm³，满足不可中断用户日均 3 天用气量（5.98 万 Nm³）。

根据储气能力章节，液化石油气应急气源满足日均 3 天用气量要求。

综上，乐清华润的应急气源，得 2 分。

3.3.5 燃气管网互联互通

燃气专项规划要求：近期中压管网围绕以下几点进行建设：1) 门站出站管道建设，门站出站管道就近接入城市中压主管网；2) 完成城市外环中压主干线建设，建成网状城市内环，提高管网输送能力；3) 配合城市道路建设及发展用户的需要。

至 2019 年，乐清华润已接通管输天然气，乐成街道、城东街道、城南街道、盐盘街道、乐清经济开发区已实现互联互通，翁垟街道尚未联通。（扣 0.5 分）

根据《供销差率表》，2018、2019 年运输损耗率分别为 2.10%、1.39%，呈下降趋势。

综上，乐清华润的燃气管网互联互通项，得 0.5 分。

4 工程建设评估

4.1 工程建设概况

至 2019 年，乐清华润经营区域内，已建乐盐门站、华润 LNG 气化站、2 座 LNG 瓶组站和 2 座 LPG 瓶组站，在建乐盐 LNG 气化站。已建高压管线（乐清分输站~乐盐门站）44m，管径 DN200，设计压力 4.0MPa；累计敷设市政中压管道约 103.408km；居民用户通气点火户数 22309 户，已安装未通气 20141 户，商业用户 193 家，工业用户 68 家；2019 年（经营区域内）供应天然气 1302.51 万 Nm³、液化石油气 0.65 万 Nm³。

4.2 燃气规划执行情况

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。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 乐清华润燃气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 (截至 2019 年底)	完成比例	评分
1	燃气场站 (座)	至 2020 年建成乐盐门站、乐盐 LNG 气化站、乐清综合站加气站	乐盐门站已建，乐盐 LNG 气化站在建（至 2020 年未建成），乐清综合站加气站未建	\	0
2	高压管道 (公里)	无建设要求	无建设要求	\	2
3	中压管道 (公里)	至 2020 年，新建 45km(按内插法，至 2019 年应新建 30km)	2018~2019 年，新建 17.4km	58%	2
4	居民管道燃气气化率(%)	至 2020 年，城镇人口 30 万人，气化人口 6 万人，城镇居民气化率 20%	至 2019 年，户籍人口约 29.1 万人，（经营区域内）通气 22309 户，城镇居民气化率 27%	134%	4
5	城市燃气消费量(万 Nm ³)	至 2020 年用气量为 1658 万 Nm ³ （按内插法，至 2019 年应达到 1105 万 Nm ³ ）	至 2019 年，（经营区域内）用气量为天然气 1302.5110 万 Nm ³ 、液化石油气 0.6517 万 Nm ³	118%	3

根据评分标准，燃气规划执行情况，得 11 分。

4.3 企业发展规划和年度计划制定

乐清华润燃气有限公司按燃气专项规划和其他相关要求，制定了《乐清华润燃气有限公司十三五规划报告》（2016-2020年）、《乐清华润燃气公司2018年商业计划报告》、《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，乐清华润燃气有限公司制定了《乐清华润燃气 EHS 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，乐清华润燃气有限公司于 2015 年 1 月成立 EHS 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，乐清华润燃气有限公司有从业人员 48 名，聘任 1 名专职安全管理员，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，聘任 1 名注册安全工程师，符合规范要求。

综上，乐清华润按照有关要求配置安全管理机构和安全管理人員，得 3 分。

5.3 教育培训与人员持证

乐清华润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职业技能培训。对新员工，公司组织三级安全教育和考核，考核合格后方能上岗。

至 2019 年，乐清华润配备企业主要负责人 2 人、专职安全生产管理人员 6 人、运行、维护和抢修人员 27 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。另外，协会颁发的证件，不予认可。

持证方面：企业主要负责人，持证符合相关要求（得 2 分）；安全管理人员，负责场站和管网、工程、客服的 3 位安全管理人员未持有安全生产知识和管理能力考核合格

证，市场开发部经理未持证（得 0 分）；维护和抢修人员，持证人数满足要求（得 2 分）。

综上，乐清华润燃气有限公司的人员培训、考核及持证情况，共得 4 分。

5.4 安全隐患排查整改

乐清华润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，乐清华润收到 17 次监管部门提出的书面整改意见，均按要求完成整改，但 2018 年 7 月 20 日的整改意见回复不及时。（扣 1 分）

根据评分标准及专家评审会意见，得 5 分。

5.5 入户安检情况

乐清华润在 CIS 系统上建立完善的电子用户档案和服务记录。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。

乐清华润客户服务部制定了年度安检计划。在入户安检过程中开展天然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。

如存在安全隐患必须第一时间与用户说明清楚情况并消除隐患，如是用户的原因并且需要用户配合进行整改的要尽量说服用户进行整改，如用户不配合整改的发放隐患整改通知单并跟进。

到访不遇用户，在用户门口张贴到访不遇通知单，告知用户在家时可联系客服热线或安检员电话，重新预约安检时间。多次到访不予用户，工作人员在小区内，可通过激光遥距检测仪对计划内用户未重新预约安检的用户进行检测。到访不遇用户未进行政府部门备案。

安检后，将安检单认真核对后存放，录入电脑系统。综合管理部对客户服务部入户安检服务质量进行督查回访，对回访过程中的发现的问题进行反馈，督促客户服务部提高入户安检水平。

根据评分标准，乐清华润用户档案完善、入户安检记录完整，得 2 分。

5.6 应急机制建设管理

至 2019 年，乐清华润燃气有限公司修编制定了以下应急预案：

表格 5.6-1 乐清华润应急预案

序号	预案名称	类型
1	《生产安全事故综合应急预案》(2019年12月版)	综合应急预案
2	《自然灾害事故专项应急预案》	专项应急预案
3	《办公场所消防安全专项应急预案》	
4	《恐怖袭击事件专项应急预案》	
5	《乐盐综合站(门站)专项应急预案》	
6	《LNG场站(重大危险源)专项应急预案》	
7	《输配专项应急预案》	
8	《客户服务应急预案》	
9	《现场处置方案》(与综合应急预案一起编制,包含火灾、场站泄漏、管网泄漏、客户端燃气设施泄漏、四氢噻吩泄漏等)	现场处置方案

乐清华润2016年7月编制应急预案,经专家评审后,按程序备案。之后每年公司内部修订一次。2019年12月进行修订和专家评审,并于2020年再次备案。但修订评审时间晚于3年。

乐清华润在乐清市建有51座LPG瓶组站、7座LNG瓶组站,但缺乏针对瓶组站的专项应急预案和现场处置方案。

评估期间,乐清华润每年演练6次,且均进行了反恐应急演练。演练前制定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。

根据评分标准及专家评审会意见,乐清华润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

至 2019 年，华润建有乐盐门站和华润 LNG 气化站，已配置 SCADA 系统、易作业巡检系统、CIS 系统（客户信息系统）、智慧燃气综合管理平台。但未建中心站，未建中心站和本地站的数据传输通道，不满足中心站应有数据接收、存储、监测、控制、分析处理、下达控制指令等配置要求。根据评分标准，得 1 分。

6.2 网络信息安全系统建设

乐盐门站和华润 LNG 气化站，未连接互联网，物理隔绝保护。CIS 系统，机房位于集团总部，集团部署了深信服防火墙和华山防火墙；CIS 系统具有《信息系统安全等级保护备案证明》和《深圳市信息安全等级保护测评结果通知书》（安全等级三级）。

综上，乐清华润已采取相关措施确保网络信息安全，但除 CIS（客户信息系统）以外的系统未进行保护等级测评，且均未在当地备案，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，乐清华润根据《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，制定了公司的财务管理制度。

7.2 财务指标分析

根据乐清华润提供的安永华明会计师事务所出具的《审计报告》安永华明（2019）审字第 60966212_B48 号、安永华明（2020）审字第 60966212_B36 号，项目组对乐清华润做财务指标分析。公司的财务状况评估结果如下：

表格 7.2-1 乐清华润财务状况评估结果一览表

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%）	9.00%	11.41%	1
	现金流量	>0	>0	<0 据燃气公司解释，因集团公司财务管理制度，现金被集团公司提取，公司 2019 年现金流实际大于 0。根据专家评审会意见，得 1 分。	1
	资产负债率	<70%	56.38%	47.11%	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

现状公司设有 2 处固定的服务网点，分别位于乐清市旭阳路 3211 号、政务服务中心。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违约。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，响应浙江省深化“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”。

乐清华润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：《发展申请单》。（得 1.5 分）

申请通气时间（管线设计、外线施工除外）不超过 3 个工作日。（得 2 分）

综上，乐清华润的营商环境报装便利化，共得 5 分。

8.2 线上服务

“乐清华润燃气”公众号开设功能：1 开户、2 报装预约、3 点火预约、4 改造预约、5 故障报修、6 服务网点信息、7 服务热线、8 抢修热线、9 开具发票。根据公众号推文，公众号供气模块“微网厅”于 2020 年 12 月 2 日正式上线。（不得分）

评估期间，浙里办 APP 欠缺 4 个功能：1 开户、3 点火预约、4 改造预约、8 抢修热线。（得 3 分）

综上，乐清华润的线上服务项，得 3 分。

8.3 用户投诉

公司现有 4 个投诉渠道，分别为投诉电话 0577-62586625、0577-57577570，公众号“乐清华润燃气”、投诉信、乐清市综合行政执法局综合管理平台。

评估期间，公司有 6 单内部投诉，34 单外部投诉。项目组翻阅内部投诉件，燃气公司均在 72 小时内反馈投诉处理结果。外部投诉件由乐清市综合行政执法局转发。据执法局反映，燃气公司均在 72 小时内反馈投诉处理结果。（得 2 分）

第三方调研单位（乐清市行思统计服务有限公司）对内外部投诉件的投诉用户处理满意度进行了电话调查复核，用户有效投诉处理结果满意度为 39%。（得 0 分）

表格 8.3-1 乐清华润投诉处理情况

投诉数量（起）		回访率	满意	不满意	满意度
39	华润投诉电话：6	65%	10	16	39%
	乐清市综合行政执法局综合管理平台：33				

备注：7 个无联系电话，6 个无法接通，1 个电话错误，满意度排除以上情况。

综上，乐清华润的用户投诉项，共得 2 分。

8.4 客户满意度调查

至 2019 年，乐清华润（辖区内外）共发展居民用户 30440 户、工商业用户 274 户。项目组随机抽取了居民用户共 200 户、工商业用户共 24 户，进行满意度调研。调研范围包括乐清华润经营区域内的居民用户，覆盖了铂金湾花园、海岸明珠花园、金贸大厦、柳川大厦、中梁首府等 50 余个小区。同时也调研了乐清海鲜谷、温州集大成表面处理有限公司等工商业用户。

项目组针对用户满意度进行了电话调查，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	92	5	3
	商业	21	/	/
	工业	3	-	-

调查类型	用户类型	用户满意度		
		满意	一般	不满意
合计		94%		

项目组针对用户满意度进行了上门调查，第三方单位进行了复核。复核结果如下：

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	100	/	/
合计		100%		

根据评分标准，乐清华润燃气有限公司电话调查满意度为 94%，得 1 分；上门调查满意度为 100%，得 2 分；共得 3 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，评估期内，乐清华润多次开展安全宣传和公益活动。根据评分标准，得 1 分。

第四篇 结论及建议

9 评估结论与建议

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,乐清华润燃气有限公司按照政府要求和企业内部发展计划,多方努力保证经营区域内天然气稳定供应,加强燃气设施及用户的安全管理。储气能力建设略有延期,瓶组站的安全管理急需加强,用户满意度和投诉满意度有待提高。建有完善的财务制度和管控体系,营业收入较好,成本管控相对稳定,盈利能力尚可,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,乐清华润燃气有限公司基本能够按照特许经营协议的约定,气源保障、工程建设、安全管理、生产运营、服务质量等方面基本符合燃气管理规定及行业标准,基本履行了管道燃气企业的普遍服务义务。

根据《浙江省管道燃气特许经营评估管理办法》的评分标准,乐清华润燃气有限公司评分为 73,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) 公司应认识到储气设施建设的必要性和紧迫性,加快推进乐盐 LNG 气化站的建设,宜灵活采用自建、合建、租赁、购买等多种方式相结合的形式履行储气责任。

- 3) 瓶组站必须安排人员 24 小时值守, 保证瓶组站的安全运行。
- 4) 加快中压管网建设进度, 实现与翁垟街道的互联互通, 并满足燃气专项规划进度要求。可考虑增加与经营区域外中压管网的互联互通点, 进一步提高应急保障能力。
- 5) 公司应通过开发各类用户, 积极进行老旧小区改造, 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, 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。
- 7) 出现重大情况时或每三年, 公司应当及时修订应急预案。应针对 LPG 瓶组站制定专项应急预案和现场处置方案。建议公司结合新冠疫情的影响, 编制防疫应急预案。
- 8) 建议公司抓紧推进自身自动化系统建设, 配置搭建集成一体化的信息中心站。建议公司尽快建立自身网络信息安全保护系统, 并对信息系统安全等级进行测评, 至当地公安机关备案。
- 9) 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。
- 10) 建议公司通过措施保障用户的投诉满意度。针对外部投诉, 公司也应建立回访机制。可在当前 CIS 系统上, 集成电子投诉记录、投诉处理进度追踪、用户投诉满意度回访等功能, 形成全渠道的客服中心功能。

附表一 乐清华润燃气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)。 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)	乐清华润经营范围内,已建乐盐门站(2018年11月通气,得1分)、华润LNG气化站(2012年3月通气,得0.5分)、2座LNG瓶组站和2座LPG瓶组站(根据评分标准,瓶组供应站不计分)。共得1.5分。	1.5	详见3.3.1
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)	乐清华润2019年管道天然气用气量为1302.51万Nm ³ ,华润LNG气化站储气能力为8.44万Nm ³ (总储存规模为200m ³ ,日常灌装规模为50m ³),储气能力低于上一年度供气量的1%(扣5分)。液化石油气储气能力满足3d-10d不可中断用户年平均日用气量(得0分)。合计得0分。	0	详见3.3.2
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;	管输天然气调峰能力校核: 1)小时供气规模校核:高峰小时为2019年12月9日11点,华润LNG	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
			(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。	气化站需补充 3677 Nm ³ /h, 该站中压气化能力为 5000Nm ³ /h, 满足小时供气需求。 2) 日储气量校核: 2019 年高峰日, 华润 LNG 气化站需补充 37117Nm ³ 。由 3.3.2 储气能力, 该站储气能力约为 8.44 万 Nm ³ , 可满足高峰日 2.2 天的调峰储气需求。 另外, 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, 运行无异常。满足时调峰需求。		
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。	根据用气合同, 工业用户均为可中断用户。不可中断用户管输天然气年用气量合计 727.113 万 Nm ³ , 华润 LNG 气化站储气能力为 8.44 万 Nm ³ 。可满足 4.2 天。根据章节 3.3.2 储气能力中关于液化石油气所述内容, 液化石油气应急气源满足日均 3 天用气量要求。	2	详见 3.3.4
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。	除翁垟街道外 (扣 0.5 分), 乐清华润经营区域内已互联互通, 且评估期间运输损耗下降。	0.5	详见 3.3.5

	评估项目	评估内容	计分方法	评分说明	分值	对应章节
6		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)	企业发展规划和年度计划的制定情况 (4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, 得 4 分; 否则不得分。	已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	燃气规划执行情况 (15分)		(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;	乐盐门站已建, 乐盐 LNG 气化站在建 (至 2020 年未建成), 乐清综合站加气站未建。(得 0 分)	11	详见 4.2
	(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;		规划近期乐清华润无建设要求。(得 2 分)			
	(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;		规划要求至 2020 年新建 45km (内插法, 至 2019 年应建 30km)。评估期间建设 17.4km。完成规划要求的 58%。(得 2 分)			
	(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;		规划要求至 2020 年, 华润经营范围内城镇人口 30 万人, 气化人口 6 万人, 城镇居民气化率 20%。至 2019 年, 户籍人口约 29.1 万人, (经营区域内) 通气 22309 户, 城镇居民气化率 27%。完成规划要求的 134%。(得 4 分)			

评估项目	评估内容	计分方法	评分说明	分值	对应章节
8		(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)	规划要求至2020年用气量为1658(按内插法,至2019年应达到1105)。至2019年用气量为天然气1302.5110万Nm ³ 、液化石油气0.6517万Nm ³ 。完成规划要求的118%。 (得3分)		
	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; 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 (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 (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。	公司根据相关规定要求,编制了综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案,并且按时修订、完成备案。但2016年7月编制,2019年12月修订评审,时间晚于3年。乐清华润在乐清市建有51座LPG瓶组站、7座LNG瓶组站,但缺乏针对瓶组站的专项应急预案和现场处置方案。综合应急预案要求综合应急预案、专项应急预案及现场处置方案应每年至少演练一	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
	二、安全 防控及应 急救援能 力保障 (35分)			次。评估期间每年演练6次，均包括反恐应急演练。根据评分标准及专家评审会意见，扣5分。		
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。	至2019年，华润建有乐盐门站和华润LNG气化站，已配置SCADA系统、易作业巡检系统、CIS系统（客户信息系统）、智慧燃气综合管理平台。但未建中心站，未建中心站和本地站的数据传输通道，不满足中心站应有数据接收、存储、监测、控制、分析处理、下达控制指令等配置要求。（得1分） 乐盐门站和华润LNG气化站，未连接互联网，物理隔绝保护。CIS系统，机房位于集团总部，集团部署了深信服防火墙和华山防火墙；CIS系统具有《信息系统安全等级保护备案证明》和《深圳市信息安全等级保护测评结果通知书》（安全等级三级）。除CIS以外的系统未进行保护等级测评，且均未在当地备案。（得0分） 共得1分。	1	详见6.1、6.2
12		安全生产 和管理情	在本评估周期内： 1. 未发生安全事故，得6分；	评估期内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
13	况 (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)			
	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。	企业主要负责人，符合相关要求。(得 2 分) 安全管理人员， <u>负责场站和管网、工程、客服的 3 位安全管理人员未持有安全考核证；市场开发部经理未持证。</u> (得 0 分) 维护和抢修人员持证人数满足要求。(得 2 分)。	4	详见 5.3
	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。	公司按照有关要求配置安全管理机构和安全管理机构。公司已成立安全生产委员会。公司有从业人员 48 名，聘任 1 名专职安全管理员，聘任 1 名注册安全工程师。	3	详见 5.2
	监管部门提出整改意见执行	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；	公司共收到 17 次整改意见，整改情况较好， <u>2018 年 7 月 20 日的整改意见回复不及时，根据专家评审会意</u>	5	详见 5.4

评估项目	评估内容	计分方法	评分说明	分值	对应章节	
16	情况 (6分)	3. 有 3 项 (处) 以上未按时、按要求完成整改, 不得分。	见, 扣 1 分。			
	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。	乐清华润用户档案完善、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。	设有 2 处固定的服务网点。	1	详见 8.1.1	
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。	查询中国裁判文书网, 公司评估期内无用户用气合同违约。	4	详见 8.1.2	
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。	在企业公众号已开设供气访问模块 (2020 年上线), 功能齐全且运行正常。根据公众号推文, 公众号供气模块“微网厅”于 2020 年 12 月 2 日正式上线。 评估期间, 浙里办 APP 欠缺 4 个功能: 1 开户、3 点火预约、4 改造预约、8 抢修热线。	3	详见 8.2	
20	用户投诉受理情况 (30分)	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。	公司具有电话等 4 种投诉渠道。评估期内, 公司有 6 单内部投诉、34 单外部投诉。内部投诉, 根据乐清华润投诉台账, 乐清华润均在 72 小时内反馈投诉处理结果; 外部投诉, 根据	2	详见 8.3

评估项目	评估内容	计分方法	评分说明	分值	对应章节
	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;	监管部门反馈, 乐清华润均在 72 小时内反馈投诉处理结果。得 2 分。	0	
		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;	根据第三方(乐清市行思统计服务有限公司)调研结果, 用户有效投诉处理结果满意度为 39%。得 0 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。	评估期间, 总资产收益率超过银行长期贷款利率 4.9%。(得 1 分)	5	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。据燃气公司解释, 因集团公司财务管理制度, 现金被集团公司提取, 公司 2019 年现金流实际大于 0。根据专家评审会意见, 得 1 分。		
		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: 1. 电话调查满意度为 95%及以上的, 得 2 分,	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	3	详见 8.4

评估项目	评估内容	计分方法	评分说明	分值	对应章节
		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)	话调查复核，确认复核调查满意度为 94%，(得 1 分)；项目组针对用户满意度进行了上门调查，第三方单位进行了复核，调查满意度为 100%(得 2 分)。		
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》： 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； 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； 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。	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
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。	公司按计划开展安全宣传教育、用气知识普及等社会公益活动。	1	详见 8.5
25	合计			73	