## 8.2 企业经营情况评估结论

**8.2.1评估得分**

豫能公司经营情况良好，但是安装进度缓慢，信访率高，在企业经营情况评估中得84.5 分，评估结论为“合格”。具体详见附表：企业管道燃气特许经营评估得分表。

**8.2.2**建议

1、企业进一步扩大本地应急储气设施的建设，建立健全企业燃气应急 储备制度，最大限度保证与居民生活密切相关的民生用气供应安全可靠；

2、企业根据《内乡县城市燃气工程专项规划 (2015~2030年) 》将规划任务合理拆分，积极探索并开拓新的用户市场，进一步提高居民气化率和燃气年用气量；加快管网设施的建设，尽可能将燃气主管网覆盖到经营区域范围内的所有乡镇。

3、企业在相关法律法规颁布后应及时对相关制度作评审和修订工作，保证企业安全运行管理制度的适宜性、有效性，便于执行；

4、企业应急预案在修订后在评审前应按新导则要求开展进行桌面演练，并针对工作场所、岗位的特点，编制简明、实用、有效的应急处置卡；

5、企业加快网络安全建设，完成重要信息系统在本地备案工作；

6、建议安全生产费单独核算，加强财务管理，根据管道输配系统投入，降本增效，保证合理收益，促进企业健康、可持续发展。

7、建议企业按要求在政务服务网通过“河南省用水用气报装管理系统”完成用户报装业务的办理。

附表： 南阳豫能中原石油然气有限公司管道燃气特许经营评估得分表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 1 | 一、协议履行及供应保障能力 (17分) | 气源站 | 2 | 具有城镇燃气门站或储配站的，得1分。每增加1座得0.5分，最高得2分。城市周边仅有单气源的，具有1座城镇燃气门站或储配站可得2分。  注：门站或储配站之后的调压站、计量站等不计入该项考评内容；未按基本建设程序办理有关审批、验收手续的场站不计分；1个场站同时具备管输和非管输气源，按2座气源站计分；瓶组供应站不计分。 | 已建成 1 座门站，1 座LNG储备站，1座CNG减压撬。 | 2 |
| 2 | 气源  供应 | 2 | 与上游供气企业签订长期气源采购合同：  (1)合同气量占年度用气量90%(含)以上的，得2分；  (2)合同气量占年度用气量60%(含)-90%的，得1分；  (3)合同气量占年度用气量60%以下的，不得分；  (4)未与上游供气企业签订长期且稳定气源合同的，不得参加特许经营评估。整改合格后，方可重新参加特许经营评估。  注：a.长期气源采购合同指购气合同年限为一年及以上的合同(一年内分采暖季和非采暖季的购气也可计算在内),不包括零星采购的现货合同或短期合同。b.上游供气企业指具有相关资质且拥有稳定可靠的国产或进口气源的企业。包括天然气生产企业、天然气进口企业、液化天然气接收站企业、天然气储气企业、天然气批发零售企业等。 | 企业与上游供气企业签订一年期及以上的长期气源采购合同，2020 年总计合同气量占年度用气量 102%，2021 年总计合同气量占年度用气量96.3%。 | 2 |
| 3 | 应急  储气 | 4 | 储气能力不低于其上一年供气量5%,得4分；否则不得分；  注：储气能力的计算要求根据“发改能源规(2018)637号”文件。包含以租赁库容及签订气源认购协议等方式获得储气能力的情况。 | (通过签订储气协议获得储气能力 490万标方，储气能力约为上一年度用气量 (6743 1 万标方) 的 7 3% | 4 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 4 |  | 调峰  能力 | 2 | (1)承担所供市场全部小时调峰责任，得2分；  (2)承担所供市场50%(含)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。  注：与供气企业签订协议购买小时调峰服务的，可计入管道燃气特许经营企业小时调峰能力。 | 豫能公司建立自备储气站设计罐容18万立方，日常储气约10万立方；同合作的LNG供应商签订了应急保供承诺函，供应商愿意在紧急情况向我公司供应60吨LNG（共5家），完全能够承担内乡市场全部小时调峰责任，得2分。 | 2 |
| 5 | 互联  互通 | 3 | (1)与经营区域范围外的其他燃气管网实现互联互通，得1分；  (2)燃气主管网通达经营区域范围内50%(含)以上乡镇的，得1分；通达经营区域范围内80%(含)以上乡镇的，得2分。经营区域不含乡镇的，此条视为满分。 | 豫能公司与经营范围外的其他燃气管网实现互联互通。  主管网通达经营区域范围内 9个乡镇，分别是城关镇、湍东镇、大桥乡、赵店乡、灌张镇、桃溪镇、王店镇、马山镇、余关乡，管网覆盖率56.25% | 2 |
| 6 |  | 市场  份额 | 4 | (1) 年供气量 (2 分)  1) 企业年供气量占当地全部管道气年用气量 80% (含) 以上的，得 2 分；  2) 企业年供气量占当地全部管道气年用气量 50% (含) -80%的，得 21分；  3) 企业年供气量占当地全部管道气年用气量 20% (含) -50%的，得 0.5 分；  4) 企业年供气量占当地全部管道气年用气量 20%以下的，不得分。  (2) 居民通气户数 (2 分)  1) 占当地全部通气户数 80% (含) 以上的，得 2 分；  2) 占当地全部通气户数 50% (含) -80%的，得 1分；  3) 占当地全部通气户数 20% (含) -50%的，得 0.5分；  4) 占当地全部通气户数 20%以下的，不得分。 | 企业为内乡境内独家经营企业，得4分。 | 4 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
|  |  |  |  | 注：a.“当地”的区域范围为市县所辖行政区域。b. 当地全部管道气年用气量，不含用户自建气源站的用气量，不含天然气电厂、热电厂等上游直供用户的用气量。c.企业年供气量，不含向其他城燃企业转输的气量。 |  |  |
| 7 | 规划符合性（12分） | 规划符合性 | 12 | (1)管道燃气企业发展规划和年度计划符合地方燃气专项规划和其它相关要求，得2分；否则不得分。  (2)燃气场站(不含汽车加气站及偏远地区微管网独立气源站)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。  (3)高压管道、次高压管道等按规划进度建设的，得2分；建设进度低于规划指标10%以下的，不扣分；建设进度低于规划指标10%(含)-20%的，扣0.5分；建设进度低于规划指标20%(含)以上的，不得分。  (4)中压管道等按规划进度建设的，得2分；建设进度低于规划指标10%以下的，不扣分；建设进度低于规划指标10%(含)-20%的，扣1分；建设进度低于规划指标20%(含)以上的，不得分。  (5)居民管道燃气气化率达到规划指标的，得3分；低于规划指标10%以下的，不扣分；低于规划指标  10%(含)-20%的，扣1分；低于规划指标20%(含)以上的，不得分。  (6)偏远地区微管网独立气源站(含气化站和瓶组站)按规划进度建设的，得1分；每存在1座气源站未按规划建设的扣0.5分，扣完为止。  注：本项所有指标范围均指燃气企业特许经营区域内；若当地燃气专项规划在评估期内无相关考核指标的，该小项得满分；评估期内当地燃气规划尚未发布的，以上一轮规划期末指标为基数，结合省规划“十四五”末考核指标计算当期目标。 | (1)管道燃气企业发展规划和年度计划符合地方燃气专项规划和其它相关要求，得2分  (2) 截止2022年，已建成燃气场站1座，得  2分；  (3).截止2022年，高压管道99.8km，得2分；  (4) 截止2022年，累计中压管道184.1km，得2分；  (5)豫能公司2022年已通气居民用户数为 23393户，居民管道气化率为 73%，得3分；  (6) 无偏远地区微管网独立气源站 (含气化站和瓶组站) 建设任务，得0分。 | 11 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 8 | 三、安全投入、生产管理控 及应 急能 力 （49分） | 双重  预防 | 5 | (1)按规定建立风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制的，得1分；  (2)按要求定期开展风险识别和隐患排查治理，建立隐患台账，并形成治理闭环的，得3分；有一项隐患未整改完成扣0.5分，扣完为止；  (3)将隐患排查情况定期上报管理部门的，得1分。 | (1) 企业按规定建立隐患排查和风险管控双重预防机制的，内容完善，得1分；  (2) 企业按要求定期开展风险识别和隐患排查治理，建立隐患台账，并形成治理闭环的，得3分；(3) 企业已将隐患定期上报内乡县住房与建设局，得1分。 | 5 |
| 9 | 应急  能力 | 6 | (1)应急预案  1)按国家和地方相关要求，建立完整的企业应急预案体系，得1分，有一项不合格扣0.5分，扣完为止；2)应急预案进行评审后，经单位主要负责人签署实施，报燃气主管部门或应急管理部门备案，并按要求持续修订完善的，得1分；有一项不合格扣0.5分，扣完为止；  (2)按要求制定应急预案演练计划(0.5分);依据应急预案开展应急演练，按要求编制演练相关文件(0.5分),有详尽的演练记录(0.5分)和完整的评估总结(0.5分),共2分；  (3)按相关要求成立应急救援队伍、配备应急救援装备、器材，并定期检查，保证完好可用的，得2分，缺一项扣0.5分，扣完为止。采取外包的，此条不得分。 | (1) 应急预案：  1) 按国家和地方相关要求，建立企业应急预案体系，最新修订的《生产安全事故应急预案》 (2021 年版) ，体系较为完整，得1分；  2) 企业制定应急预案后外聘专家进行评审，经单位主要负责人签署发布，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，得1分；  (2) 企业按要求制定每年制定应急演练计划，按计划开展应急演练，演练频次符合要求，有详尽的演练记录，演练方案和总结内容基本完整，较为简洁，有待完善，得2分；  (3)企业成立了应急救援队伍，应急物资齐全，定期检查完好可用，得2分。 | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 10 |  | 事故  事件  管理 | 4 | (1)制定完善的事故事件管理制度的，得1分；  (2)建立完整的事故和事件台账的，得1分；  (3)定期对事件情况进行统计分析，并提出应对或改进措施的，得1分；  (4)按要求对事故进行处置和上报，并在事后及时进行分析，举一反三，开展隐患排查的，得1分。 | (1) 企业已制定《事故管理规定》制度，内容完整，得1分；  (2) 企业建立事故事件台账，得1分；  (3)定期对事件情况进行统计分析，并提出应对或改进措施的，得1分；  (4)评估期间，企业未按要求对事故情况作上报。 | 3 |
| 11 | 安全  管理  制度 | 7 | (1)按照相关要求，具有健全的安全生产管理制度，包括但不限于：安全生产责任制、安全生产费用管理、安全教育培训管理、安全风险管理、隐患排查治理、事故管理、特种设备安全管理、燃气场站运行管理、燃气管网运行管理、岗位操作规程、用户燃气安全检查、相关方安全管理等制度，得2分；缺一项扣1分，存在一项制度不完善的扣0.5分，存在一项制度未及时评估的扣0.5分，扣完为止；  (2)与各部门或相关人员签订安全生产责任书，并定期对安全生产责任制落实情况进行考核的，得2分；存在一项不满足要求的，扣0.5分，扣完为止；  (3)安全生产费用  1)按要求制定安全生产费用管理制度，制定安全生产费用年度计划，并严格执行的，得1分；有一项不满足要求的，不得分；  2)企业安全费用专项核算的，得1分；  3)安全生产费用按规定比例足额提取的，得1分。 | (1) 企业具有健全的安全运行管理制度，并每年对组织一次安全制度评估，并及时完善修订，得2分；  (2) 与各部门或相关人员签订安全生产责任书，并定期对安全生产责任制落实情况进行考核，得2分；  (3) 安全生产费用  1) 未按要求制定安全生产费用管理制度，制定安全生产费用年度计划，并严格执行，得0分；  2) 企业无安全生产费用专户核算方式不符合规范，得0分；  3) 评估期间，企业安全生产费用均按比例足额提取，得1分。 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 12 |  | 安全  管理  机构及人  员持  证 | 6 | (1)设立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，得0.5分；  (2)配备不低于从业人员2%且不少于1名专职安全生产管理人员的，得0.5分；  (3)配备注册安全工程师，得1分；  (4)主要负责人持有安全生产知识和管理能力考核合格证(主要负责人)和燃气经营企业从业人员合格证(主要负责人),得1分；  (5)安全生产管理人员持有安全生产知识和管理能力考核合格证(安全管理人员)、燃气经营企业从业人员合  格证(安全管理人员)和特种设备安全管理人员证，得1分；  (6)运行、维护和抢修人员按照要求(燃气用户10万户以下，每2500户不少于1人；10万户以上，每增加2500户增加1人)配备，且持有燃气经营企业从业人员合格证的，得1分；  (7)特种作业人员、特种设备作业人员由具有资质的培训机构进行专门的安全技术和操作技能的培训和考核，取得相应资格证书，并按相关要求复审的，得1分。  注：(4)(5)(6)(7)小项存在1人未按要求取证的，该小项不得分。 | (1) 企业于 2009 年设立安全生产委员会，评估期间根据情况对安委会成员进行调整，每季度召开安委会会议，每月召开安全专题会，得0.5分；  (2) 按规定配备 2 名专职安全员，得0.5分；  (3) 企业已配备注册安全工程师，得1分；  (4)主要负责人持有安全生产知识和管理能力考核合格证 (主要负责人) 和燃气经营企业从业人员合格证(主要负责人)  (5) 安全管理人员及专职安全员持有安全管理人员双证  (6) 企业42名运行、维护和抢修人员 (按规定应配备15名) 均持有燃气经营企业从业人员合格证。  (7)企业特种作业人员13人持有特种设备作业人员证，并按相关要求复审。 | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 13 |  | 安全  教育  培训 | 2 | (1)对从业人员定期进行安全生产、职业卫生和应急救援教育和培训，得1分；  (2)对新员工进行三级安全教育，安全教育培训内容和时间符合《生产经营单位安全培训规定》,得0.5分；  (3)从业人员在本单位内调整工作岗位或离岗一年以上重新上岗时，重新接受部门和班组级的安全教育培训的，得0.5分。 | (1) 企业已对从业人员进行安全生产、职业卫生和应急救援教育和培训，但内容不完善，频次不足，得0.5分。  (2) 对新员工进行三级安全教育并考核，安全教育培训内容和时间符合《生产经营单位安全培训规定》规定，得0.5分；  (3) 从业人员在本单位内调整工作岗位或离岗一年以上重新上岗时，重新接收部门和班组级的安全教育培训和考核，得0.5分。 | 1.5 |
| 14 | 保险 | 1 | 企业投保安全生产责任保险的，得 1 分。 | 企业已投保安全生产责任险保险单，得1分。 | 1 |
| 15 | 设备  设施  安全  管理 | 2 | (1)具有完善的安全技术档案及设备台账，有完善的设备维护保养制度和操作规程，并切实落实，有完  整记录，得1分；  (2)压力容器、燃气压力管道等特种设备，以及相关安全附件仪器仪表(如安全阀、压力表等)等按规  定建立了设备台账，具有完善的安全技术档案，特种设备落实了法定两检(安装监检和定期检验)并检验合格，安全附件仪器仪表定期校验并合格；按照相关安全技术规范要求落实了特种设备年度检查和日常隐患排查治理，得1分。 | (1) 企业制定了《燃气运营管理制度》，并切实落实。设备具有完善的安全技术档案，且记录完整，得1分； (2)企业已对特种设备(所有)和安全设施(如安全阀、压力表、防雷防静电接地设施) 按规定进行定期检验并合格的，得1分。 | 2 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 16 |  | 燃气  设施  保护 | 4 | (1)制定第三方施工管控措施并按制度执行的，得1分；  (2)按规范要求在燃气设施周边设置安全警示标志，在安全保护范围周边设置安全保护标志，得1分；缺一项扣0.5分，扣完为止；  (3)按相关要求对燃气设施进行巡查，并建立巡检台账的，得1分。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的，得1分。 | (1) 企业已制定《管网巡视与保护管理规定》，并按制度执行的，得1分；  (2) 企业在燃气设施周边设置安全警示标志，在安全保护范围周边设置安全保护标志，得1分；  (3) 企业按相关要求对燃气设施进行巡查，并建立巡检台账的，得 1 分。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的，如管道泄漏、防腐 (含阴保) 检测、阀门检测等，得1分。 | 4 |
| 17 | 网络  信息  安全  保护 | 2 | 按照《信息系统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的，得2分。 | 企业未按照《信息系统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。 | 0 |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 18 | 智慧燃气 | 10 | (1)企业级SCADA系统(3分)  1)建立企业级SCADA系统并正常使用的，得1分；  2)所有场站均接入SCADA系统的，得1分；否则不得分；  3)80%(含)以上用户端信息(流量表数据、报警器和自动切断阀信号等)接入SCADA系统的，得1分；50%(含)-80%以上用户端信息接入SCADA系统的，得0.5分；20%(含)-50%以上用户端信息接  入SCADA系统的，得0.2分；20%以下用户端信息接入SCADA系统的，不得分。  注：只有监视没有控制功能的，扣1分。  (2)GIS系统(3分)  1)具有GIS系统，得1分；  2)80%(含)以上燃气管道接入GIS系统的，得2分；50%(含)-80%以上燃气管道接入GIS系统的，得1分；20%(含)-50%燃气管道接入GIS系统，得0.5分；20%以下燃气管道接入GIS系统的，不得分。  (3)自动化程度符合《城镇燃气自动化系统技术规范(CJJT259-2016)》的，得1分，不符合1项扣0.5分，扣完为止。  (4)具有客户管理系统的，得1分；  (5)2020年以后新装用户智能化表具安装率(1分)  1)智能化表具占所有表具比例20%以下，不得分；  2)智能化表具占所有表具比例20%(含)-60%,得0.5分；  3)智能化表具占所有表具比例60%(含)以上，得1分。  (6)特种设备检验信息数据库(1分)  1)建立了燃气压力管道等特种设备检验信息数据库，对特种设备检验信息实施信息化管理的，得0.5分；2)燃气压力管道检验信息能够自动上传至全国压力管道检验信息系统的，得0.5分。 | (1) 企业级 SCADA系统  1) 建立企业级 SCADA系统并正常使用的，加1分  2) 所有场站均接入 SCADA系统的，加1分；3)20%以下的用户端信息接入 SCADA系统的，得0分；  (2) GIS系统  1) 具有 GIS系统，加1分；  2) 20%以下用户端信息接入SCADA系统的，得0分；  (3) 无自动化程度符合《城镇燃气自动化系统技术规范(CJJT259-2016)》的，得0分。  (4)具有客户管理系统的，得1分；  （5）2020年智能化表具占所有表具比例为 62.3%，2021年智能化表具占所有表具比例为 80.2%，2022年智能化表具占所有表具比例为 99.52%，加1分。(6)具有特种设备检验信息数据库的0.5分。特种设备检验信息数据库不具备自动上传功能。 | 5.5 |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 19 | 四、服务质 量 及用 户 投诉 受 理 (22分) | 信息  公开 | 1 | (1)建立企业网站或微信公众号的，得0.5分；  (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，得0.5分。 | (1) 已建立企业网站和微信公众号，得0.5分；  (2) 向社会公开业务办理流程、服务承诺、资费标准、气质信息，得0.5分。 | 1 |
| 20 | 服务  质量 | 3 | (1)在政务服务网、“豫事办”等政务APP及企业网站、企业APP、微信公众号开设供气服务模块，模块至少包含开户、报装预约、“好差评”、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2分，每少实现一项功能扣0.2分，扣完为止；  (2)报装环节、报装材料和报装时间均符合《河南省营商环境优化提升行动方案(2022版)》和《河南省住房和城乡建设厅河南省发展和改革委员会河南省公安厅河南省自然资源厅河南省交通运输厅关于优化水气热接入营商环境的通知》要求的，得1分；每存在一项不符合要求的，扣0.5分，扣完为止。 | (1) 该企业在宛快办、微网厅、南阳豫能移动APP开设供气访问模块，模块至少包含开户、报装预约、“好差评” 、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2分。(2) 报装环节、报装材料和通气时间均符合《河南省营商环境优化提升行动方案（2022版）》和《河南省住房和城乡建设厅河南省发展和改革委员会河南省公安厅河南省自然资源厅河南省交通运输厅关于优化水气热接入营商环境的通知》要求，得1分。 | 3 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 21 |  | 用户  投诉 | 3 | (1)具有网上或电话投诉渠道，且5个工作日内反馈投诉处理结果的，得1分；  (2)投诉处理  1)有效投诉处理结果满意度为95%(含)以上的，得2分；2)有效投诉处理结果满意度为60%(含)-95%的，得1分；3)有效投诉处理结果满意度为60%以下的，不得分。 | (1) 具有网上或电话投诉渠道，投诉处理时间在5 个工作日内，得1分；  (2) 2020-2022年有效投诉处理结果满意度为100% ，得2分。 | 3 |
| 22 | 财务  状况 | 3 | (1)总资产收益率超过银行长期贷款利率，得1分；  (2)经营现金流量大于0,得1分；  (3)资产负债率小于70%(含),得1分。  注：评估期内每个单项每有1年未达到要求的，扣0.5分。 | (1) 2020 年、2021 年、2022年总资产收益率均小于银行长期贷款利率，得0分；  (2) 2020 年经营现金流量大于 0，2021 年经营现金流量小于 0 ，2022年经营现金流量大于0，得0.5分；  (3)2020 年资产负债率小于70%,2021 年和2022年资产负债率均大于 70%，得0分。 | 0.5 |
| 23 | 入户  安检 | 5 | (1)有健全的入户安检制度，安检频次、安全检查内容等符合相关要求的，得1分；每存在一项不符合要求的，扣0.5分，扣完为止；  (2)对安全检查发现的隐患及时制定整改措施，落实整改责任人和整改期限，整改完成后进行复查，得2分；每存在一项不符合要求的，扣0.5分，扣完为止；  (3)制定入户安检年度计划，并将计划和实际执行结果报送行业主管部门的，得1分；否则不得分；  (4)实际入户率达到80%及以上，得0.5分；  (5)有完善的到访不遇制度和处置措施，且执行情况良好，得0.5分。 | (1) 有健全的入户安检制度，安检频次、安全检查内容等符合相关要求，得1分；  (2) 对于发现的隐患，已建立用户隐患监控档案，对安全检查发现的隐患及时制定整改措施，落实整改责任人和整改期限，整改完成后进行复查，得2分；  (3) 制定入户安检年度计划和月度计划，未将计划和实际执行结果报送燃气主管部门，得 0分； (4) 22020 年实际入户率为 95.22% ，2021年实际入户率为 95%。2022年实际入户率为95.25%，得0.5分。  (5)有完善的到访不遇制度和处置措施，且执行情况良好，得0.5分。 | 4 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 24 |  | 用户  回访 | 2 | (1)提供上门服务或有投诉的用户进行回访且建立完善的回访记录档案的，得1分；  (2)用户回访率达到10%(含)以上的，得1分。 | (1) 定期对提供上门服务或有投诉的用户进行回访，且建立完善的回访记录档案的，得1分；(2)22020年的用户回访率为10.60% ，2021 年的用户回访率为10.26% ，2022年的用户回访率为11.04%，均高于 10%。得1分。 | 2 |
| 25 | 用户  满意  度 | 3 | 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%(含)以上的，得1.5分，90%(含)-95%的，得1分，80%(含)-90%的，得0.5分；其余不得分；  (2)上门调查满意度为95%(含)以上的，得1.5分，90%(含)-95%的，得1分，80%(含)-90%的，得0.5分；其余不得分。  注：各类用户样本数量原则上为该类用户总数的1%,各类用户总量可不超过100户。 | (1) 电话调查满意度为 95.40%，得1.5分；  (2) 上门调查满意度为 96.30% ，得1.5分。 | 3 |
| 26 | 安全  宣传 | 2 | (1)按要求制定安全宣传制度和宣传计划，并执行良好的，得1分；有不合格的每项扣0.5分，扣完为止；  (2)每年开展4次及以上安全宣传教育活动，得1分；每少1次扣0.5分，扣完为止。  注：安全宣传教育活动(包括安全用气注意事项、正确选择燃气用具的方法、出现异常情况和意外事故时采取的紧急处理措施、户内燃气设施保护措施以及报修报警电话等)。 | (1) 按要求制定安全宣传制度和宣传计划，并执行良好的，得1分。  (2) 评估期间开展安全宣传教育活动，每年开展不少于 4 次，得1分。 | 2 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估  项目 | 考评  内容 | 标准分值 | 考评办法 | 企业实际情况 | 得分 |
| 1 | 扣分项 | 监管  部门  提出  整改  意见 | 4 | (1) 有 1 至 3 项 (处) 未按时、按要求完成整改，扣 2 分；  (2) 有 3 项 (处) 以上未按时、按要求完成整改，扣 4 分。 | 企业根据监管部门提出的整改意见按要求及时完成整改，不扣分。 | 0 |
| 2 | 供气  合同  履行  情况 | 3 | 每存在一起供气合同违约行为，扣 0.5 分，最多扣 3 分。 | 无供气合同违约行为，不扣分。 | 0 |
| 3 | 安全  事故 |  | 每发生1起一般责任安全事故的，扣3分；每发生1起较大责任安全事故的，扣10分。因管理不善，发生重大质量、安全事故的，省辖市、县(含县级市)人民政府及济源示范区管委会或地方燃气行政主管部门应当依法终止特许经营协议，取消其特许经营权，并可以实施临时接管。 | 应急管理局出具企业无安全事故证明，不扣分。 | 0 |
| 合 计 | | | | | | 84.5 |