

武汉市城市管理综合执法委员会文件

武城管规〔2024〕1号

市城管执法委关于印发武汉市管道燃气 特许经营评估管理办法的通知

各区人民政府，市政府各部门，各管道燃气企业：

《武汉市管道燃气特许经营评估管理办法》已经市人民政府同意。现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

武汉市城市管理综合执法委员会

2024年4月18日



武汉市管道燃气特许经营评估管理办法

第一条 为规范管道燃气特许经营行为，健全和完善管道燃气监管体系，根据《城镇燃气管理条例》《湖北省燃气管理条例》《武汉市燃气管理条例》《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，结合本市实际，制定本办法。

第二条 市燃气主管部门负责全市管道燃气特许经营评估的指导、监督工作，会同发改、公安、财政、市场监管、应急管理、消防救援等单位建立评估管理长效工作机制，组建管道燃气特许经营评估专家库；负责江岸、江汉、硚口、汉阳、武昌、青山（武汉化工区）、洪山区和长江新区、东湖生态旅游风景区管道燃气经营企业以及跨区经营的管道燃气经营企业的特许经营评估工作。

蔡甸、江夏、东西湖、黄陂、新洲区人民政府和东湖新技术开发区、武汉经济技术开发区管委会及其授权的区燃气主管部门负责本行政区域内管道燃气经营企业的特许经营评估工作。

管道燃气特许经营评估应当每 3 年组织一次，特殊情况下可实施年度评估，并建立评估档案。

第三条 管道燃气特许经营评估包括特许经营否决项评估、特许经营协议完整性评估和企业经营情况评估三部分。企业经营情况评估按照《企业经营情况评估评分标准》，采用百分制进行计分，75 分为企业经营情况评估合格线。

特许经营否决项评估包括：擅自转让、出租特许经营权的；存在重大安全隐患且拒不整改的；因管理不善，发生重大质量、生产安全事故的；擅自停业、歇业，严重影响到社会公共利益和安全的；擅自将所经营的财产进行处置或者抵押的；法律、法规禁止的其他行为。

特许经营协议完整性评估包括：协议条款的合法性，协议条款的完整性，协议约定责任条款的完整性，临时接管条件约定条款的完整性，法律、法规规定的其他要求。

企业经营情况评估包括：供应保障能力，安全防控及应急救援能力，服务能力、质量及用户投诉受理情况，信息化建设情况，其它需要评估的事项。

第四条 市区燃气主管部门负责组织评估工作，编制评估报告，也可以委托具有咨询、安全评价等资质的第三方机构开展评估工作，编制评估报告。对特许经营否决项评估结果分为“是”“否”，对特许经营协议完整性评估结果分为“完整”“不完整”，对企业经营情况评估结果分为“合格”“不合格”。

第五条 市区燃气主管部门负责组建专家组对评估程序及评估报告的完整性、合法性进行评审，作出“通过”或者“不通过”意见。评审意见为“不通过”的，应当重新进行评估；评审意见为“通过”的，应当对评估报告进行公示，公示时间不得少于七个工作日，对公示期间收到的异议意见，市区燃气主管部门应当及时进行回告。对通过公示的评估报告，市区燃气主管部门应当报本级人民政府备案，并以书面形式告知管道燃气经营企业。

第六条 对特许经营协议完整性评估不通过的，协议签订单位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，协商重新签订特许经营协议或者签订补充协议。

第七条 管道燃气经营企业应当对评估报告中反映的经营问题进行整改，并在三个月内向市区燃气主管部门报送整改情况，申请进行复审。对拒不整改或者经专家组复审认定为不合格的，以及有下列情形之一的，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：

- （一）因管理不善，发生重大质量、安全事故的；
- （二）擅自转让、出租特许经营权的；
- （三）擅自将所经营的财产进行处置或者抵押的；
- （四）擅自停业、歇业，严重影响到社会公共利益和安全的；
- （五）法律、法规禁止的其他行为。

第八条 需进行临时接管的，由市区燃气主管部门负责组织实施临时接管听证会。听证会应当提前七日发布公告，载明召开时间、地点、参加人员等内容。听证会相关资料随评估报告报本级人民政府备案。

第九条 市区燃气主管部门负责制订临时接管预案，明确临时接管条件和交接工作流程，选择临时接管单位。临时接管期限一般为六个月，特殊情况可延长至一年。

第十条 临时接管单位负责制订临时接管工作方案，并签订临时接管协议，报市区燃气主管部门审查通过后实施，以确保管道燃气服务的连续性和稳定性。

对原管道燃气经营企业实施临时接管的，市区燃气主管部门应当依法依规尽快重新选定管道燃气特许经营企业，组织好资产清算和交割，并向社会公告。

第十一条 对已取得管道燃气经营许可证，但未签署特许经营协议的管道燃气经营企业，应按照尊重现状、简化流程、特事特办原则，根据管道燃气经营许可证明确的经营区域，由市区人民政府或者其授权的燃气主管部门与企业补签特许经营协议。

在补签特许经营协议前，应当进行特许经营否决项评估和企业经营情况评估。对不存在特许经营否决项且企业经营情况评估结果合格的，补签特许经营协议；对企业经营情况评估结果不合格的，督促企业整改；对存在特许经营否决项、企业经营情况存在问题拒不整改或者经专家组复审认定整改不到位的，按照要求终止特许经营并进行临时接管。

第十二条 对在管道燃气特许经营评估及临时接管工作中，原管道燃气经营企业拒不配合或者暴力阻扰的，可以直接接管。对不按照要求实施评估或者不按照临时接管预案实施，造成质量、安全生产事故或者群体性事件的，依法追究相关部门、单位及责任人责任。

第十三条 市区燃气主管部门应建立管道燃气特许经营评估举报受理制度，公开举报电话、信箱或者电子邮件地址，受理有关举报并及时办理。

第十四条 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。评估中涉及管道燃气经

营企业商业秘密的，按照有关规定进行管理。

第十五条 本办法适用于本市行政区域内管道燃气特许经营的评估管理,自 2024 年 4 月 18 日起施行(自公布之日起施行),有效期 5 年。

附件：1. 特许经营协议完整性评估细则
2. 企业经营情况评估评分标准

附件 1

特许经营协议完整性评估细则

序号	评估项目	评估内容
1	一、协议条款的合法性	依据《中华人民共和国民法典》《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》《湖北省燃气管理条例》等相关法律法规，协议所有条款必须符合相关法律法规的规定。
2	二、协议条款的完整性	协议应当规定特许经营名称、内容、方式、区域及期限；
3		协议应当规定产品或者服务的数量、质量和标准；
4		协议应当规定收益取得方式，价格和收费标准的确定方法以及调整程序；
5		协议应当明确设施的权属和处置方式；
6		协议应当规定设施维护和更新改造流程；
7		协议应当规定监测评估要求，投融资方式和期限；
8		协议应当规定安全管理要求；
9		协议应当规定履约担保事项和特许经营期内的风险分担；
10		协议应当规定应急预案和临时接管预案制定要求；
11		协议应当规定特许经营期到期后，项目及资产移交方式、程序和要求；
12		协议应当规定特许经营权变更、提前终止及补偿方式；
13		协议应当规定违约责任事项；
14		协议应当规定争议解决方式；

序号	评估项目	评估内容
15	三、协议约定 责任条款的 完整性	协议约定获得特许经营权的企业应当履行下列责任： 1. 科学合理制定企业年度生产、供应计划； 2. 按照国家安全生产法规和行业安全生产标准规范，组织企业安全生产； 3. 履行经营协议，为社会提供足量的、符合标准的产品和服务； 4. 接受行业主管部门对产品和服务质量的监督检查； 5. 按照规定将中长期发展规划、年度经营计划、年度报告、董事会决议等报送行业主管部门备案； 6. 加强对生产设施、设备的运行维护和更新改造，确保设施完好； 7. 完成政府阶段性重点工作； 8. 优化燃气报装营商环境，简化流程、压缩时限、压减费用等； 9. 协议约定的其他责任。
16		协议约定行业主管部门应当履行下列责任： 1. 协助相关部门核算和监控企业成本，提出价格调整意见； 2. 监督获得特许经营权的企业履行法定义务和协议规定的义务； 3. 对获得特许经营权的企业经营计划实施情况、产品和服务的质量以及安全生产情况进行监督； 4. 受理公众对获得特许经营权企业的投诉； 5. 向政府提交年度特许经营监督检查报告； 6. 在危及或者可能危及公共利益、公共安全等紧急情况下，临时接管特许经营项目； 7. 协议约定的其他责任。

序号	评估项目	评估内容
17	四、临时接管 条件约定条款的完整性	协议约定获得特许经营权的企业在特许经营期间有下列行为之一的，行业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： 1. 擅自转让、出租特许经营权的； 2. 存在重大安全隐患且拒不整改的； 3. 因管理不善发生重大质量、生产安全事故的； 4. 擅自停业、歇业，严重影响到社会公共利益和安全的； 5. 擅自将所经营的财产进行处置或者抵押的； 6. 在管理部门组织的特许经营评估中结果不合格且未完成整改的； 7. 法律、法规禁止的其他行为。
18	五、法律、法规规定的其他要求	协议应当满足法律、法规规定的其他相关要求。

企业经营情况评估评分标准

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
1	一、供应保障能力 (20 分)	气源站	2	拥有 1 座市政燃气气源站，得 1 分，每增加 1 座得 0.5 分，最高得 2 分。	市政燃气气源站指从上游供气企业接气并向经营区域城市管网供气的燃气场站，气源站之后的调压站、计量站等不计入；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。未按基本建设程序办理有关审批、验收手续的场站不计分。
2		气源供应	4	与上游供气企业签订长期气源采购合同占年度用气量的比重 100%，得 4 分；80%（含）—100%之间，得 3 分；60%（含）—80%之间，得 2 分；60%以下，不得分。	1. 上游供气企业指具有相关资质且拥有稳定可靠气源的企业，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（下同）。 2. 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、短期合同。
3		应急储气	4	应急储气能力占年供应量的比重 5%及以上，得 4 分；3%（含）—5%之间，得 2 分；3%以下，不得分。	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
4	一、供应保障能力 (20分)	调峰能力	2	承担所供市场小时(日)调峰责任比重为100%，得2分；50%（含）—100%之间，得1分；50%以下，不得分。	与上游供气企业签订协议购买小时(日)调峰服务的，可计入企业小时(日)调峰能力。
5		燃气规划执行情况	6	1. 燃气场站建设(2分)：燃气场站按规划进度建设，得2分；少1座扣1分，少2座及以上不得分。 2. 高压管道建设(2分)：高压管道建设里程达到规划指标100%，得2分；80%（含）—100%之间，得1分；80%以下，不得分。 3. 中压管道建设(2分)：中压管道建设里程达到规划指标100%，得2分；80%（含）—100%之间，得1分；80%以下，不得分。	本项规划指《武汉市燃气专项规划（2021-2035年）》，区级燃气专项规划作为中压管道建设的补充依据，建筑红线范围内的中压管道不纳入统计。
6		管网及设施改造	2	1. 每年对负责维护管理的管网及设施安全运行情况进行评估，得1分。 2. 制定年度维修维护和改造计划并按期完成，得1分。	可自行评估或委托第三方评估。

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
7	二、安全 防控及应 急救援能 力(37分)	安全管 理制度	7	1. 安全管理制度建设(2分): 按照法律法规要求, 具有健全的安全运行管理制度, 得2分; 缺一项制度扣1分, 存在一项制度不完善或未及时评估扣0.5分, 扣完2分为止。 2. 安全生产责任书(2分): 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考核, 得2分; 存在一项不满足要求扣0.5分, 扣完2分为止。 3. 安全生产费用(3分): (1) 按要求制定安全生产费用管理制度和安全生产费用年度计划并严格执行, 得1分。 (2) 安全生产费用专项核算, 得1分。 (3) 安全生产费用按有关规定足额提取, 得1分。	
8		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, 并按定期召开安全生产专题会, 得0.5分。 2. 按规定配备专职安全员, 得0.5分。 3. 按规定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及燃气经营企业从业人员合格证, 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及燃气经营企业从业人员合格证, 得1分。 6. 运行、维护和抢修人员持有燃气经营企业从业人员合格证, 得1分。 7. 特种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培训考核, 取得特种作业人员操作证, 并按相关要求复审, 得1分。	存在1人未按要求取证的, 则该小项不得分。

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
9	二、安全 防控及应 急救援能 力(37分)	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培训，得1分。 2.对新员工进行三级安全教育，培训内容和时间符合《生产经营单位安全培训规定》要求，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，得0.5分。	
10		保险	1	投保安全生产责任保险，得1分。	
11		设备设施安全管理	2	1.每台生产设备有完整的安全技术档案，有完善的设备维护保养制度并切实落实，有完整记录，得1分。 2.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，得1分。	
12		隐患排查治理	4	1.建立机制（1分）：按规定建立隐患排查治理和风险监控双重预防机制，得1分。 2.排查整治（2分）：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，得2分；有一项隐患未整改完成扣0.5分，扣完2分为止。 3.情况上报（1分）：将隐患排查情况定期上报管理部门，得1分。	
13		事故事件管理	4	1.制定完善的事故事件管理制度，得1分。 2.建立完整的事故事件台账，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，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，得1分。	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
14	二、安全 防控及应 急救援能 力(37分)	应急救援能力	6	1.应急预案(2分): (1)按国家和地方相关要求,建立完善的企业应急预案体系,得1分;有一项不合格扣0.5分,扣完1分为止。 (2)应急预案进行评审后,经单位主要负责人签署实施,报相关部门备案,并按要求持续修订完善,得1分;有一项不合格扣0.5分,扣完1分为止。 2.应急演练(2分):按要求制定应急演练计划,依据应急预案开展应急演练,按要求的编制演练相关文件,有详尽的演练记录,有完整的评估总结,得2分;有一项不合格扣0.5分,扣完2分为止。 3.应急救援队伍(2分):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,得2分;缺一项扣0.5分,扣完2分为止。	
15		燃气设施保护	4	1.第三方施工管控(1分):制定第三方施工管控措施并按制度执行,得1分。 2.安全警示标志(1分):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1分为止。 3.燃气设施巡检(1分):按相关要求对燃气设施进行巡查,并建立巡检台账,得1分。 4.燃气设施维修维护(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,得1分。	
16		网络信息安全保护	1	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等级测评和备案,得1分。	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
17	三、服务能力、质量及用户投诉受理情况（27分）	信息公开	1	1. 建立企业网站或微信公众号，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。	
18		服务质量	3	1. 智能服务（2分）：在湖北省政务服网、“鄂汇办”APP、企业网站、企业APP或公众号开设供气服务模块，模块包含开户、过户、报装申请、改管申请、故障报修、服务网点信息、服务热线、抢修热线、开具发票、用户评价等功能且能够正常运行，得 2 分；少一项功能扣 0.5 分，扣完 2 分为止。 2. 获得用气（1分）：报装环节、报装材料和通气时间均符合《武汉市优化营商环境（获得用气）工作方案》要求，得 1 分；有一项不符合要求扣 0.5 分，扣完 1 分为止。	
19		投诉管理	4	1. 投诉渠道（1分）：有网上或电话投诉渠道，且 5 个工作日反馈投诉处理结果，得 1 分。 2. 投诉受理（1分）：服务电话及时接通率 80%（含）以上，得 1 分；80%以下，不得分。 3. 投诉处理（2分）：根据有效投诉处理结果满意度计分，满意度 95%及以上，得 2 分；60%（含）—95%之间，得 1 分；60%以下，不得分。	数据来源为全市天然气统一服务热线平台、各企业客服管理系统及市长热线等各渠道用户投诉数据；经甄别为用户蓄意投诉的，不计入满意度统计。
20		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 70%及以下，得 1 分。	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
21	三、服务能力、质量及用户投诉受理情况（27分）	入户安检	5	1. 制度建设（1分）：有健全的入户安检制度，安检频次、安全巡查内容等相关要求，得1分；有一项不符合要求扣0.5分，扣完1分为止。 2. 隐患整治（2分）：对安全巡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；有一项不符合要求扣0.5分，扣完1分为止。 3. 制定计划（1分）：制定年度入户安检计划，并将计划和实际执行结果报送行业主管部门，得1分。 4. 入户情况（0.5分）：实际入户率（含到访不遇情况）90%及以上，得0.5分。 5. 到访不遇制度（0.5分）：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。	
22		用户回访	2	1. 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，得1分。 2. 用户回访率10%及以上，得1分。	
23		用户满意度	3	1. 电话调查满意度（1.5分）：满意度95%及以上，得1.5分；90%（含）—95%之间，得1分；80%（含）—90%之间，得0.5分；80%以下，不得分。 2. 上门调查满意度（1.5分）：满意度95%及以上，得1.5分，90%（含）—95%之间，得1分；80%（含）—90%之间，得0.5分；80%以下，不得分。	用户满意度调查采取电话调查和上门调查两种形式，用户分为居民用户和非居民用户两类，样本数量原则上为该类用户总数的1%，每类用户总量可不超过100户。

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
24	三、服务能力、质量及用户投诉受理情况(27分)	安全宣传	2	1.制度建设(1分):按制定安全宣传制度和宣传计划,并执行良好,得1分;有一项不符合要求扣0.5分,扣完1分为止。 2.开展情况(1分):每年开展4次及以上安全宣传教育活动,得1分;缺少一次扣0.5分,扣完1分为止。	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。
25		服务评定	4	在省、市部门对公共服务行业服务能力评议中,企业及所辖营业网点未被通报或评为差评单位,得4分;被通报或评为差评单位1次扣1分,扣完4分为止。	
26	四、信息化建设情况(16分)	SCADA系统	4	1.系统建设(1分):建立企业级SCADA系统并正常使用,得1分。 2.场站接入(1分):所有场站均接入SCADA系统,得1分。 3.信息上传(2分):信息上传SCADA系统的场站端流量、压力监测设施比重80%及以上,得2分;50%(含)~80%之间,得1.5分;20%(含)~50%之间,得1分;20%以下,不得分。	
27		GIS系统	4	1.系统建设(2分): (1)建立GIS系统并正常使用,得1分。 (2)GIS系统具备管网查看、信息检索等基础功能,能够实现管网基础信息展示、坐标查询、项目查询、快速统计,得1分。 2.信息接入(2分):80%及以上燃气管道接入GIS系统,得2分;50%(含)~80%之间的燃气管道接入,得1分;50%以下燃气管道接入,不得分。	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	备注
28	四、信息化建设情况(16分)	巡线系统	3	1. 建立巡线信息系统, 得2分。 2. 巡线系统能够对巡线人员实时管控、数据实时更新, 得1分。	
29		智能化表具	3	智能化表具占所有表具比重60%及以上, 得3分; 20% (含) —60%之间, 得2分; 20%以下, 不得分。	
30		报警控制系统	2	建立报警控制系统, 得2分。	报警控制系统应由可燃气体探测器、不完全燃烧探测器、可燃气体报警控制器、紧急切断装置、排气装置等组成, 采用的设备符合国家现行标准及质量规定。
31	五、其他扣分项	监管部门提出整改意见	4	有1-3项(处)未按时、按要求完成整改, 扣1分; 有4项(处)及以上未按时、按要求完成整改, 扣4分。	
32		合同履行情况	3	有供气合同违约行为, 每一起扣1分, 扣完3分为止。	
33		安全事故		发生1起一般责任安全事故, 扣3分; 发生1起较大责任安全事故, 扣10分。因管理不善, 发生重大及以上质量、生产安全事故的, 依法终止特许经营协议, 并实施临时接管。	
34		法律、法规规定的其他的其他要求	3	违反法律、法规规定的其他要求, 每一项扣1分, 扣完3分为止。	

