**2020 年杭州市管道燃气特许经营**

**评估报告**

**（2018～2019 年）**

(公示稿）

杭州市城市管理局

2020年12月

2020年杭州市管道燃气特许经营

评估报告

（公示稿）

为全面保障燃气用户权益，杜绝燃气行业不规范经营现象，推进城镇燃气企业规模化改革，浙江省住房和城乡建设厅于7 月23 日印发了《浙江省管道燃气特许经营评估管理办法》（以下简称《评估管理办法》）。要求各地建立各部门协同合作的工作推进机制，成立由市政公用事业（燃气主管）、综合执法、公安、发改、市场监管、应急管理等部门组成的评估工作领导小组，开展各地市管道燃气特许经营评估工作。本报告评估对象为杭州天然气有限公司（以下简称“杭天公司”），评估时段为2018年1月1日至2019年12 月31 日。

一、评估对象概况

（一）企业基本情况

杭天公司成立于2005年，是杭州市天然气利用工程建设、运营主体，业务范围涵盖高、中、低压天然气输配，天然气销售，并提供相关服务。

（二）燃气设施建设和用户开发情况

目前，高压供气服务区域辐射到杭州市十区二县（市）。截至2019年底，杭州市域已建成天然气门站5座，投运高压管线235公里，运行中低压管线6000余公里，建成投运东、西部大型LNG应急气源站。2019年天然气销售14.13亿方；主城区天然气居民用户120万户，非居民用户7300余家。

二、特许经营协议评估

2012年6月27日，杭州市人民政府（协议甲方，以下称为：“授权人”）与杭天公司（协议乙方，以下称为：“被授权人”）签署《杭州市管道燃气特许经营协议》（下称《特许经营协议》）。特许经营权有效期限自协议生效之日起至2034年4月24日止。

《杭州市管道燃气特许经营协议》包括特许经营权授予、运营、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、保险、价格与计量、临时接管、特许经营权的终止、特许经营资产的移交、违约、不可抗力、银行保函等内容，协议条款的完整性和合法性、应急预案的完整性、临时接管条件的完整性方面均较为规范、概括性强、便于执行。

考虑到特许经营协议约定时间长，各方因素处于动态发展中，因此，特许经营协议内容需要及时更新保持其有效性和针对性的特点，与燃气行业现状相符。

三、企业经营情况评估

经过调研组系统、全面评估，按照《评估管理办法》对杭天公司进行打分，经营情况评估得分为 92分。具体评估项目得分情况见附表。

（一）特许经营企业取得的成效

1．安全保障和应急机制体系较全面

杭天公司结合自身经营特点编制了一系列安全生产规章制度，并根据安全管理制度执行反馈情况，每年不断对安全管理制度进行优化完善和更新，对制度体系进行标准化管理。设有消安委会，配备专职安全生产管理人员，任命了首席安全官，开展以领导与安全管理部门相结合的“3+1”方式进行安全检查，配备的保险能够保障燃气设施安全、公共责任安全及用户安全，具备一定的事故预防功能。设有各类安全生产教育和培训档案，对安全生产教 和培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等有相关记录。

2．用户发展和项目建设取得了一定成绩

杭天公司按照规划要求，积极筹划天然气工程项目的建设工作。在用户发展、场站建设、管网建设和客服方面均做出了积极的努力，可以满足城市建设和市场发展的要求。

3．储气调峰能力有一定保障

杭天公司为推进天然气管线建设，启动与中石油的“多气源采购”谈判，同时开展LNG贸易，建立了管道气和LNG的联动机制；杭燃集团将于近期建成嘉兴LNG码头，全面实现LNG 管道气化，最大程度上保障其储气调峰能力。

4．逐步实现“智慧智能燃气”

杭天公司的客户服务中心综合考虑人口规模、服务半径、商圈状态、现有设施等因素，靠近居民用户集中分布区，充分利用现有市政资源。随着智慧能源、信息化建设的发展和推进，杭天公司实现了19网上服务厅整体功能的标准化与智能化，扩大了业务覆盖面和用户覆盖面。

5．收费信息公开化

杭天公司用户管道天然气价格均执行政府价格管理部门文件，在服务场所显著位置对收费项目、收费标准、服务内容、收费对象、收费依据、服务监督和投诉举报电话等信息进行了公示，供气经营服务性项目的收费公示工作较到位，用户对管道燃气设施工程安装费的收取普遍认知。

6．压力管道检验较完善

据项目组抽检资料显示，杭天公司能够按照《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》和《城镇燃气管网泄漏检测技术规程》的相关要求对燃气管道进行定期检验和管网泄漏检测，对燃气管道安全状况进行符合性的验证活动。

（二） 存在的主要问题及建议

1．财务指标管控方面

评估期内，杭天公司的固定资产稳定，在建工程投资较大；主营业务净利润率较低甚至出现负值，盈利能力欠佳；资产负债率较高，流动比率较低，企业财务状况存在一定风险。建议杭天公司优化管理降低运营成本、减少高压管网投入、提议股东注资等形式降低资产负债率，避免违约风险。

2．安全管理方面

需进一步完善安全生产责任保险和职业卫生方面相关工作，进一步加强作业人员取证，提高用户安检成功率和隐患整改率。继续加强安全宣传，督促落实隐患整改的措施。

3．工程建设方面

2018-2019年间，杭天公司建设的高压和中低压燃气管线工程的基本报批程序有待进一步完善。

4．服务质量方面

需进一步完善燃气加臭检测机制，同时建议杭天公司在稳定供气、预约及客户服务方面进一步提升强化，持续改善营商环境。

5．经营管理方面

建议杭天公司按照《城镇燃气管理条例》、《市政公用特许经营管理办法》、《住房和城乡建设部关于修改燃气经营许可管理办法的通知》 《杭州市管道燃气特许经营协议》的具体内容和时间要求，将年度经营计划、年度发展报告、特许经营报告等形成系统性文件主动向燃气主管部门进行报送。

6．生产运营方面

场站和管网管理己基本到位，但仍存在需整改的问题，持续强化智慧能源建设，提高用户使用燃气的便捷性以及对安全隐患的应急能力。杭天公司民用户表具到期置换率较低，建议杭天公司加强管理措施进一步提高老用户的燃气具置换率。非居民用户流量计到期周检率较低，建议计量中心尽快取得检定资质，提高周检效率，提升非居民用户的周检率。

**附件**

本次评估对象杭州天然气有限公司的评估结果为**92**分，具体得分情况详见下表。

**杭州天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 | 评估内容 | 计分方法 | 评估方式 | 分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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） | 现场检查查阅资料 | 2分 |
|  | 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） | 2分2019年除去分销供气量为5.5亿方，杭天公司的储气能力为0.12亿方 |
|  | 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。 | 3分 |
|  | 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。 | 2分 |
|  | 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。 | 1分 |
|  | 二、安全防控及应急救援能力保障（35分） | 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。 | 现场检查查阅资料 | 4分 |
|  | 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；（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；（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） | 1、2分2、2分，规划中市区高压管道长度2020年应达214km，实际建设235km；3、4分；4、4分，调研资料显示居民管道气化率98.21%；5、3分，规划中主城区2020年用气量应达9亿方，实际为14亿方。 |
|  | 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。 | 查阅资料 | 3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评定标准》（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。 | 查阅资料 | 3分 |
|  | 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。 | 查阅资料 | 5分 |
|  | 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。 | 现场查看查阅资料 | 4分 |
|  | 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） | 查阅资料 | 6分 |
|  | 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。 | 查阅资料 | 1、2分；2、2分；3、2分。 |
|  | 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。 | 查阅资料 | 3分 |
|  | 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。 | 查阅资料 | 4分需进一步提升意见整改执行度 |
|  | 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。 | 查阅资料 | 2分 |
|  | 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。 | 现场检查 | 1分 |
|  | 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。 | 现场检查查阅资料 | 4分 |
|  | 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。 | 现场检查 查阅资料 | 5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。 | 查阅资料 | 2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。 | 查阅资料 | 3分 |
|  | 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。 | 查阅资料 | 1、0分2018年、2019年总资产收益率分别为0.88%、2.49%，银行长期贷款利率为4.41%；2、0.5分2018年现金流量小于0，2019年现金流量大于0；3、0分2018年、2019年资产负债率分别为84.17%、83.22%；4、1分2018年、2019年偿债备付率分别为3.89、1.27；5、0.5分2018年、2019年利息备付率分别为1.41、2.23。 |
|  | 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，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） | 现场检查 | 1、2分；2、2分。 |
|  | 实施报装便利化行动改革（5分） | 根据我省优化营商环境用水、用气报装便利化的要求：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天的，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。 | 当地城镇燃气主管部门出具意见、用户评测 | 1、1.5分；2、1.5分；3、2分。 |
|  | 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。 | 查阅资料 | 1分 |
| 合计 |  |  | 92分 |