

编号：HBCH-AP07-24-0E-08

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司

管道燃气特许经营运营评价报告

(2021年4月-2024年3月)

(公示版)

湖北楚晖安全技术咨询有限公司

二〇二四年八月



编号：HBCH-AP07-24-0E-08

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司

管道燃气特许经营运营评价报告

(2021年4月-2024年3月)

评价机构名称：湖北楚晖安全技术咨询有限公司

资质证书编号：APJ-（鄂）-016

法定代表人：徐 婷

技术负责人：管日文

评价负责人：姜国伟





安全评价机构



资质证书

(副本) (1-1)

统一社会信用代码: 91420114MA7M41N94J

机构名称: 湖北楚晖安全技术咨询有限公司

办公地址: 湖北省武汉市武汉经济技术开发区沌阳大道403号3楼

法定代表人: 徐婷

证书编号: APJ-(鄂)-016

首次发证: 2022年10月12日

有效期至: 2027年10月11日

业务范围: 石油加工业, 化学原料、化学品及医药制造业; 陆上油气管道运输业**



会议签到表

会议时间：2024年7月23日下午15:00

会议地点：区域管局东一楼会议室

会议主题：《武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营评估报告》专家评审会

序号	参会单位	参会人员	电话
1	湖北楚博智能技术有限公司	刘可伟	15342500389
2	湖北文鼎安全环保科技股份有限公司	朱克明	15926383921
3	武汉江南燃气公司	杨志刚	18986099398
4	湖北安鼎安全环保科技股份有限公司	汪海波	13871941926
5	武汉华润燃气有限公司黄陂分公司	母世光	18986091696
6	武汉华润燃气有限公司黄陂分公司	毛威	1870712179
7	黄陂区燃气管理办公室	刘辉	1850718387
8	湖北成和成律师事务所	陈成峰	13971185587
9	综合执法科	张印	15827586203
10	应急局	李印	1387130675
11	区域管局	熊毅豪	18507183728
12	区发区局	刘琴	18771013655
13	区市场监管局	王圣刚	13628609001
14	区司法局	胡婧	13407177998
15			
16			

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司
管道燃气特许经营评估报告专家审核意见

黄陂区城市管理执法局根据《城镇燃气管理条例》、《湖北省燃气管理条例》、《市政公用事业特许经营管理办法》、《基础设施和公用事业特许经营管理办法》以及《武汉市管道燃气特许经营评估管理办法的通知》（武城管规【2024】1号）等法律法规及标准的要求，组织专家对《武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营评估报告》（以下简称《评估报告》）的完整性、合法性进行了评审。与会专家听取了建设项目概况与报告编制情况的介绍，专家组经讨论，形成如下评审意见：

一. 专家组意见：

- 1、完善评估报告的评估程序和范围；
- 2、完善评估报告附件资料；
- 3、在前言部分进一步明确企业对所提供资料的真实性负责。

二. 评审结论

本次评估期内，黄陂华润未发生因管理不善造成的重大质量、生产安全事故；无重大安全隐患。专家组对评估报告的评估程序及评估报告的完整性、合法性评审意见为“通过”。

专家组组长：

杨志刚

专家成员：

张明 汪明波

2024年7月23日

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司

管道燃气特许经营运营评价报告评审修改说明

2024年7月23日，黄陂区城市管理执法局组织有关专家对《武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告》进行了评审，专家组通过查阅资料、质询，经充分讨论，形成审核意见。

湖北楚晖安全技术咨询有限公司组织评价人员对该《武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告》进行了相关的修改，修改情况如下：

序号	专家组评审意见	是否采纳	修改情况
1	完善评估报告的评估程序和范围	是	已补充，P2、P3
2	完善评估报告附件资料	是	已完善补充报告附件资料
3	在前言部分进一步明确企业对所提供资料的真实性负责	是	已补充，见前言部分
4	修改专家提出的其他个人意见。	是	已完善修改，见报告五、企业经营情况评估
专家复核意见	 2024年08月08日		

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司

管道燃气特许经营运营评价报告

评价人员

	姓名	职称	专业	资格证书号	从业登记编号	签字
项目负责人	姜国伟	中级	安全	S011032000110202000784	041450	姜国伟
评价组成员	魏章亚	注安	化工工艺	1600000000301255	029918	魏章亚
	程笑	中级	化工机械	S011032000110193000894	039633	程笑
	王占伟	中级	电气	1600000000301254	029862	王占伟
	王亚兰	注安	安全	S011041000110192002565	029855	王亚兰
	王家友	注安	自动化	0800000000104173	005666	王家友
报告编制人	姜国伟	中级	安全	S011032000110202000784	041450	姜国伟
	程笑	中级	化工机械	S011032000110193000894	039633	程笑
	王家友	注安	自动化	0800000000104173	005666	王家友
报告审核人	莫举宝	注安	化工工艺	0800000000205359	013563	莫举宝
过程控制负责人	刘龙渝	中级	安全	S011041000110192002384	039067	刘龙渝
技术负责人	管日文	高级	化工工艺	S011032000110191000390	018195	管日文

前 言

为规范武汉市黄陂区管道燃气特许经营运行，推动落实管道燃气企业主体责任，健全管道燃气监管体系，保障社会公共利益和公共安全。根据《城镇燃气管理条例》《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》《湖北省燃气管理条例》以及《武汉市管道燃气特许经营评估管理办法的通知》（武城管规【2024】1号）等规定，武汉市黄陂区城市管理执法局委托湖北楚晖安全技术咨询有限公司对武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价。

接受委托后，我公司成立了特许经营评估组，评估组采取查阅资料、调查询问、现场核查等工作方式，并与监管部门进行广泛交流，严格依据法律、法规相关要求进行评估，提出了措施建议，得出了评估结论，形成了特许经营运营评价报告。

本次特许经营评估所依据的资料均由武汉华润燃气有限公司黄陂分公司提供，该公司对所提供的资料和数据真实性、有效性负责。

在本次评估过程中，评估组得到了黄陂区城市管理执法局的大力支持和武汉华润燃气有限公司黄陂分公司的密切配合，在此表示衷心的感谢。

目 录

一、概述	1
(一) 评估依据	1
(二) 评估范围	1
(三) 评估内容	2
(四) 评估程序	3
二、公司概况	5
(一) 企业基本情况	5
(二) 燃气设施建设和用户开发情况	6
三、特许经营否决项评估	7
四、特许经营协议完整性评估	8
(一) 特许经营协议	8
(二) 特许经营协议完整性评估	9
五、企业经营情况评估	14
六、评估结论及建议	31
(一) 评估小结	31
(二) 综合结论	31
(三) 建议	31

一、概述

（一）评估依据

（1）《城镇燃气管理条例》（2010年10月19日国务院第129次常务会议通过，2010年11月19日国务院令583号公布，自2011年3月1日起施行。根据2016年2月6日国务院令666号修订）；

（2）《市政公用事业特许经营管理办法》（2004年3月19日中华人民共和国建设部令第126号发布，根据2015年5月4日中华人民共和国住房和城乡建设部令第24号《住房和城乡建设部关于修改〈房地产开发企业资质管理规定〉等部门规章的决定》修正）；

（3）《基础设施和公用事业特许经营管理办法》（中华人民共和国国家发展和改革委员会 中华人民共和国财政部 中华人民共和国住房和城乡建设部 中华人民共和国交通运输部 中华人民共和国水利部 中国人民银行令〔2024〕第17号）；

（4）《湖北省燃气管理条例》（1999年6月4日湖北省第九届人民代表大会常务委员会第十次会议通过；2007年7月28日湖北省第十届人民代表大会常务委员会第二十八次会议修订）；

（5）《武汉市管道燃气特许经营评估管理办法的通知》（武城管规〔2024〕1号）。

（二）评估范围

本次特许经营评估时间范围为：2021年4月1日至2024年3月31日。

本次特许经营评估区域范围为：武汉市黄陂区前川、盘龙城开发区、汉口北、武湖、滠口、天河、罗汉、横店临空产业园等地区次高压管道建设 64.19 公里，市政中压管道建设 236.69 公里，涉及居民用户 24 万户，工商业（含公服）用户近 1500 户等燃气场所。

2024 年 3 月 31 日之后，黄陂华润管道燃气的特许经营协议、企业经营情况、周边环境、平面布置、建构筑物、工艺流程、设备设施、公辅设施、安全管理体系等发生变化不在本次评估范围内。

（三）评估内容

本次管道燃气特许经营评估按燃气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个评估单元展开。

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，其他扣分项。

（四）评估程序

1、制定评估计划：确定评估的依据、范围、内容、方法和时间节点等，制定详细的评估计划。

2、资料收集和分析：收集相关资料，进行整理和分析。

3、实地考察：进行实地考察，核实相关信息，排查存在的问题，反馈意见。

4、依照评估评分标准打分：从特许经营否决项、特许经营协议完整性和企业经营情况三部分进行评估。并按照《企业经营情况评估评分标准》，采用百分制进行计分。

5、提出改进措施和建议：依据评分标准梳理存在的问题，提出针对性建议和措施。

6、评估结果分析和编写报告：从特许经营否决项、特许经营协议完整性和企业经营情况三项进行评估，得出最终结果，编写评估报告。

7、报告审核及装订；报告编制完成后，由评估组、技术负责人、质量负责人审核后，形成送审版报告，交燃气主管部门，并由燃气主管部门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。



图1.1 评估程序流程图

二、公司概况

（一）企业基本情况

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司（以下简称“该公司”）于2003年10月20日注册成立，负责人是桂凌，类型为台、港、澳投资企业分支机构，营业场所位于黄陂区盘龙城经济开发区巨龙大道196号，统一社会信用代码是914201007551060065，经营范围包括许可项目：燃气经营；各类工程建设活动；建设工程设计；燃气燃烧器具安装、维修；燃气汽车加气经营；住宅室内装饰装修；供电业务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）。一般项目：合同能源管理；热力生产和供应；新能源汽车换电设施销售；输配电及控制设备制造；站用加氢及储氢设施销售；家用电器销售；家用电器安装服务；家具安装和维修服务；日用百货销售；厨具卫具及日用杂品零售；洗车服务（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。

2010年12月18日，武汉市黄陂区城市管理执法局与武汉华润燃气有限公司签署了《武汉市黄陂区管道燃气特许经营协议》（以下简称《特许经营协议》）。特许经营权有效期限为30年，自2010年12月30日起至2040年12月30日止。

2024年04月10日，武汉华润燃气有限公司取得由武汉市城市管理执法委员会换发的《燃气经营许可证》，许可证编号：鄂202401000012GJ；经营类别：管道燃气、燃气汽车加气；经营区域：

武汉市黄陂区（具体以特许经营文件确定的区域为准），有效期限：2024年04月10日至2027年04月09日。（见附件一）

（二）燃气设施建设和用户开发情况

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司是武汉华润燃气有限公司下属唯一一家分公司，在职员工 128 人。武汉华润燃气有限公司黄陂分公司在黄陂区内紧跟城市发展步调，积极参与新建小区规划建设；放眼乡镇开发，推动燃气在乡镇地区普及与使用；响应用户侧用气需求，积极参与老旧小区改造项目，为更多用户提供燃气服务。燃气供应涉及居民用户超 24 万户，工商业（含公服）用户近 1500 户。公司年供气规模近 8000 万立方，建设工程包括：完成前川、盘龙城开发区、汉口北、武湖、滠口、天河、罗汉、横店临空产业园等地区次高压管道建设 64.19 公里，市政中压管道建设 236.69 公里。

三、特许经营否决项评估

依据武汉华润燃气有限公司黄陂分公司出具的特许经营评估承诺书（见附件二），评估小组通过现场核实、查阅资料及与相关部门沟通，黄陂华润在2021年4月—2024年3月期间特许经营否决项评估见表3-1。

表3-1 该公司特许经营否决项评估表

序号	特许经营否决项	检查情况	评估结果
1	擅自转让、出租特许经营权的	未发现该公司有转让、出租特许经营权等相关行为。	否
2	存在重大安全隐患且拒不整改的	该公司全面开展隐患排查治理，未发现重大安全隐患且拒不整改的情况。	否
3	因管理不善，发生重大质量、生产安全事故的	该公司落实了对上游供气质量和用户端加臭剂剂量检测的质量管理，并在服务厅进行了气质报告公示。同时查阅黄陂华润事故管理记录，未发生重大质量事故、生产安全事故。	否
4	擅自停业、歇业，严重影响到社会公共利益和安全的	该公司未发生停业、歇业事件。	否
5	擅自将所经营的财产进行处置或者抵押的	通过查阅该公司近三年年报和财务报表，该公司未擅自将所经营的财产进行处置或抵押。	否
6	法律、法规规定的其他情形	该公司遵守法律、法规，无违反法律、法规禁止的行为。	否

注：特许经营评估严格实行“一票否决制度”，有上述情形之一的被评估企业，评估结果按不合格判定。

特许经营否决项评估结果：该公司在2021年4月—2024年3月未发生上述6项否决项所述情形，黄陂华润特许经营否决项评估结果为“否”。

四、特许经营协议完整性评估

（一）特许经营协议

为了规范黄陂区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，根据《中华人民共和国行政许可法》、《市政公用事业特许经营管理办法》、《湖北省燃气管理条例》、《武汉市燃气管理条例》及相关法律法规，由协议双方按照法定程序在中国湖北省武汉市黄陂区签署“武汉市黄陂区管道燃气特许经营协议”。（见附件三）

（1）2010年12月18日，武汉市黄陂区城市管理执法局与武汉华润燃气有限公司签署了《武汉市黄陂区管道燃气特许经营协议》（以下简称“特许经营协议”）。特许经营权有效期限为30年，自2010年12月30日起至2040年12月30日止。

协议双方分别为：武汉市黄陂区城市管理执法局（下称甲方），法定地：武汉市黄陂区前川街望城巷25号，法定代表人：何觉先，职务：局长；武汉华润燃气有限公司（下称乙方），注册地点：武汉市黄陂区盘龙城佳海工业城A2栋，注册号：420100000032266，法定代表人：史宝峰，职务：董事长。

（2）协议内容主要包括：总则；专用表述的定义与解释；特许经营权期限；特许经营权范围；特许经营权的使用和承继；管道燃气设施的投资、建设与建设用地；管道燃气设施的所有权、所有权；管道燃气设施的管理、维修及更换；管道燃气设施的征用及补偿；公共用地、道路及其他公用设施的占用；影响用户用气工程的报告与通知；

供气计量、收费及格式文本；燃气价格及其他费用；供气和用气安全；供气质量和服务标准；管道燃气的持续经营及损害追索；特许经营权的终止、取消；特许经营权终止后的资产处置与补偿；甲方监管；甲方的权利和义务；乙方的权利和义务；乙方的承诺；违约；协议的变更与解除；不可抗力及免责；争议解决；附则；协议签署页。

（二）特许经营协议完整性评估

评估组依据《武汉市管道燃气特许经营评估管理办法的通知》（武汉城管规〔2024〕1号）中附件1特许经营协议完整性评估细则，对该公司提供的“武汉市黄陂区管道燃气特许经营协议”完整性进行评估，评估情况见表4-1。

表4-1 该公司特许经营协议完整性评估结果表

序号	评估项目	评估内容	检查情况	评估结论
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。	特许经营协议根据《中华人民共和国行政许可法》《市政公用事业特许经营管理办法》《湖北省燃气管理条例》《武汉市燃气管理条例》及相关法律法规签订，协议的条款符合相关法律法规的规定	完整
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；	特许经营名称是武汉市黄陂区管道燃气特许经营协议；特许经营内容见协议第四章 402 条；特许经营权区域见协议第四章 401 条；特许经营权期限见协议第三章 301。	完整
3		协议应当规定产品或者服务的数量、质量和标准；	协议第十五章明确了供气质量和标准。	完整
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；	协议第十三章明确了燃气价格、燃气价格变动、燃气价格构成、其他费用、价格制定和调整程序、用户分类与计量单位。	完整
5		协议应当明确设施的权属和处置方式；	协议第七章明确了管道燃气设施的所有权和处置方式。	完整
6		协议应当规定设施维护和更新改造流程；	协议其中第八章明确了管道燃气设施的管理、维修及更换；管道燃气设施的更换时间；用户不合格管道燃气设施的更换。	完整
7		协议应当规定监测评估要求，投融资方式和期限；	协议第十四章 1404 条明确了乙方应对地下燃气管网进行安全质量评估，1408 条明确了燃气压力监测要求；第二十章 2001 条明确了甲方可以聘请中介机构对乙方的资产和经营状况进行评估；第六章明确了管道燃气设施的投资内容，第三章明确了特许经营期限。	完整
8		协议应当规定安全管理要求；	第十四章明确了供气和用气安全，包括燃气安全要求、燃气安全制度、燃气安全管理的职责范围、管道燃气设施安全预防、强制保险、应急抢险抢险、燃气安全用气宣传、燃气压力监测、建设现场监护。	完整
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；	协议中未明确履约担保事项；第十八章 1804 条、1805 条明确对固定资产评估费用的风险分担，1809 条明确了特许经营权终止后的资产	不完整

序号	评估项目	评估内容	检查情况	评估结论
			处置费用风险分担。	
10		协议应当规定应急预案和临时接管预案制定要求；	协议中附件八有管道燃气事故应急预案，第二十章 2002 条甲方的义务中约定了临时接管乙方管道燃气设施运行预案的要求。	完整
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；	协议中第十八章 1808 条明确了管道燃气设施的移交方式、内容期限、要求等。	完整
12		协议应当规定特许经营权变更、提前终止及补偿方式；	协议中第十七章、十八章明确了特许经营权的终止和取消，资产处置及补偿，第二十四章明确了特许经营协议的变更与解除等内容。	完整
13		协议应当规定违约责任事项；	协议中第二十三章明确双方违约赔偿责任、提前告知、合理补救和违约不中断协议履行。	完整
14		协议应当规定争议解决方式；	协议中第二十六章明确了在履行本协议中发生争议时，双方可自行协商，协商不成时，则任何一方有权向有管辖权的人民法院提起诉讼的方式。	完整
15	三、协议约定责任条款的完整性	<p>协议约定获得特许经营权的企业应当履行下列责任：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 科学合理地制定企业年度生产、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； 	协议中第二十一章明确乙方的权利和义务，第二十二章明确了乙方的承诺。	完整

序号	评估项目	评估内容	检查情况	评估结论
		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。	协议中第十九章，明确甲方监管事项，第二十章明确了甲方权利和义务。	完整
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；	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。协议已约定获得特许经营权的企业在特许经营期间，有协议第十七章第 1703 条中所列行为之一的，主管部门有权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。临时接管条件基本完整，与《市政公用事业特许经营管理办法》中规定的内容相符，基本具备《湖北省燃气管理条例》规定的五种情形。	完整

序号	评估项目	评估内容	检查情况	评估结论
		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。	依据《基础设施和公用事业特许经营管理办法》中第二章第二十条规定和《湖北省燃气管理条例》第十六条规定要求，黄陂华润与燃气主管部门签订了管道燃气特许经营协议，并严格遵守国家有关规定；协议满足法律、法规规定的其他相关要求。	完整

特许经营协议完整性评估：特许经营协议完整性评估细则共计 18 条，其中仅有 1 条评估结果为“不完整”，未明确履约担保事项，其余 17 条评估结果为“完整”。

五、企业经营情况评估

5-1 企业经营情况评估评分表

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	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。	该公司拥有八一农场、横店、三金潭3座分输站作为气源站,得2分。	2	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。
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。	该公司分别与上游供气公司湖北省天然气开发销售有限公司、武汉城市天然气高压管网有限公司签订“天然气购销合同,购合同量约为8070万立方米,比重为100.87%得4分	4	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。	该公司未建设应急储气场站,未与其他储气场站签订应急储气协议,应急能力无法保障,扣4分	0	
4		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;	该公司分别与上游供气公司湖北省天然气开发销售有限公司、武汉城市天然气	2	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。

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				50%以下，不得分。	高压管网有限公司签订“天然气购销合同，合同中明确了调峰内容，承担所供市场小时（日）调峰责任比重为100%，得4分		
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。	黄陂华润有进度地在执行《武汉市燃气专项规划》、《武汉市黄陂区燃气专项规划》提出的燃气规划要求，得2分	6		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。
			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。	该公司高压管道按规划进度完成13km，高压管道建设里程达到规划指标100%，得2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。	该公司中压管道按规划进度完成77km，中压管道建设里程达到规划指标100%，得2分			
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。	该公司近三年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，其中2024年3月公司委托北京	2	可自行评估或委托第三方评估。	

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
					大方安技术咨询有限公司出具了《武汉华润燃气有限公司黄陂分公司输配系统安全现状评价报告》，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。	该公司近三年每年制定有年度维修维护和改造计划，计划表明确了月度、内容、规定及标准、责任人及要求等，同时查阅了设备设施维护保养记录电子台账，该公司依照计划按期完成，得1分		
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。	该公司编制了各种制度体系文件，建立了安全运行管理制度，主要包括《输配管理体系制度汇编》《生产设备管理体系制度汇编》《客服安全管理体系制度汇编》《工程安全管理体系制度汇编》《EHS安全管理体系制度汇编》等5个管理体系制度汇编，管理制度较健全、完善，制度内容符合国	7	

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
					家法律法规和标准，得 2 分		
				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进行考核，得 2 分；存在一项不满足要求扣 0.5 分，扣完 2 分为止。	该公司与各部门负责人、岗位员工签订了安全生产责任书，每年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（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。	（1）该公司制定了安全生产费用管理制度和安全生产费用年度计划，并按照计划提取安全生产费用，得 1 分； （2）该公司安全生产费用由财务进行专项核算，得 1 分； （3）该公司已按照《企业安全生产费用提取和使用管理办法》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，并按规定定期召开安全生产专题会，得 0.5 分。	该公司成立了 EHS 委员会作为公司安全生产组织领导小组，公司副总经理（主持工作）任安委会主任，副	4	存在 1 人未按要求取证的，则该小项不得分。	

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
					总经理任安委会副主任,各相关领导及部门负责人为EHS委员会委员,得0.5分		
				2. 按规定配备专职安全员,得0.5分。	该公司按要求配备1名专职安全员管理人员,得0.5分		
				3. 按规定配备注册安全工程师,得1分。	该公司配备2名注册安全工程师作为安全管理人员,数量满足要求,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。	该公司主要负责人只持有燃气经营企业从业人员合格证,未取得安全生产知识和管理能力考核合格证,扣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。	该公司安全生产管理人员只持有燃气经营企业从业人员合格证,未取得安全生产知识和管理能力考核合格证,扣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。	该公司64名运行、维护和抢修人员均持有燃气经营企业从业人员合格证,得1分		

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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。	该公司电工作业、高处作业和压力管道焊接操作人员取得特种作业人员操作证,得1分		
9	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。	该公司制定了安全教育培训计划并定期进行安全教育培训,得1分	2		
			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。	该公司对新员工进行了三级安全教育,培训内容和时间符合规定要求,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。	该公司3年无离岗一年以上重新上岗的人员,针对调岗人员重新开展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。	该公司未投保安全生产责任保险,扣1分	0		
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。	该公司部分设备安全技术档案缺少特种设备运行故障和事故记录等。生产设备安全技术档案不完整,扣1分	1		

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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。	该公司公司对所有的特种设备和安全设施都已按照规定进行检定，并在合格有效期内，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管控双重预防机制，得1分。	该公司建立了隐患排查治理和风险管控双重预防机制，得1分。	4	
				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。	该公司定期开展风险识别和隐患排查治理，建立了隐患台账，并形成治理闭环，得2分		
				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	该公司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。	该公司制定了完善的安全生产事故管理，得1分	4	
				2. 建立完整的事故事件台账，得1分。	该公司分年度建立事故事件台账，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，得1分。	该公司建立完整的事件台账，并提出处理及整改措施，得1分		

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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。	该公司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,扣1分		
14		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。	(1) 该公司编制了生产安全事故应急预案,建立了完整的应急预案体系,得1分; (2) 该公司生产安全事故应急预案已进行评审,经单位主要负责人签署实施,于2022年2月17日在武汉市黄陂区应急管理局进行登记备案,并按要求定期修订完善,得1分	6	
				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。	该公司制定了应急演练计划,编制了应急演练方案,并依照方案实施演练,有演练记录,有评估总结,得2分		
				3. 应急救援队伍(2分): 按相关要求成立应急救援队伍、	该公司成立了应急救援队伍,配备了应急救援装备、		

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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。	器材，得2分		
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。	该公司制定了第三方施工管控措施制度，并按制度执行，得1分	4		
			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。	该公司在燃气设施周边设置安全警示标志和安全保护标志，得1分			
			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。	该公司定期分段对燃气管道等设施进行巡检，有巡检台账，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。	该公司定期分段对燃气设施进行检测、维修和维护，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保护等级测评和备案，得1分。	该公司未在本地区域开展信息系统安全保护等级测评和备案，扣1分	0		

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
17		信息公开	1	1. 建立企业网站或微信公众号，得 0.5 分。	该公司在企业 APP、公众号、网厅系统开设供气服务模块，得 0.5 分	1	
				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。	该公司已公开业务办理流程、服务标准、资费标准、气质等信息，得 0.5 分		
18	三、服务能力、质量及用户投诉受理情况 (27 分)	服务质量	3	1. 智能服务 (1 分)：在湖北省政务服务网、“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。	该公司微营业厅中开设了供气服务模块，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	3	
				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。	该公司报装环节、报装材料和通气时间符合要求，得 1 分		
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	该公司在公众号、网厅系统上均设有网上或电话投诉	4	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

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				日反馈投诉处理结果,得1分。	渠道,且营业厅进行了投诉电话公示,且能在5个工作日内反馈投诉处理结果,得1分		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。
				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。	依据该公司燃气热线接通率统计表数据分析,近三年人工接通率均大于80%,其中2023年1月-2024年5月平均人工接通率为84.86%,得1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。	该公司近三年有效投诉结果满意度均在95%及以上,其中2023年度群众满意率98.37%,得2分		
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。	该公司查阅黄陂华润2021年—2023年财务报表,黄陂华润2021年度净利润24903595.17元,2022年度净亏损-29069899.74元,2023年度净亏损-4181081.38元,扣1分	2		
			2. 经营现金流量大于0,得1分。	查阅黄陂华润2021年—2023年财务报表中现金流			

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
					量表得知,企业经营活动现金流、投资活动现金流、筹资活动现金流均大于0,得1分		
				3.资产负债率70%及以下,得1分。	查阅黄陂华润2021年—2023年财务报表中资产负债表得知,2021年资产负债率为50.3%,2022年资产负债率为50.0%,2023年资产负债率为44.6%,其资产负债率70%及以下,得1分		
21		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、安全检查内容等符合相关要求,得1分;有一项不符合要求扣0.5分,扣完1分为止。	该公司有入户安检制度,安检频次、安全检查内容等符合相关要求,得1分	5	
				2.隐患整治(2分):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;有一项不符合要求扣0.5分,扣完1分为止。	该公司入户安检时发现的隐患详细记录,现场能进行初步处理的及时处理,现场处理不了的,在安检单上记录隐患内容及整改期限,整改完成后进行复查,得2分		

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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。	该公司制定了年度入户安检计划，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。	通过对黄陂华润近三年的入户安检情况核实，其中2023年度应检户数239377户，实际检查户数215148户，安检比例90%，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。	该公司制定了到访不遇制度，建立了到访不遇台账和处置措施，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。	该公司建立了回访记录档案，得1分	2		
			2. 用户回访率10%及以上，得1分。	该公司分月对上门服务业务工单回访情况进行统计，近三年用户回访率均为10%以上，其中最近一季度用户回访成功率为52.37%，得1分			

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
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。	该公司回访总量 1751 条，成功数 917 条，失败数 934 条，服务态度平均分为 9.78 分，专业能力平均分 9.77 分，得 1.5 分	3	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。
				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。	查阅“武汉市民热线服务 1 月份受理办理群众诉求情况通报资料，其中武汉华润燃气有限公司按时办结率为 87.11%、群众满意率 98.37%”，得 1.5 分		
24		安全宣传	2	1. 制度建设 (1 分)：按要求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。	该公司制定了安全宣传制度和宣传计划，得 1 分	2	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。
				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。	该公司近三年平均每年安全宣传次数不少于 6 次，得 1 分		
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	该公司未被通报或评为差评单位，得 4 分	4	

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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。	该公司建立了企业级 SCADA 系统并正常使用，得 1 分	4	
				2. 场站接入 (1 分)：所有场站均接入 SCADA 系统，得 1 分。	该公司 18 座调压站均接入 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。	该公司 18 座调压站端流量、压力监测设施信息均上传 SCADA 系统，得 2 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。	(1) 该公司建立了 GIS 系统并正常使用，得 1 分； (2) 该公司 GIS 系统具备管网查看和信息检索功能等功能，能展示官网基础信息，坐标查询、项目查询、快速统计，得 1 分	4	
				2. 信息接入 (2 分)：80% 及以上燃气管道接入 GIS 系统，得	该公司市政管道和庭院管道均已接入 GIS 系统，接入		

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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。	率98.03%，得2分		
28		巡线系统	3	1. 建立巡线信息系统，得2分。	该公司建立了巡线信息系统，得2分	3	
				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。	该公司巡线信息系统能对巡线和人员实时管控，数据实时更新，得1分		
29		智能化表具	3	智能化表具占有所有表具比重60%及以上，得3分；20%（含）—60%之间，得2分；20%以下，不得分。	该公司在区域内合计运行表具325382块，其中IC卡表具114822块、智能远传表具210560块，智能化表具占有所有表具比重64.7%，得2分	3	
30		报警控制系统	2	建立报警控制系统，得2分。	该公司在场站设置了由可燃气体探测器、可燃气体报警控制器、紧急切断装置、排气装置等组成报警控制系统，得2分	2	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。	该公司对监管部门提出的整改意见积极落实到位，按时、按要求完成整改，不扣分	/	

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司管道燃气特许经营运营评价报告

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
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。	该公司认真履行供气合同，未发生供气合同违约行为，不扣分	/	
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。	该公司未发生质量、生产安全事故，不扣分	/	
34		法律、法规规定的其他要求	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。	该公司严格遵守法律、法规，无违反法律、法规禁止的行为，不扣分	/	

评估得分：

武汉华润燃气有限公司黄陂分公司经营情况良好，在企业经营情况评估中得“90分”，企业经营情况评估结果为“合格”。

六、评估结论及建议

（一）评估小结

1、特许经营否决项小结

黄陂华润特许经营否决项评估结果为“否”

2、特许经营协议完整性评估小结

特许经营协议完整性评估细则共计 18 条，其中仅有 1 条评估结果为“不完整”，未明确履约担保事项，其余 17 条评估结果为“完整”。

3、企业经营情况评估小结

依据武汉市城市管理执法委员会文件（武城管规【2024】1号）《武汉市管道燃气特许经营评估管理办法的通知》中附件 2“企业经营情况评估评分标准”，经营情况评估以百分制计分。

依据评分标准，黄陂华润企业经营情况评估得分为 90.0 分，评估结果为“合格”。

（二）综合结论

综合评定，评估组认为黄陂华润（2021 年 4 月—2024 年 3 月）在黄陂区的管道燃气特许经营评估结论为“合格”。

（三）建议

1、对黄陂华润工作建议

管道燃气特许经营评估对于燃气公司的发展具有重要意义。燃气公司应从安全、管理、资源配置、创新、环保、客户服务等多个方面入手，全面提升运营水平。同时，应根据评估结果和市场变化，

不断优化管理策略和发展规划，确保企业在激烈的市场竞争中立于不败之地。具体建议如下：

（1）优化资源配置：合理配置人力、物力和财力资源，避免浪费，提高资源利用效率。同时，应关注燃气行业发展趋势，及时调整资源配置以适应市场变化。引进专业技术人员，支持企业内人员提升专业技术能力，满足企业应配备专业技术人员的需求。

（2）持续创新：鼓励技术创新和管理创新，探索新的运营模式和商业模式，提升企业核心竞争力。同时根据黄陂区规划，或调整规划情况及时编制企业气源站、场站、燃气管道建设计划，报批同意后并按计划推进执行，确保黄陂区燃气供应有保障。

（3）全员进一步加强燃气知识学习，加强员工的技术培训，提高员工的服务技能；鼓励管理层和全体员工积极参与评选高级职称或中级职称，为公司安全生产保驾护航。

（4）强化安全意识：将安全作为首要任务，确保所有员工都经过安全培训，了解并掌握安全规程。同时，应定期进行安全检查，及时发现并消除潜在的安全隐患。

（5）严格落实入户安检要求，编制合规的入户安检计划，并按计划推进执行，因特殊原因造成计划变化的，应有相应措施调整确保计划得到执行，如加大节假日安检计划，结合居民工作时间特性延长入户安检时间等。

（6）定期维护保养：根据管道的实际情况，制定合理的维护保养计划，定期对管道进行检测、清洗和维修，确保其长期稳定运行，

严格落实燃气安全使用管理要求，做好生产、供气、用气设施的定期检查和维护，

(7) 建立完善的客户服务体系：以客户为中心，提供优质的售前、售中和售后服务，及时解决客户问题，提升客户满意度，让用户对用气安全的感知度增加。

(8) 塑造用户满意的企业文化，提高员工对用户满意度重要性的认识，并全力提高用户的满意度及其价值观念的习惯，真正将用户满意的理念落实到分公司每名员工的思想深处；多倾听用户的抱怨，形成良好的沟通体系，提升客户满意度；加强安全用气宣传，扩宽企业对用户的服务渠道，提升服务工作质量，做到企业安全供气、效率供气，用户舒心用气、满意用气。

(9) 智能化管理：引入先进的智能化技术，实现对管道的实时监控和远程控制，提高运营效率。完善建立管网仿真系统，能够使公司管理人员、运行维护人员均可在手机 APP，或微机控制系统上调阅管网运行情况，提升公司管理水平。

(10) 持续开展安全生产隐患排查及安全整治专项活动，从点和面持续推进隐患排查治理工作。对排查并已完成整改的隐患要持续开展排查，持续整改，对隐患管理做到动态清零。

(11) 建立应急响应机制：制定应急预案，明确应急流程，配备专业的应急队伍和设备，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地应对。

(12) 定期开展安全现状评价，针对企业生产经营活动中的事故风险、安全管理等情况，辨识与分析其存在的危险、有害因素，审查确定其与安全生产法律法规、规章、标准、规范要求的符合性，预测发生事故或造成职业危害的可能性及其严重程度，对提出的科学、合理、可行的安全对策措施建议采纳并执行。企业生产经营情况发生重大变化时应及时开展安全现状评价。

(13) 加强与政府和社区的沟通：与政府和社区建立良好的沟通机制，及时了解政策走向和居民需求，争取政府支持和社会理解，为管道的顺利运营创造良好的外部环境。

2、对黄陂区燃气主管部门工作建议

(1) 定期审查与天然气管道相关的法规，确保其与当前的市场和技术发展保持同步，为燃气企业提供培训，确保他们了解并遵循新的技术标准。

(2) 制定管道燃气特许经营临时接管预案，并将临时接管预案纳入特许经营协议体系。

(3) 根据行业发展趋势和最佳实践，制定或更新天然气管道的技术标准。在下一个评估工作开展前根据实际情况制定完成《黄陂区管道燃气特许经营评估管理办法》，公平、公正地评估燃气企业关于特许经营的责任落实情况，引导企业在燃气供应工作中做到更安全、服务质量更高、企业发展势头更猛。

(4) 建立或完善天然气管道的数据共享平台，提高监管效率和数据分析能力；推动燃气企业实时监控系统与监管平台联控，实时掌握管道的运行状态。

(5) 在下一轮特许经营协议签订时，特许经营协议与范本严格比对，不缺项、不漏项，同时更优于范本明确相关条款的边界和提升企业对其特许经营对应的职责履职更积极。