

编号：HBCH-AP07-24-0E-14

武汉中石油昆仑管道燃气有限公司

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-14

武汉中石油昆仑管道燃气有限公司

管道燃气特许经营运营评价报告

(2021年4月-2024年3月)

评估机构名称：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

评估负责人：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**



《武汉中石油昆仑管道燃气有限公司管道燃气特许经营运营评价报告》 专家审核意见

2024年8月10日，武汉经济技术开发区（汉南区）城市管理执法局在经开区组织召开《武汉中石油昆仑管道燃气有限公司管道燃气特许经营运营评价报告》评审会，开发区、发改委、应急管理局、市场监管局、消防大队和燃气服务中心的代表和专家出席会议。与会人员听取了编制单位湖北楚晖安全技术咨询有限公司的编制情况报告，经质询讨论，专家组形成如下评审意见：

一、报告编制符合有关法律法规和政策规定，依据适用、资料翔实，评估结论符合企业经营实际。

二、意见和建议

- 1、完善评估报告的评估范围和评估工作。
- 2、完善评估过程材料和经营状况内容评估。
- 3、完善燃气工程管理的全过程的程序评估和运行期间压力管道检测内容。
- 4、其他见专家个人意见。

三. 评审结论

本次评估期内，武汉中石油昆仑管道燃气有限公司未发生因管理不善造成的重大供气服务质量事故和生产安全事故。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”。

专家成员：




2024年8月10日

修改情况表

序号	专家意见	修改情况
1	完善评估报告的评估范围和评估工作。	P1，已补充完善评估范围； P2-P3，已补充完善评估工作内容。
2	完善评估过程材料和经营状况内容评估。	P3-P4，已补充完善评估过程材料； P6-P7，已补充完善企业经营状况描述。
3	完善燃气工程管理的全过程的程序评估和运行期间压力管道检测内容。	P18-P25，已补充完善企业管理的全过程资料描述； P27，已补充完善压力管道检测内容描述。

已按专家意见补充完善报告。

湖北楚晖安全技术咨询有限公司
2024 年 08 月 11 日



武汉中石油昆仑管道燃气有限公司

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

为规范武汉经济技术开发区（汉南区）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，武汉经济技术开发区（汉南区）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中石油昆仑管道燃气有限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。

本次特许经营运营评价所依据的资料均由武汉中石油昆仑管道燃气有限公司提供，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，评估组得到了武汉经济技术开发区（汉南区）城市管理执法局的大力支持和武汉中石油昆仑管道燃气有限公司的密切配合，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	2
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	8
四、特许经营协议完整性评估	9
(一) 特许经营协议	9
(二) 特许经营协议完整性评估	10
五、企业经营情况评估	15
(一) 供应保障能力 (20 分)	15
1、气源站 (2 分)	15
2、气源供应 (4 分)	15
3、应急储气 (4 分)	16
4、调峰能力 (2 分)	16
5、燃气规划执行情况 (6 分)	17
6、管网及设施改造 (2 分)	17
(二) 安全防控及应急救援能力 (37 分)	18
7、安全管理制度 (7 分)	18
8、安全管理机构及人员持证 (6 分)	20
9、安全教育培训 (2 分)	25
10、保险 (1 分)	26
11、设备设施安全管理 (2 分)	26
12、隐患排查治理 (4 分)	27
13、事故事件管理 (4 分)	28
14、应急救援能力 (6 分)	28
15、燃气设施保护 (4 分)	30
16、网络信息安全保护 (1 分)	32
(三) 服务能力、质量及用户投诉受理情况 (27 分)	32
17、信息公开 (1 分)	32
18、服务质量 (3 分)	33
19、投诉管理 (4 分)	34
20、财务状况 (3 分)	34
21、入户安检 (5 分)	35
22、用户回访 (2 分)	37
23、用户满意度 (3 分)	37
24、安全宣传 (2 分)	38
25、服务评定 (4 分)	39
(四) 信息化建设情况 (16 分)	40
26、SCADA 系统 (4 分)	40

27、GIS 系统（4 分）	40
28、巡线系统（3 分）	41
29、智能化表具（3 分）	41
30、报警控制系统（2 分）	41
（五）其他扣分项	42
31、监管部门提出整改意见（4 分）	42
32、合同履行情况（3 分）	42
33、安全事故	43
34、法律、法规规定的其他要求（3 分）	43
六、评估结论及建议	59
（一）评估小结	59
（二）综合结论	59
（三）建议	59

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 第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 第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：武汉经济技术开发区（汉南区）武汉中石油昆仑管道燃气有限公司（以下简称武汉管道公司）的黄陵计量分输

站、汉南门站、碧桂园高中压调压站，高中压管线 213 公里，已累计开发各类用户 5.2 万户和汉南客户服务中心等燃气场所。

2024 年 3 月 31 日之后，武汉管道公司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

武汉中石油昆仑管道燃气有限公司于 2005 年 11 月 21 日注册成立，法定代表人是陈建华，类型为其他有限责任公司，营业场所位于武汉市汉南经济开发区，统一社会信用代码是 9142011378195958XA，经营范围包括许可项目：许可项目：燃气经营；燃气汽车加气经营；燃气燃烧器具安装、维修；食品销售；烟草制品零售；互联网新闻信息服务（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：通用设备制造（不含特种设备制造）；电子、机械设备维护（不含特种设备）；供应用仪器仪表制造；供应用仪器仪表销售；非电力家用器具销售；厨具卫具及日用杂品批发；五金产品批发；五金产品零售；家用电器销售；劳动保护用品销售；机械设备租赁；汽车装饰用品销售；汽车零配件零售；洗车服务；食品销售（仅销售预包装食品）；广告设计、代理；总质量 4.5 吨及以下普通货运车辆道路货物运输（除网络货运和危险货物）（除许可业务外，可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目）。

2024 年 04 月 22 日，武汉中石油昆仑管道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 202401000013GJ；经营类别：管道燃气、燃气汽车加气；经营区域：管道气为武汉经济技术开发区（汉南区）行政区域内（具体以特许经营文件确定的区域为准）；燃气汽车加气为武汉市中心城区（含开发区），有效期限：2024 年 04 月 22 日至 2027 年 04 月 21 日。

（二）燃气设施建设和用户开发情况

（1）武汉中石油昆仑管道燃气有限公司，成立于 2005 年，原为昆仑公司全资子公司。2012 年 2 月，与湖北国通能源公司共同组建成立合资公司，注册资金 5490 万元，昆仑公司持股 51%，国通公司持股 49%。公司主要经营管道天然气业务和 CNG 业务。

管道天然气业务主要为汉南天然气利用项目，项目天然气引自忠武线武汉西（军山）分输站，自 2006 年 12 月主体完工，2007 年 6 月正式投产运营，截至目前已建成黄陵计量分输站、汉南门站、碧桂园高中压调压站各 1 座，高中压管线共计 213 公里，年设计输气能力 3.5 亿方。已累计开发各类用户 5.2 万户，并设有汉南客户服务中心为市民提供优质高效的服务。2023 年度累计向各类用户安全平稳输送天然气 8826 万立方米。

公司自成立以来，连续多年被评为经开区安全生产先进单位，公司客服中心获评武汉市示范服务窗口。

（2）公司设四部一室分别为：市场开发部、工程管理部、财务资产部、综合办公室、生产安全部；下设 5 个基层站队，分别为：维抢修队、客服中心、汉南门站、黄陵站、南湖加气站。

公司现有员工 89 人，大专以上学历 71 人，占总人数的 80%。中级及以上职称 9 人，助理级职称 11 人，占管理人员总数的 56%。高级工 4 人，中级工 14 人，初级工 17 人。生产一线作业人员 100%经培训持证上岗。

（3）公司自 2007 年 6 月投产至今，已累计实现安全平稳运行 5672 天。特种作业人员持证上岗率 100%，主要安全管理人员均取得安全管理人员资格证书，并通过了 HSE 管理体系外部认证。

截至目前已通气各类用户 4.3 万户，其中工业用户 32 家，商服用户 349 家，转供用户 6 家，居民用户 4.3 万户。下游主要用户包括欣业包装、天天好生物、长利玻璃、思必得玻璃、高木汽车零配件、碧桂园酒店等。

为提升服务质量和客户满意度，强化过程监督，实施隐患闭环管理，实现安全生产精准管控，近年来公司投入近 300 万元研制开发智慧燃气软件系统，客户服务管理系统和维抢修管理系统先后投入运行，信息化服务水平与隐患闭环整改率持续提升；累计投入近 1000 万元推动智能物联网燃气表更换进程，目前汉南区物联网燃气表覆盖率已超过 80%，不仅用户端安全管理更有保障，且用户基本实现足不出户网络充值缴费，同时提供 24 小时客服服务，确保用户需求及时响应。

三、特许经营否决项评估

依据武汉管道公司出具的特许经营评估承诺书，评估小组通过现场核实、查阅资料及与相关部门沟通，武汉管道公司在 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。同时查阅该公司事故管理记录，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：武汉管道公司在2021年4月—2024年3月未发生上述6项否决项所述情形，武汉管道公司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

为了规范武汉经济技术开发区（汉南区）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经济技术开发区（汉南区）签署“武汉市汉南区天然气特许经营协议”。

（1）2013 年 10 月 01 日，武汉市汉南区人民政府授权武汉市汉南区城市管理委员会与武汉中石油昆仑管道燃气有限公司签署了《武汉市汉南区天然气特许经营协议》（以下简称《特许经营协议》）。特许经营权有效期限为 30 年，自 2013 年 10 月 01 日起至 2043 年 09 月 30 日止。

协议双方分别为：武汉市汉南区城市管理委员会（下称甲方），法定地：汉南区纱帽正街 235 号，法定代表人：王东舫，职务：主任；武汉中石油昆仑管道燃气有限公司（下称乙方），注册地点：汉南区经济开发区，法定代表人：胡新文，职务：董事长。

（2）协议内容主要包括：总则；定义与解释；特许经营权授予和取消；特许经营权的使用和承继；特许经营协议的终止；燃气设施建设、维护和更新；供气安全；供气质量和服务标准；供气计量、收费；燃气价格及其他费用；管道燃气的持续经营及损害追索；权利和义务；甲方监管；乙方的承诺；协议的变更与解除；违约；不可抗力；争议解决；附则；适用法律及标准语言；附件。

（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“武汉市汉南区天然气特许经营协议”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汉南区天然气特许经营协议；特许经营业务范围见协议第三章 3.4 条；特许经营权区域见协议第三章 3.3 条；特许经营权期限见协议第三章 3.2 条。但特许经营协议签订时间晚于特许经营权期限起始时间。	不完整
3		协议应当规定产品或者服务的数量、质量和标准；	协议第八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，价格和收费标准确定方法以及调整程序；	协议第十章明确了燃气价格、燃气价格构成、价格制定和调整程序、其他费用、成本监督。	完整
5		协议应当明确设施的权属和处置方式；	协议第五章 5.7 节明确了资产归属与处置原则；第六章 6.6 节明确了管道燃气设施的所有权、使用权。	完整
6		协议应当规定设施维护和更新改造流程；	协议第六章明确了燃气设施运行、维修及更新、维护及更新；乙方的管道燃气设施更换。	完整
7		协议应当规定监测评估要求，投融资方式和期限；	协议第七章 7.4 条明确了燃气压力监测；第五章 5.7 条明确了资产处置以甲乙双方认定的中介机构对乙方资产评估的结果为依据，5.7 条和 5.9 条分别明确了特许经营权因特许经营期限届满而终止的和特许经营权因不可抗力而终止的，由甲乙双方共同委托资产评估中介机构对乙方投资建设和更换的管道燃气设施等固定资产进行评估；第七章 7.6 条明确了乙方应对地下燃气管网进行安全质量评估，并将设施运行状况定期报告甲方。第五章 5.7 条明确了谁投资谁所有的投资方式。	完整
8		协议应当规定安全管理要求；	协议中第七章明确了燃气安全要求、燃气安全制度、燃气安全管理的职责范围、建设现场监护、管道燃气设施安全预防、强制保险、	完整

序号	评估项目	评估内容	检查情况	评估结论
			应急抢修抢险、燃气安全用气宣传等安全管理要求。	
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；	协议中未明确履约担保事项和特许经营期内的风险分担。	不完整
10		协议应当规定应急预案和临时接管预案制定要求；	协议中第七章 7.8 节明确要求乙方要建立应急抢修抢险救灾预案；协议中附件五《武汉中石油昆仑管道燃气有限公司突发事件总体应急预案管道燃气事故应急预案》。第十六章 16.2 节中要求乙方在知道或应该知道自己不再具备履行本协议能力时，应提前以书面形式向甲方告知自己真实情形，并协助甲方执行临时接管预案，但协议中未明确临时接管预案制定要求。	不完整
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；	协议中第五章 5.7 条明确了乙方不再拥有特许经营权时，其资产必须进行移交，并按评估结果获得补偿，5.11 条明确了特许经营权终止后，管道燃气设施的移交方式、程序和要求。	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；	协议中第十五章明确了协议的变更，第五章明确了特许经营权的终止和提前终止，资产归属与处置和补偿方式等。	完整
13		协议应当规定违约责任事项；	协议中第二章 2.15 节明确了恶意违约；第十六章明确了双方违约赔偿责任、提前告知、合理补救。	完整
14		协议应当规定争议解决方式；	协议中第十八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	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；	协议中第十二章明确乙方的权利和义务，第十四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
		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。	协议中第十三章明确了甲方监管事项，第十二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；	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，有协议第三章第 3.6 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	完整

序号	评估项目	评估内容	检查情况	评估结论
		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。	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。	
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,武汉管道公司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 3 条评估结果为“不完整”，特许经营协议签订时间晚于特许经营权期限起始时间，协议中未明确履约担保事项和特许经营期内的风险分担，协议中未明确临时接管预案制定要求。其余 15 条评估结果为“完整”。

五、企业经营情况评估

（一）供应保障能力（20 分）

1、气源站（2 分）

武汉管道公司主要经营天然气业务和 CNG 业务。天然气项目引自忠武线武汉西（军山）分输站，自 2006 年 12 月至今已建成汉南门站、碧桂园高中压调压站、黄陵计量分输站各 1 座，气源站为黄陵计量分输站。公司拥有 1 座市政燃气气源站，得 1 分。

根据《评估评分标准》，气源站得 1 分。

2、气源供应（4 分）

武汉管道公司每年与上游供气公司中国石油天然气股份有限公司天然气销售湖北分公司签订“年度天然气购销合同”。根据签订的“2024-2025 年度天然气购销合同”中第 6.1 条约定年合同量为 5760 万立方。同时约定买方在交付期内的任何时间向卖方提出购买超过分月合同量的气量，卖方将根据其天然气资源量和管网输送能力，尽合理努力组织和购进气源，但卖方不能保证该超年合同气量的供给，且不承担任何违约责任。

经调查，武汉管道公司 2024 年度预估累计向各类用户输送天然气约 5000 万立方米，与上游供气企业签订的长期气源采购合同量约为 5760 万立方米，比重为 100%。

上游供气企业具有相关资质且拥有稳定可靠的气源，提供的气质分析报告。

根据《评估评分标准》，满足与上游供应企业签订长期气源采购合同占年度用气量的比重 100%，故气源供应得 4 分。

3、应急储气（4分）

武汉管道公司年供气量约 5000 万方，未建应急储气设施，而作为公司储气设施的管网，管网压降形成的有效储气量很少，不能作为应急储气使用。

根据《评估评分标准》，无应急储气设施，得 0 分。

4、调峰能力（2分）

武汉管道公司与上游供气公司中国石油天然气股份有限公司天然气销售湖北分公司签订的“年度天然气购销合同”中第 7 节明确了调峰服务约定，其中第 7.2 小节约定“除非根据本合同进行调整，本合同第 6.1 款所约定的分月合同量体现了卖方所承担的调峰责任，本合同第 6.5 款所约定的最大日量体现了卖方所承担的买方日调峰义务”。第 7.2 小节约定“除本合同另有约定外，在合同期内任一月，对于买方提出的超出本合同第 6.1 款约定的额外调峰需要，卖方将努力获取额外的资源（包括地下储气库、LNG 储罐、气化后的 LNG），按合理审慎作业者原则在包括买方在内的全体下游用户之间进行合理分配，并在本合同第 8 条约定的计划予以体现。在此情况下：7.3.1 卖方在合同期内承担买方日调峰的责任应限于本合同第 6.5 款约定的最大日量。第 7.4 小节约定除本合同另有约定外，买方应承担本合同第 7.1 款和第 7.2 款约定以外的调峰义务。

为增加公司应急保供调峰能力，汉南门站工艺撬预留有 Dn50 接口，可与湖北分公司二级维抢修中心 CNG 减压撬、湖北分公司协调黄冈工作 LNG 供气撬接驳多种应急气源，接入点最大输气量 707 方/小时，且在主城区设置有 2 处 Dn80 临时接气点，可作为补充气源点实现多点联供。

同时，查阅了武汉管道公司冬季生产运行方案、武汉管道终端企业天然气供应方案、武汉管道保供应急预案等保供资料，武汉管道公司与供气公司合同约定并承担了所供全部市场小时调峰责任。

根据《评估评分标准》，调峰能力得 2 分。

5、燃气规划执行情况（6 分）

截至 2023 年 6 月，武汉管道公司拥有高压管网 14.76 公里、中压管网 85.75 里、低压管网 225.45 公里（含立管）。城区已形成两层环形输配管网系统，管网末端辐射覆盖公司经营区域内工业园区、商业区、教科文中心及市民聚居区，管网覆盖率 98%。

根据《武汉经济技术开发区（汉南区）燃气专项规划》（2020 年～2035 年）要求，其中高压管道和燃气场站规划建设的要求，武汉管道公司均不涉及；中压管道规划建设要求为 58km，截至目前武汉管道公司已完成 13.9km。中压管道建设里程达到规划指标 24.0%。

经调查，武汉管道公司有进度地在执行《武汉市燃气专项规划》、《武汉经济技术开发区（汉南区）燃气专项规划》提出的燃气规划要求，预计 2025 年 12 月完成中压管道建设要求。

根据《评估评分标准》，燃气规划执行情况，得 6 分。

6、管网及设施改造（2 分）

（1）查阅资料，武汉管道公司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 2023 年 9 月公司委托湖北聚平注册安全工程师事务有限公司对武汉管道公司的输配系统、场站、天然气高压管道、天然气中压管网、调压设施、阀门井设置等进行安全评估，出具了《武汉中石

油昆仑管道燃气有限公司安全现状评价报告》。评价结论：武汉中石油昆仑管道燃气有限公司依据《燃气系统运行安全评价标准》(GB/T50811-2012)进行评价，评价总得分为 97>90，安全条件较好，符合运行要求。

(2) 通过现场调查，武汉管道公司 2021 年—2024 年制定有年度维修维护和改造计划，包括管道保护计划、地灾调查计划、泄漏检测计划等。同时查阅管道年度检查报告以及设备设施维护保养记录电子台账，记录包括维保前后照片、检查项、维保人等关键信息。

根据《评估评分标准》，管网及设施改造得 2 分。

(二) 安全防控及应急救援能力 (37 分)

7、安全管理制度 (7 分)

(1) 武汉管道公司按照法律法规要求，编制了各种制度体系文件，建立了安全运行管理制度。该公司编制的安全生产管理办法汇编、生产管理办法汇编等管理体系制度汇编，基本涵盖公司安全生产管理各个方面。从抽查制度看，制度内容符合国家法律法规和标准。公司及时对制度文件进行受控管理，但未见对制度进行了修订、完善评估资料，此处扣 1 分。

(2) 武汉管道公司建立了全员安全生产责任制，制定了安全生产责任制实施细则，从公司领导到基层员工分别签订了“质量健康安全环保责任书”，主要包括了公司领导安全生产职责、公司职能部门安全生产职责。基本覆盖所有岗位，根据岗位责任细化了各岗位安全责任清单。公司根据岗位职责变动、安全风险变化和法律法规标准更新情况，及时修订岗位安全生产责任制，公开发布，并将安全生产责任制纳入培训内容。通过现场

访谈，员工能较全面掌握本岗位安全生产职责。未见公司定期对安全生产责任制落实情况考核资料。此处扣 1 分。

（3）武汉管道公司依据中国石油天然气股份有限公司安全生产费用提取和使用管理办法进行安全生产费用管理，其中管理办法明确了机构与职责、安全生产费用的提取、安全生产费用的使用范围、安全生产费用的监督管理、安全生产费用的财务管理等相关管理要求，公司每年编制安全生产费用年度投入计划，公司安全生产投入及费用的提取和使用按照“企业提取、政府监管、确保需要、规范使用”的原则进行，并纳入本公司年度预算。

其中，武汉管道公司依据财政部、应急管理部《企业安全生产费用提取和使用管理办法》（财资〔2022〕136号）规定，结合股份公司生产经营管理实际，安全生产费用的使用范围包括：

（一）现场作业人员安全防护用品的配备、更新、维护、保养支出。

（二）安全防护设备设施的购置购建、更新改造、检测检验、检定校准、运行维护支出。（三）安全风险管控支出，包括风险告知、监测、监控、预警及处置等设施配置、维护、更新支出。（四）生产安全事故隐患排查和整改支出。（五）应急救援器材和设备的配备、更新、维护、保养支出，应急救援队伍建设（含物资储备、人员培训等）、紧急避险设施设备、野外或者海上应急药品食品器械等支出；应急预案制修订和应急演练等支出。

（六）重大危险源检测评估、监控系统配置、维护、更新支出。（七）特种设备检测检验、检定校准支出。（八）安全生产适用的新技术、新标准、新工艺、新装备的推广应用支出。（九）安全生产信息化和智能化建设、

运维和网络安全支出。（十）安全生产监督检查、审核、认证、咨询、评估、评价、标准化建设支出。（十一）安全生产宣传、教育、培训支出。

（十二）从业人员发现报告事故隐患、有效预防事故发生或者事故后果扩大的奖励支出。（十三）安全生产责任险及安全生产有关法定保险支出。

（十四）与预防生产安全事故、防控生产安全风险等直接相关的其他支出。

经核查，武汉管道公司近三年建立有安全生产费用预算台账，公司的安全生产费用按照年度实际营业收入为计提依据，采取超额累退方法，按照标准分月计提。公司按其制定的安全生产费用管理制度进行了安全生产费用计提，建立了台账。

综上，根据《评估评分标准》，安全管理制度，扣 2 分，得 5 分。

8、安全管理机构及人员持证（6 分）

（1）武汉管道公司成立了 EHS（安全生产）委员会作为公司安全生产组织领导小组，陈建华任安委会主任，安委会副主任和委员由公司各相关领导及部门负责人担任，HSE（安全生产）委员会下设安委会办公室，具体事宜由生产安全部负责。关于 HSE（安全生产）委员会成员调整的通知（武管燃气〔2023〕号）。

武汉管道公司按规定定期召开安全专题会，专题会议纪要明确了会议名称、时间、会议主持、会议记录、参会人员、会议内容等重要信息。会议内容重点讲述了各部门安全工作完成情况以及领导作总结发言及安全工作部署。

(2) 武汉管道公司配备多名专兼职安全员管理人员，负责公司日常安全管理。公司安全生产组织领导小组研究决定，聘任杨名为专职安全员，全面负责公司的安全管理工作。见下表：

武汉管道专兼职安全员清单	
部门、站队	安全员
武汉管道公司、生产安全部	杨名
综合办公室	龚朗
工程管理部	黄靖松
汉南门站	熊芳
黄陵站	王东
维抢修中心	李国庆
客服中心	何恒
南湖加气站	张春生
江城大道加气站	代家攀

武汉管道公司设立生产安全部为公司的安全生产监督管理机构。公司生产安全部全面负责公司的安全工作，具体负责组织公司的安全生产监督管理的日常检查、综合检查、季节性检查等各类安全检查；组织制订公司安全生产管理制度，下发安全技术操作规程，组织编制安全技术措施计划等；负责公司范围内职工的三级安全教育，是安全教育的职能部门；负责公司范围内职业安全健康的管理工作，确保国家、上级主管部门安全生产方针、政策和公司的各项规章制度在公司的有效运行。

(3) 公司配备 2 名注册安全工程师。

(4) 经查阅，武汉中石油昆仑管道燃气有限公司主要负责人和安全生产管理人员均持有由武汉市应急管理局颁发的安全生产知识和管理能力考核合格证。台账如下表：

企业安全生产主要负责人					
序号	姓名	职务	有效期限	证书编号	发证机构
1	陈建华	总经理	2026 年 9 月 4 日	T420802196711190659	武汉市应急管理局
企业安全生产管理人员					
序号	姓名	职务	有效期限	证书编号	发证机构
1	李斌	安全总监	2024 年 7 月 14 日	41272619810617003X	武汉市应急管理局
2	夏启飞	安全副总监、生产安全部经理	2024 年 11 月 4 日	510502198512214771	
3	张一彪	部门经理	2026 年 12 月 27 日	211002198611150139	
4	杨名	专职安全员	2026 年 7 月 23 日	420881199604064410	
5	张驰	一般管理人员	2026 年 9 月 19 日	211003199105140828	
6	钱静	一般管理人员	2026 年 9 月 19 日	320621198606187320	

经查阅，武汉中石油昆仑管道燃气有限公司主要负责人和安全生产管理人员，以及运行、维护和抢修人员等均参加了湖北省住房和城乡建设厅燃气从业人员培训考核，取得了燃气经营企业从业人员专业培训考核合格证书，具备了从事燃气经营的基本安全管理知识和管理技能。

台账如下表：

武汉管道公司燃气经营企业从业资格证统计表								
序号	岗位	姓名	性别	证件名称	证书编号	发证单位	发证日期	下次审核日期
1	总经理	陈建华	男	燃气经营企业从业资格证(天然气企业负责人)	鄂 142202000330GJ	湖北省住房和城乡建设厅	2020.09.01	2025.08.31
2	安全总监	李斌	男	燃气经营企业从业资格证(天然气安全生产管理	鄂 242202000190GJ		2020.08.26	2025.08.25
3	安全副总	夏启飞	男		鄂 242202000329GJ		2020.09.01	2025.08.31

	监(经 理)			人员)				
4	经理	张一彪	男		鄂 242202102684GJ		2021.08.06	2026.08.05
5	安全 员	杨名	男		鄂 242202101688GJ		2021.08.06	2026.08.05
6	生产 运行 岗	张驰	女		鄂 242202000325GJ		2020.09.01	2025.08.31
7	运行 工	王磊	男	燃气经营企 业从业资格 证 (燃气 用户检修工)	鄂 342202203958T		2022.09.21	2027.09.20
8		李国庆	男		鄂 342202300343T		2023.01.18	2028.01.17
9		童鑫	男		鄂 342202203959T		2022.09.21	2027.09.20
10		王宇航	男		鄂 342202300344T		2023.01.18	2028.01.17
11		陈浩	男		鄂 342202203960T		2022.09.21	2027.09.20
12		胡越	男		鄂 342202300345T		2023.01.18	2028.01.17
13		成健	男		鄂 342202300346T		2023.01.18	2028.01.17
14		李萌	女		鄂 342202203953T		2022.09.21	2027.09.20
15		丰年	男		鄂 342202300329T		2023.01.18	2028.01.17
16		陈飞	男		鄂 342202000243GJ		2020.09.01	2025.08.31
17		董晴	女		鄂 342202300334T		2023.01.18	2028.01.17
18		任燕	女		鄂 342202300337T		2023.01.18	2028.01.17
19		郭俊	女		鄂 342202203954T		2022.09.21	2027.09.20
20		徐丹萍	女		鄂 342202203956T		2022.09.21	2027.09.20
21		李莉	女		鄂 342202300331T		2023.01.18	2028.01.17
22		李纯子	女		鄂 342202203957T		2022.09.21	2027.09.20
23		姚瑶	女		鄂 342202300333T		2023.01.18	2028.01.17
24		张瑜	女		鄂 342202300332T		2023.01.18	2028.01.17
25		郭友平	男		鄂 342202300289T		2023.01.18	2028.01.17
26		张立语	男		鄂 342202203955T		2022.09.21	2027.09.20
27		黄建国	男		鄂 342202300330T		2023.01.18	2028.01.17

28		何恒	男		鄂 242202101682GJ		2021.08.06	2026.08.05
29		甘俊	男		鄂 342202000321GJ		2020.09.01	2025.08.31
30		张伟	男		鄂 242202000244GJ		2020.09.01	2025.08.31

(5) 根据《特种设备作业人员监督管理办法》(国家质量监督检验检疫总局令第 70 号)的规定,压力管道和压力容器作业属于特种作业,特种设备作业人员必须持证上岗。武汉中石油昆仑管道燃气有限公司特种设备作业人员、特种作业操作人员均取证。台账如下表:

低压电工证（如有高压证也填入）						
序号	单位	姓名	岗位	下次复审日期	证书编号	发证机构
1	武汉管道	肖飞	技术主管	2025 年 4 月 23 日	T420101197007030010	国家安全生产 监督管理 总局
2		张立语	副站长	2025 年 4 月 22 日	T420325198105210011	
3		童鑫	维抢修	2025 年 4 月 22 日	T421121199210222072	
4		籍鹏尧	汉南门站	2026 年 4 月 16 日	T22010620010227141X	
PE 焊工证						
序号	单位	姓名	岗位	下次复审日期	证书编号	发证机构
1	维抢修	王磊	队长	2026 年 2 月 18 日	620122199011011718	武汉市质量 技术监督局 （许可类 别：聚乙烯 管道焊工 （非金属焊 接证））
2		万奉祥	副队长	2026 年 2 月 18 日	420703198511023397	
3		李国庆	维修员	2026 年 4 月 11 日	413026198808210334	
4		王宇航	维修员	2026 年 4 月 11 日	211224199109217733	
5		童鑫	维修员	2026 年 2 月 18 日	421121199210222072	
6		陈浩	维修员	2026 年 2 月 18 日	429001198608253153	
R2 固定式压力容器操作证						
序号	单位	姓名	岗位	下次复审日期	证书编号	发证机构
1	武汉管道	胡松	副站长	2026 年 6 月 1 日	230606198401170554	/
2		陈实	综合办公室	2026 年 6 月 1 日	429004199202072372	

3		代家攀	兼职安全员	2026 年 6 月 1 日	420114199001260510	
R1 移动式压力容器操作证						
序号	单位	姓名	岗位	下次复审日期	证书编号	发证机构
1	武汉管道	王莹	副站长	2026 年 8 月 2 日	420113198512020825	/
2		熊芳	兼职安全员	2026 年 8 月 2 日	420703199401123826	
3		王东	兼职安全员	2026 年 8 月 2 日	420113198912140033	
4		王鹏	输气工	2026 年 10 月 17 日	420106198507263239	

综上，根据《评估评分标准》，安全管理机构及人员持证，得 6 分。

9、安全教育培训（2 分）

（1）武汉管道公司制定的安全教育培训管理制度中明确了生产安全管理部门及所属站队应采取多种措施，通过各种途径，定期对员工进行安全生产教育和培训，提高员工安全技术素质，保证员工具备必要的安全生产技能和防范事故的能力。未经安全生产培训考核合格的员工，不得上岗作业。公司领导、各部门及所属站队负责人和安全生产管理人员必须具备与生产经营活动相适应的安全生产知识和管理能力，应按规定培训取得相应安全资格证书。查阅资料核实，该公司对从业人员定期进行安全教育培训。

（2）武汉管道公司制定的安全教育培训管理制度中同时明确了公司实行新入厂员工的“三级安全教育”和转岗工人的二、三级安全教育，建立健全安全教育档案，做到“一人一卡”。新入厂员工的“三级安全教育”时间不得少于 72 学时，转岗工人的二、三级安全教育不得少于 48 学时。通过现场核实，该公司对新进及转岗员工进行三级教育培训，培训内容和时间符合《生产经营单位安全培训规定》要求。

（3）经询问了解，武汉管道公司近 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。培训内容和时间符合《生产经营单位安全培训规定》要求。

根据《评估评分标准》，安全教育培训，得 2 分。

10、保险（1 分）

按照《安全生产法》的相关规定，国家鼓励生产经营单位投保安全生产责任保险，安责险是保险机构对投保的生产经营单位发生的生产安全事故造成的人员伤亡和有关经济损失等予以赔偿，并且为投保的生产经营单位提供事故预防服务的商业保险。

武汉管道公司上级单位按照《安全生产法》等法律法规的相关规定，投保了安全生产责任保险。投保人：中国石油天然气集团有限公司、中国石油天然气股份有限公司；被保险人：中国石油天然气集团有限公司、中国石油天然气股份有限公司总部及其所属的在境内开展业务的已存在或今后可能设立的全部子公司、分公司、控股公司及科研事业等单位。保险期限：自 2024 年 1 月 1 日 0:00 起生效，至 2024 年 12 月 31 日 24:00 终止，有效期为一年。

根据《评估评分标准》，安全生产责任保险，得 1 分。

11、设备设施安全管理（2 分）

（1）安全技术档案包括特种设备的设计文件、制造单位、产品质量合格证明、使用维护说明等文件以及安装技术资料。特种设备的定期检验和定期自行检查的记录。特种设备的日常使用状况记录。特种设备及其安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表的日常维护保养记录。特种设备运行故障和事故记录。高耗能特种设备的能效测试报告、能耗状况记录以及节能改造技术资料。武汉管道公司建立有设备台账，部分设备档案资料为纸质档案。武汉管道公司生产设备安全技术档案完整。

武汉管道公司在针对设备设施管理方面制定了《武汉中石油昆仑管道燃气有限公司设备管理办法》，主要包括规划与计划管理；选型配备；

安装验收；使用保养；维护修理；更新改造；闲置调剂；报废处置；人员培训；检查与考核等。经现场核实，该公司制定了设备档案，定期对设备进行了维护保养，并有维护保养记录。

查阅武汉管道公司年度设备检定台账，检定台账包括特种设备和安全设施，包括压力容器、安全阀、压力表、可燃气体报警器、检漏仪、防雷检测、加气机、温度变送器、流量计等。公司对压力管道定期进行全面检测，每年进行年度检测；对汇管、过滤器等压力容器进行定期检测，安全阀、压力表等安全设施都已按照规定进行检定，在合格有效期内。

根据《评估评分标准》，设备设施安全管理，得 2 分。

12、隐患排查治理（4 分）

（1）为确保双重预防体系建设顺利实施，切实有效提高公司风险管控能力，强化安全风险管控和隐患排查治理，确保公司供应安全稳定。武汉管道公司印发《安全风险管控和隐患排查治理双重预防机制实施方案》的通知（武管燃安〔2018〕7 号）。

经查阅，武汉管道公司建立了“武汉中石油昆仑管道燃气有限公司风险防控手册”和“风险防控方案”文本，其中明确了“风险管控清单”“高危作业目录清单”“隐患排查清单”“城镇燃气管道风险判定”和“风险告知卡、告知栏和四色图”等安全生产风险分级管控实施具体相关资料。

（2）武汉管道公司安全生产管理体系中均明确要求定期开展风险识别和隐患排查治理。武汉管道公司同时建立了武汉管道公司问题整改反馈台账，并全部整改完成，形成治理闭环。

（3）经查阅，武汉管道公司对相关隐患排查情况根据武汉经济技术开

发区（汉南区）城市管理执法局要求定期上报。在后续工作中，如有新增隐患情况，将实时进行更新并立即进行整改和上报。

综上，根据《评估评分标准》，隐患排查治理，得 4 分。

13、事故事件管理（4 分）

（1）武汉管道公司制定了“安全事故管理规定”，明确了公司各部门职责、事故分类及等级划分、事故的报告和披露、事故应急与救援、事故调查、事故责任认定和责任追究、事故建档、记录和统计、事故善后等内容。

（2）经现场调查，武汉管道公司分年度建立事故事件台账，分月进行事故统计，台账内容包括：事故时间、事故地点、事故描述、处理措施、改进措施。

（3）经过现场调查，结合武汉管道公司事故事件台账进行分析，该公司近三年未发生安全事故事件，公司定期组织学习安全生产事故案例，并分析总结事故原因，提出安全防范措施意见的相关资料。

（4）武汉管道公司按照“安全事故管理规定”制度，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。

根据《评估评分标准》，事故事件管理，得 4 分。

14、应急救援能力（6 分）

（1）武汉管道公司依据《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》（GB/T29639-2020）的相关要求于 2022 年编制了《武汉中石油昆仑管道燃气有限公司生产安全事故应急预案》，建立了完整的企业应急预案体系，包括综合预案、专项预案和现场处置方案在内的一整套应急救援预案。

预案针对武汉管道公司经营活动中可能出现的事故进行了分析，并对抢险救援做出了具体要求。应急预案经相关专业的专家评审后，经总经理签署实施。该预案于 2022 年 10 月 31 日在武汉经济技术开发区（汉南区）应急管理局进行备案登记，备案编号：420114-2022-296。经查阅，未见公司对应急预案有相关修订完善记录资料。扣 1 分

（2）经查阅，武汉管道公司制定武汉管道公司年度应急演练计划。武汉管道公司依据演练计划开展了公司级、部门级、班组级等多项应急演练，演练内容主要包括“工业用户端泄漏应急演练”“汉南中压 pe 管道第三方破坏泄漏应急抢修演练方案”“防汛应急演练”“应急保供应急演练”“居民用户端泄漏应急演练”等。

公司级演练由公司总经理组织，各相关部门参与，与当地政府联动演练；部门级演练由各部门组织开展的演练；班组级演练由场站或班组组织开展的演练。武汉管道公司针对每次的演练都完整保存好相关演练记录，演练照片，演练总结，逐步由“演”向“练”转变，保证应急演练的实用性和适用性。

（3）查阅应急预案，武汉管道公司成立生产安全事故应急领导小组。公司应急领导小组是突发事件应急管理工作的领导机构，负责突发事件的应急组织领导和决策指挥工作。公司应急领导小组由公司 HSE（安全生产）委员会成员组成，明确了职责。应急办公室是公司应急指挥中心，具体组织实施应急处置工作，下达应急处置指令。应急办公室实行联席工作制度，定期或不定期召开会议，讨论和协调解决应急管理的具体事项，以会议纪要形式发布和记录议定事项，各成员按照职责落实应急责任。

应急办公室下设生产指挥组、技术支持组、应急专家组、人员安置组、财产理赔组、媒体协调组、事故调查组和后勤保障组 8 个专业组，并明确各小组职责。

公司根据事故类型和应急能力，配备了应急救援器材，定期维保。

根据《评估评分标准》，应急救援能力，扣 1 分，得 5 分。

15、燃气设施保护（4 分）

（1）武汉管道公司制定的“燃气管道管理办法”中明确了对第三方施工管控的措施，其中重点明确了巡检过程中发现管网附近第三方施工的情况，应及时与施工方签订管道保护协议，明确双方责任、义务。同时“城镇燃气管道完整性管理办法”中第十六条第三方施工管理做了明确的具体要求，重点明确了对管道沿线近距离或与管道交叉的第三方施工活动实施告知与全程监护，签订施工安全协议，并进行现场技术交底。对城镇燃气管道沿线周边第三方施工采取分级管理，按以下原则进行第三方施工分级识别与处理。发现违章施工行为时应立即予以制止，并及时与当地政府管道保护管理部门、公安部门等单位取得联系并开展处置。三方施工作业结束后，应与施工单位对关联段管道的保护工程进行验收，对管道是否受损进行确认，详细记录隐蔽工程情况。

经查阅，武汉管道公司与第三方签订了“第三方施工现场燃气管道设施安全保护协议”，并严格按制度执行。

（2）武汉管道公司燃气设施均已设置了安全警示标志，如中低压管网设置了标识牌和标志桩，主干管网周边已设置警示标志，标志内容要求燃气设施 5 米范围内严禁开挖，施工需提前联系天然气公司人员到场监护，

且站区、燃气管道及设施等重点防护部位、作业点设置醒目的安全警示标志。

(3) 查阅武汉管道公司制定的“燃气管道管理办法”等相关制度中均明确规定了巡查工作标准及规范，包括巡检时间及巡检频次、燃气管线及附属设施巡查内容、巡查计划安排、巡线工作前准备。其中重点明确了 1. 常态日巡检：位于主城区的高压燃气管道和所有中压燃气管道应每天不少于一次巡检；位于山区或人烟稀少区域的高压管道每周不少于两次。2. 周期全面检查：每季度对所有高、中压管道、阀井、庭院管网（含庭院阀井、楼栋调压箱、调压柜、楼栋立管、横管、防护装置）等燃气设施进行一次拉网式的泄漏排查并进行维护保养。3. 管道周边存在施工的，应每天不少于一次进行巡检并做好现场监护。4. 特殊敏感时段加大巡检频次，具体规定按照上级文件要求执行。

同时，武汉管道公司按巡查制度定期开展燃气设施巡查，并建立了完整的管道巡线台账，建立有完善的中低压管网、调压箱、阀井等巡查电子台账，巡线执行跟踪、监控、记录，对每个巡线员的巡线到位率进行考核，并对漏巡情况进行通报。

(4) 查阅武汉管道公司制定的“燃气设施维修和维护台账”，明确了维保内容、类型、规定及标准、责任人等，公司严格按照计划定期对燃气设施进行检测、维护和保养，确保燃气设施的安全运行。

武汉管道公司对设备的运行、操作、维护、保养实行责任制。凡是负责设备运行的在岗员工，必须经过专业培训，并经过考试合格后方能上岗。在岗员工必须熟练掌握设备的运行原理、结构和功能；熟练掌握设备的安

全操作规程和维护规程；熟练地判断和排除设备的故障。出现设备事故，要按照“四不放过”的原则，追究责任。

负责设备运行的值班员工，必须坚守岗位，认真监控设备运行的各种技术参数，切实执行安全操作规程，做好设备的运行、巡检、维修记录，确保设备的安全运行

场站的设备运行实行挂牌制：运行的设备必须有标牌，阀门的启闭必须挂牌。场站运行的设备必须做到“八无”：设备本体做到“四无”：无泄漏、无锈蚀、无油渍、无灰尘；设备环境做到“四无”：无杂草、无荒蒿、无积水、无垃圾。

根据《评估评分标准》，燃气设施保护，得 4 分。

16、网络信息安全保护（1 分）

依据《信息安全技术、网络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。经查阅，武汉管道公司委托湖北珞格科技发展有限公司出具“网络安全等级保护 SCADA 系统登记测评报告”，经过专家定级评审后，并在武汉市公安局进行了网络系统安全等级保护备案。

根据《评估评分标准》，网络信息安全保护，得 1 分。

（三）服务能力、质量及用户投诉受理情况（27 分）

17、信息公开（1 分）

（1）武汉管道公司建立了“昆仑慧享”微信公众号，主要包括“燃气服务”“增值服务”“公共服务”等内容，同时向社会公开用户报修、燃气过户、零散户报装及通气、工商户报装等业务办理流程、客服热线电话、

投诉热线电话等信息。

(2) 武汉管道公司在营业网点的醒目地方设置“服务承诺”“气价收费标准”“材料收费标准”“气质报告”等告知牌，公开了业务办理流程、服务标准、准许收费清单、收费项目、资费标准、气质等有关信息。

根据《评估评分标准》，信息公开得1分。

18、服务质量（3分）

(1) 武汉管道公司在公众号开设供气服务模块，模块包含居民开户、自助过户、气量申报、投诉建议、燃气缴费、服务网点信息、服务热线、抢修热线等功能且能够正常运行。武汉管道公司建立了客户服务管理规范、客户信息表、用户满意程度调查表等相关客户服务管理制度，明确了客户服务管理流程。

武汉管道公司的报装、查询、缴费等业务均实现线上办理。客户可以通过手机进行网上开户、网上缴费、微信（支付宝）充值、查询。

(2) 武汉中石油昆仑管道燃气有限公司已建设完成申请集中报装、维修、过户、缴费等功能于一体的“网上营业厅”，同时也可在支付宝、微信公众号、网厅系统线上用气报装申请。服务内容包括开户、报装预约、故障报修、服务信息网点、服务热线、抢修热线等功能，且运行良好，符合优化营商环境用水、用气报装便利化要求。供气价格、工程安装费、延伸服务费收费标准，可见营业大厅公示的物价部门批文。评估组对网络服务平台进行了测试，核实各网络服务平台均正常运作，服务内容属实。

武汉管道公司建设了客服管理系统，制定了实现了电气网联合报装综合申请表，真正做到了“一表申请、同步受理、并联审批”，使得用户足

不出户申请办理各项业务。

根据《评估评分标准》，服务质量，得 3 分。

19、投诉管理（4 分）

（1）武汉管道公司在公众号、网厅系统上均设有网上或电话投诉渠道，且营业厅进行了投诉电话公示：027-84825050。武汉管道公司公示了监督举报电话 027-84523788，价格监督电话 12358，燃气管理部门投诉电话 12319，消费者权益投诉电话 12315，经测试投诉渠道畅通；经查投诉处理记录，未发现超过 5 日未反馈投诉处理结果记录。

（2）查阅武汉管道公司投诉处理登记表，其中来电人姓名、电话、受理时间、处理时间等均有明确记录，服务电话及时接通率 80%以上。

（3）经查阅武汉管道公司坐席话务统计报表数据，有部分人员云呼叫好评率 87%。依据评分标准，60%（含）-95%之间，得 1 分。

根据《评估评分标准》，投诉管理扣 1 分，得 3 分。

20、财务状况（3 分）

（1）武汉管道公司财务管理模式是将公司会计核算、资金结算、报表编制等工作集中统一处理，实现财务管理的目标，即业务流程标准化、会计核算规范化、财务业务一体化、资金结算集中化、外来票据影像化、信息系统集成化，以保证财务管理体系的高效运行。

查阅武汉管道公司近三年财务报表，其中 2023 年财务报表，武汉管道公司 2023 年度净利润 11081344.30 元，总资产 140976030.14，总资产收益率为 7.86%，超过银行长期贷款利率。

(2) 查阅武汉管道公司 2023 年财务报表中现金流量表得知，企业经营活动现金流大于 0。

(3) 查阅武汉管道公司 2023 年财务报表中资产负债表得知，2023 年资产负债率为 29.2%，其资产负债率 70%及以下。

根据《评估评分标准》，财务状况，得 3 分。

21、入户安检（5 分）

(1) 武汉管道公司建立了健全的“户内安检实施细则”，明确了安检工作流程及操作规范等内容，安全检查对象：经核实，该公司向已通气点火的居民用户提供每年一次的免费入户安全检查；检查范围为户内燃气系统，包括户内所有燃气器具设施（包括户内管道、燃气表及燃气用具等）基本情况、安装情况、使用情况（包括燃气设施有效期及已使用时间）和安全状况的检查。检查原则：一年一检：对已点火生效的区域内民用客户提供每年一次的免费入户安全检查，检查结果以书面形式告知用户，并对用户进行安全用气指导；从事上门服务、安全检查时，工作人员需佩戴统一标识并出示有效工作证件。

(2) 查阅了公司入户安检台账，台账中明确了安检人员、安检时间、安检问题、整改情况等信息。公司检查人员入户检查时发现隐患，现场下达“安全隐患整改通知单”，对隐患后整改复核检查、拍照。公司安检人员及时将检查结果录入客户信息系统，建立用户档案，并将存在安全隐患的用户资料汇总给相关人员跟进；同时提交安检总结报告给社区街道、物业、公司等部门进行备案。对安全隐患进行分类分级，细化隐患类别，统

计隐患数量。该公司分季度对安检及隐患整改情况总结分析，并同步将隐患台账上报。

(3) 武汉管道公司分年度制定居民用户安检计划，主要包括天然气入户安全检查任务分配应根据安检区域燃气用户的数量及分布情况，落实到安检员，并据实填写安检报告单。对已使用管道天然气而无对应安检信息的用户，应向用户确认基本信息，如姓名、地址、联系电话等，报至公司处重新建立档案。对管道天然气用户信息有变更时，应将准确信息更新至档案。安检时应核查表类型、表号、止码、余气量、防盗卡号等，并使用水印相机记录。安检时要求使用水印相机拍摄图片，包含但不限于：燃气表连接管道接头、灶具连接管道接头、热水器管道连接接头、热水器排烟管、燃气灶熄火保、厨房全景、燃气表读数。水印相机内应包含：安检用户姓名、地址、时间、天气、定位数据等。安检中发现的隐患问题应告知用户，以及可能产生的后果、整改建议，督促用户整改。

武汉管道公司定期通过“智慧燃气”将公司的入户安检年度计划和实际执行结果报送行业主管部门。

(4) 入户安检年度计划及实际入户安检情况

通过对武汉管道公司近三年的入户安检情况核实，其中 2024 年度 1 至 5 月份应检户数 16031 户，实际检查户数 14828 户，含到访不遇数 2782 户，安检比例 100%。

(5) 对于到访不遇制度和处置措施：

武汉管道公司建立有“到访不遇用户管理”制度，并建立有相应的处置措施，具体处置措施及执行情况如下：1) 与物业或社区核对客户信息，

主动联系客户进行上门安检，在安检周期内无法取得联系的客户，应在客户门上粘贴到访不遇卡，将门牌和相应标志物拍照留存，同时向物业公司、社区及其邻居告知，并通过电话、短信等方式与用户联系，留取影像资料存档。2) 到访不遇卡张贴 15 天内仍未与燃气企业联系的，定为无法联系客户，具备条件的在征得业主允许及物业陪同情况下开展入户安检，入户后对已配套未通气用户表尾阀后端进行封堵，入户安检执行入户安检及维修操作手册，留取影像资料存档。3) 对无法联系客户的上报、等待批复处理期间，燃气公司可通过立管严密性试验、门缝可燃气体检测、对于楼层条件允许的客户宜采用激光甲烷遥测仪进行检测等多种方式开展辅助安检工作，对检测结果进行记录，有泄漏的应立即停气并处理。检测过程中留存影像资料。4) 次到访不遇间隔时间至少为 5 天。

综上，根据《评估评分标准》，入户安检率，得 5 分。

22、用户回访（2 分）

(1) 武汉管道公司制定了“客户回访”台账，台账如实记录了对提供上门服务或有投诉的用户进行回访的情况。

(2) 武汉管道公司分月对上门服务业务客户回访情况进行统计，近三年用户回访率均为 10%以上。

综上，根据《评估评分标准》，用户回访，得 2 分。

23、用户满意度（3 分）

武汉管道公司每月进行电话满意度和上门满意度调查，经查阅 2024 年 4 月份业务满意度回访分析报告：

回访时间：2024 年 4 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日；回访对象：燃气用户；回访方式：电话回访、上门回访；回访数量：共回访用户 1633 户，回访率为 100%，安检回访率不低于每月总安检数量的 10%。其回访满意率及问题反馈如下：

序号	工单类型	回访满意			问题反馈
		满意	基本满意	不满意	
1	改管、挂表查看	100%	0%	0%	无
2	换表	97%	1%	2%	燃气表走的快
3	维修	95%	5%	0%	无
4	挂表、移表	100%	0%	0%	无
5	报警	100%	0%	0%	无
6	通气	95%	5%	0%	无
7	安检	96%	4%	0%	无
8	免费更换波纹管	100%	0%	0%	无

武汉管道公司建立完善的回访记录档案，全部录入系统，收集意见投诉件均有回访反馈。武汉管道公司电话调查满意度和上门调查满意度均在 95%以上。

综上，根据《评估评分标准》，用户满意度得 3 分。

24、安全宣传（2 分）

（1）武汉管道公司制定了“客服中心安全活动管理实施细则”。主要内容如下：1）客服中心应做好燃气用户的安全宣传和培训工作，在燃气用户通气前必须组织对用户的安全培训和宣传活动，为用户发放燃气用气安全使用手册（天然气用户须知），并在天然气供气使用协议中由用户签字确认已接受安全教育并完全掌握相关安全知识，即按照与用户签订的安全

用气合同履行告知义务后方可通气。2) 对于燃气居民用户，每年至少进行一次入户安全检查、安全教育；每年在燃气居民用户小区至少组织两次安全用气宣传活动，商业用户每年至少两次上门安检及安全宣传活动，特别是在安全月有针对性的组织燃气用户安全宣传周活动，强化燃气用户的安全宣传（培训）工作。

(2) 武汉管道公司近三年制定了“年度安全宣传活动计划”，主要分为小区安全用气教育宣传活动、“安全月”大型城区安全宣传、冬季安全宣传等；该公司按照宣传计划落实每年六月的全国“安全生产月”、主要节假日、季节性宣传、不定期的专题宣传及安全生产竞赛、抢险应急演练等宣传活动；安全宣传方式包括宣传单、电视、报纸、多媒体、条幅、标语、讲座、现场会等多种形式为广大市民普及安全用气知识。

查阅武汉管道公司燃气安全宣传资料，客服部制定的宣传计划，跟踪其完成情况，近三年平均每年安全宣传次数不少于 6 次。根据《评估评分标准》，每年开展 4 次及以上安全宣传教育活动，少 1 次扣 0.5 分，武汉管道公司年度安全宣传次数达标，不扣分。

根据《评估评分标准》，安全宣传，得 2 分。

25、服务评定（4 分）

经查阅武汉市燃气事业发展中心出具的“武汉市优化营商环境（获得用气）第三季度考核通报（2023 年 7 月-9 月）”得知：1) 市燃气中心对 7-9 月 77 项竣工通气项目进行服务满意度调查，77 个项目的服务水平和建设效率均得到用户认可及满意。2) 各企业三季度天然气统一客服热线已完成服务事项进行电话回访，抽查的服务事项均已办结，未发现瞒报漏报、

弄虚作假情况。3) “双评议”满意率情况统计表中, 武汉管道公司满意率100%。

经询问和调查, 近3年武汉管道公司在省、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。

根据《评估评分标准》, 服务评定, 得4分。

(四) 信息化建设情况 (16分)

26、SCADA 系统 (4分)

(1) SCADA 系统即数据采集与监视控制系统。SCADA 系统是以计算机为基础的 DCS 与电力自动化监控系统; 可以对现场的运行设备进行监视和控制, 以实现数据采集、设备控制、测量、参数调节以及各类信号报警等各项功能。查看武汉管道公司 SCADA 数据实时监测系统, 目前 SCADA 系统运行正常。

(2) 武汉管道公司现有汉南门站、碧桂园高中压调压站、黄陵计量分输站3座, 查阅并导出武汉管道公司 SCADA 数据实时检测系统各场站接入情况, 涵盖了汉南站、黄陵站等2处门站, 其中有1座碧桂园高中压调压站未接入。经过询问和调查, 武汉中石油昆仑管道燃气有限公司碧桂园高中压调压站已停站, 并采取物理隔离。

(3) 查阅2024年4月28日 SCADA 数据实时检测系统中, 流量计瞬时流量和压力监测设施上传比重80%以上。

根据《评估评分标准》, SCADA 系统, 得4分。

27、GIS 系统 (4分)

(1) 武汉管道公司已建立较为完善的 GIS 系统，其中 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，可以实现对燃气管网设施的查询、管网数据的维护编辑、任务管理，燃气管网的数据检查，数据的处理工具，统计五大功能模块为燃气管网数据维护人员和管理者提供一个直观便捷的管线综合管理服务平台。

(2) 经查阅 GIS 系统得知，80%及以上燃气管道接入 GIS 系统，且运行正常。

根据《评估评分标准》，GIS 系统，得 4 分。

28、巡线系统（3 分）

(1) 查阅武汉管道公司已建立较为完善的巡线系统，巡线系统能够对所有巡线人员实时管控、数据系统实时更新。该系统通过对管网登记、管网台账、检漏管理、维保管理、工地管理等的线上化，以隐患的发现一分配一处置，作为运营安全管理的关键闭环。辅以运营抽查及运营隐患地图，能有效地避免隐患不报、漏报、超期等带来的运营安全风险。

根据《评估评分标准》，巡线系统，得 3 分。

29、智能化表具（3 分）

现武汉管道公司燃气在区域内合计运行表具 43391 块，其中智能远传表具 38401 块，智能化表具占有所有表具比重 88.5%。

根据《评估评分标准》，智能化表具占有所有表具比重 60%及以上，智能化表具得 3 分。

30、报警控制系统（2 分）

武汉管道公司已完成建设报警控制系统，对设备运行情况进行监控，使用前设置设备正常使用参数范围，当出现压力、温度、流量等异常情况，能够自动报警；包括燃气泄漏报警，管道运行压力高低限报警。

综上，根据《评估评分标准》，报警控制系统，得 2 分。

（五）其他扣分项

31、监管部门提出整改意见（4 分）

查阅武汉管道公司针对监管部门提出的整改意见资料，公司均能认真按要求完成整改，且在燃气监管系统“智慧燃气”中及时上报。抽查了督办单整改反馈情况资料，公司严格落实整改时间、整改照片、责任人等，对监管部门提出的意见落实较好。

综上，根据《评估评分标准》，监管部门提出整改意见，不扣分。

32、合同履行情况（3 分）

（1）武汉中石油昆仑管道燃气有限公司在燃气营业中心都设置了价格公示牌，抽查中未发现超项目、超标准收费现象。

（2）武汉管道公司服务检修（包括入户安检）留有影像资料并建立相应检修台账。

（3）开展评估期间，评估小组随机三个时段拨打服务热线，均有服务人员及时接听电话。

（4）武汉管道公司针对新装天然气用户存在开放式厨房未整改的用户不予点火，等用户整改完毕（厨房必须是独立的），再次上门检验合格后，进行气密性测试合格后予以通气点火。开放式厨房处置措施：厨房必须与卧室、起居室进行隔断，材质必须能阻断气体。灶具、热水器等燃气设备

应安装在具备良好通风条件，并且具备主动排气条件的厨房的要求。2024年至今，武汉管道公司对开放式厨房客户采取不予供气的措施，客户在未整改完成的情况下不办理燃气报装等手续，做到对强制规范标准完全执行。向新装天然气用户宣传使用备案品牌灶具。对燃具使用提出了“燃具应设置熄火保护装置”的要求。

(5) 通过查看“中国裁判文书网”“天眼查”等平台，均未发现供气合同违约行为。

综上，根据《评估评分标准》，合同履行情况不扣分。

33、安全事故

查阅“事故事件台账”，2021年度-2024年度，未发生安全责任事故。

34、法律、法规规定的其他要求（3分）

(1) 《城镇燃气管理条例》规定自竣工验收合格之日起15日内，将竣工验收情况报燃气管理部门备案。经查阅，武汉管道公司对建设项目的验收单、工程竣工验收报告、特殊建设工程消防验收意见书在规定时间内备案。

根据《城镇燃气管理条例》（国务院令第583号）要求：燃气设施建设工程竣工后，建设单位应当依法组织竣工验收，并自竣工验收合格之日起15日内，将竣工验收情况报燃气管理部门备案。

(2) 经查阅燃气管道施工监理资料，监理人员有对工程项目开展经常性检查、督查，均已完成整改。

(3) 武汉管道公司要求用户在开户时进行实名制开户，出示有效身份证或营业执照等有效证件进行开户，抽查过程中未发现非实名制开户。

(4) 查阅了武汉管道公司安全生产专项整治三年行动实施方案，从总体目标、组织领导、工作职责、主要工作要求（落实安全生产主体责任、燃气管网安全专项整治、消防安全专项整治、交通安全专项整治）、进度安排等几个方面开展工作。

(5) 武汉管道公司根据《湖北省城镇燃气安全排查整治工作方案》（鄂安【2021】16号）文件要求，武汉管道公司对工商业用户燃气安全进行专项排查，形成事故隐患专项排查整治行动检查表台账，并及时向武汉经济技术开发区（汉南区）城市管理执法局进行了情况汇报，确保安全生产平稳，有效防范经营范围内重大燃气安全风险产生。

(6) 武汉管道公司认真贯彻落实湖北省安委会【2022】10号文件，全面深入开展燃气安全整治“百日行动”，有效防范化解城镇燃气领域安全风险。武汉中石油昆仑管道燃气有限公司作为燃气经营主体单位，按照武汉经济技术开发区（汉南区）城市管理执法局的要求，特制定安全“百日行动”实施方案，主要从餐饮公共场所、老旧小区、燃气工程、燃气管道设施、燃气安全监管智慧化、信息化、提升城镇燃气居民使用安全水平等方面入手，保证各项检查工作有序开展。

武汉管道公司均有效落实了政府部门提出的阶段重点工作，包括燃气安全生产三年行动、城镇燃气安全排查整治工作、燃气安全整治百日行动，形成闭环。

根据《评估评分标准》，法律、法规规定的其他要求不扣分。

综上，武汉管道公司经营情况评估评分表如下：

表 5-1 武汉管道公司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。	该公司已建成汉南门站、碧桂园高中压调压站、黄陵计量分输站各 1 座，其中黄陵计量分输站作为气源站，得 1 分。	1	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。	该公司与上游供气公司中国石油天然气股份有限公司天然气销售湖北分公司签订“年度天然气购销合同”，购合同量约为 5760 万立方米，比重为 100%，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。	该公司未建应急储气设施，扣 4 分。	0	

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		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。	该公司与上游供气公司中国石油天然气股份有限公司天然气销售湖北分公司签订的“年度天然气购销合同”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 2 分。	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。
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。	根据《武汉经济技术开发区（汉南区）燃气专项规划》（2020 年～2035 年）要求，其中高压管道和燃气场站规划建设的要求，武汉管道公司均不涉及，得 4 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。			
				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。	该公司中压管道规划建设要求为 58km，截至目前武汉管道公司已完成 13.9km。中压管道建设里程达到规划指标 24.0%。预计 2025 年 12 月完成中压管道建设要求，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 2023 年 9 月公司委托湖北聚平注册安全工程师事务所有限公司对武汉管道公司的输配系统、场站、天然气高压管道、天然气中压管网、调压设施、阀门井设置等进行安全评估，出具了《武汉中石油昆仑管道燃气有限公司安全现状评价报告》，得 1 分。	2	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	评估情况	得分	备注
				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，包括管道保护计划、地灾调查计划、泄漏检测计划等。同时查阅管道年度检查报告以及设备设施维护保养记录电子台账，记录包括维保前后照片、检查项、维保人等关键信息，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，该公司编制的安全生产管理办法汇编、生产管理办法汇编等管理体系制度汇编，基本涵盖公司安全生产管理各个方面，制度内容符合国家法律法规和标准。公司及时对制度文件进行受控管理，但未见对制度进行了修订、完善评估资料，此处扣 1 分，得 1 分。	5	
				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。	该公司建立了全员安全生产责任制，制定了安全生产责任制实施细则，从公司领导到基层员工分别签订了“质量健康安全环保责任书”，未见公司定期对安全生产责任制落实情况考核资料，此处扣 1 分，得 1 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。	（1）该公司依据中国石油天然气股份有限公司安全生产费用提取和使用管理办法进行安全生产费用管理，公司每年编制安全生产费用年度投入计		

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) 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。	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) 该公司近三年的安全生产费用按照年度实际营业收入为计提依据, 采取超额累退方法, 按照标准分月计提, 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 (安全生产) 委员会作为公司安全生产组织领导小组, 主要负责人任安委会主任, 安委会副主任和委员由公司各相关领导及部门负责人担任, HSE (安全生产) 委员会下设安委会办公室, 具体事宜由生产安全部负责, 同时按规定定期召开安全专题会, 得 0.5 分	6	存在 1 人未按要求取证的, 则该小项不得分。
				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。	该公司主要负责人持有燃气经营企业从业人员专业培训考核合格证书以及安全生产知识和管理能力考核合格证, 得 1 分。		
				5. 安全生产管理人员持有安全生	该公司安全生产管理人员持有燃气经		

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
9				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。	管企业从业人员专业培训考核合格证书以及安全生产知识和管理能力考核合格证，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。	该公司运行、维护和抢修人员均持有燃气经营企业从业人员专业培训考核合格证书，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。	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		
		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。	该公司投保了安全生产责任保险，得 1 分	1	
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	该公司生产设备安全技术档案完整，定期对设备进行了维护保养，并有维	2	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				制度并切实落实，有完整记录，得 1 分。	维护保养记录，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。	该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。	该公司制定了制定了“安全事故管理规定”，得 1 分	4	
				2. 建立完整的事故事件台账，得 1 分。	该公司建立事故事件台账，分月进行事故统计，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，定期组织学习安全生产事故案例，并分析总结事故原因，提出安全防范措施意见，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。	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，得 1 分。		

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
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。	（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）该公司应急预案经专家评审后，经总经理签署实施。于2022年10月31日在武汉经济技术开发区（汉南区）应急管理局进行备案登记，未见公司对应急预案有相关修订记录。扣1分	5	
				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、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。	该公司成立了应急救援队伍，配备了应急救援装备、器材，定期维保，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。	该公司明确了对第三方施工管控的措施，与第三方签订了“第三方施工现场燃气管道设施安全保护协议”，并严格按制度执行，得1分	4	

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. 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，有管道巡线台账，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。	该公司委托湖北珞格科技发展有限公司出具“网络安全等级保护 SCADA 系统登记测评报告”，经过专家定级评审后，并在武汉市公安局进行了网络系统安全等级保护备案，得1分。	1	
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。	该公司在“昆仑慧享”微信公众号开设供气服务模块，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		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	该公司公众号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	3	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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。	户评价等功能且能够正常运行，得 2 分		
				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 个工作日反馈投诉处理结果，得 1 分。	该公司在公众号、公众号、网厅系统上均设有网上或电话投诉渠道，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。	3	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。
				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。	该公司投诉处理登记表，其中来电人姓名、电话、受理时间、处理时间等均有明确记录，服务电话及时接通率 80%以上，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。	该公司坐席话务统计报表数据，有部分人员云呼叫好评率 87%，得 1 分。		

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
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 2023 年财务报表，总资产收益率超过银行长期贷款利率，得 1 分	3	
				2. 经营现金流量大于 0，得 1 分。	该公司 2023 年财务报表中现金流量表，企业经营活动现金流大于 0，得 1 分。		
				3. 资产负债率 70%及以下，得 1 分。	该公司 2023 年资产负债率 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。	该公司检查人员入户检查时发现隐患，现场下达“安全隐患整改通知单”，对隐患后整改复核检查、拍照。公司安检人员及时将检查结果录入客户信息系统，建立用户档案，并将存在安全隐患的用户资料汇总给相关人员跟进，整改完成后进行复查，得 2 分		
				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。	该公司通过“智慧燃气”将公司的入户安检年度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。	通过对该公司近三年的入户安检情况核实，实际入户率（含到访不遇情况）均达到 90%及以上，得 0.5 分。		

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				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“到访不遇用户管理”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“客户回访”台账，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客户回访情况进行统计，近三年用户回访率均为10%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。	该公司每月进行电话满意度和上门满意度调查，经查阅近三年业务满意度回访分析报告，其电话调查满意度和上门调查满意度均在95%以上，得3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。			
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。	该公司制定了客服中心安全活动管理实施细则和年度安全宣传活动计划，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	该公司近三年平均每年安全宣传次数不少于6次，得1分。		

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				分为止。			
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。	该公司及所辖营业网点未被通报或评为差评单位，得 4 分	4	
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。	查阅并导出武汉管道公司 SCADA 数据实时检测系统各场站接入情况，涵盖了汉南站、黄陵站等 2 处门站，其中有 1 座碧桂园高中压调压站未接入。经过询问和调查，其中碧桂园高中压调压站已停站，并采取物理隔离，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。	该公司场站端流量、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	（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	4	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
				网基础信息展示、坐标查询、项目查询、快速统计，得 1 分。	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。	该公司市政管道和庭院管道 80%及以上燃气管道接入 GIS 系统，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 43391 块，其中智能远传表具 38401 块，智能化表具占有所有表具比重 88.5%，得 3 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	/	
32		合同履行	3	有供气合同违约行为，每一起扣 1	该公司认真履行供气合同，未发生供	/	

序号	评估项目	评估内容	分值	评分标准	评估情况	得分	备注
		情况		分，扣完 3 分为止。	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	/	
/	合计（不含“五、其他扣分项”）		100	/	/	91	

评估得分：

武汉中石油昆仑管道燃气有限公司经营情况良好，在企业经营情况评估中得“91 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

武汉管道公司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 3 条评估结果为“不完整”，特许经营协议签订时间晚于特许经营权期限起始时间；协议中未明确履约担保事项和特许经营期内的风险分担；协议中未明确临时接管预案制定要求，其余 15 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，武汉管道公司企业经营情况评估得分为 91 分，评估结果为“合格”。

（二）综合结论

综合评定，评估组认为武汉中石油昆仑管道燃气有限公司（2021 年 4 月—2024 年 3 月）在武汉经济技术开发区（汉南区）的管道燃气特许经营评估结论为“合格”。

（三）建议

1、对武汉管道公司工作建议

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。同时根据武汉经济技术开发区（汉南区）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，确保武汉经济技术开发区（汉南区）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修，

(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、对武汉经济技术开发区（汉南区）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《武汉经济技术开发区（汉南区）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。