

安庆港华燃气有限公司文件

宜港燃发〔2024〕15号

安庆港华燃气有限公司供气可靠性评价实施方案

为推动安庆市管道燃气行业健康发展，保障安全、平稳供气，提高供气服务水平和服务质量，营造市场化、法治化一流营商环境，根据《中华人民共和国安全生产法》、《城镇燃气管理条例》、《安徽省城镇燃气管理条例》、《燃气服务导则》、《燃气系统运行安全评价标准》、《市政公用事业特许经营管理办法》等法律法规及行业标准规范，对安庆市管道燃气供应系统用户端可靠性进行评价。

一、评价目的

1.提高供气的安全性

燃气供应系统是一个复杂的系统，包括燃气管道、阀门、计量设备等多个部件，如果其中某个环节出现问题，都有可能引发燃气泄漏、爆炸等事故。通过对燃气供应系统的安全性和可靠性进行评估，可以及时发现潜在的安全隐患，采取相应的措施加以解决，从而预防事故的发生。

2.提高供气质量

燃气供应系统中的管道、设备等部件都需要定期维护和检修，否则就会出现气质不稳定、供气压力不足等问题，影响用户的正常

使用。通过对燃气供应系统的安全性和可靠性进行评估，可以发现这些问题，及时修复，保证供气质量的稳定和可靠，提高用户的满意度。

3. 提高供气服务水平

燃气供应系统是一个服务性行业，如果出现安全事故或供气质量不稳定等问题，会严重影响用户的的生活和工作。通过对燃气供应系统的安全性和可靠性进行评估，可以提高供气服务水平，为用户提供更加稳定、可靠的供气服务。

4.降低供气成本

燃气供应系统的管道、设备等部件都需要定期维护和检修，如果这些部件出现故障，需要进行更换或修复，这都会增加供气成本。通过对燃气供应系统的安全性和可靠性进行评估，可以及时发现问题，采取相应的措施解决，降低供气成本，提高供气效率。

二、评价指标及评分办法

评价实施细则见附件

（一）表端停气项

表端停气项，依据供气业务实际，设置 8 项指标：用户平均计划停气时长、用户平均抢修停气时长、用户平均计划停气次数、用户平均抢修停气次数、平均每次计划停气用户数、平均每次抢修停气用户数、停气用户平均计划停气时长、停气用户平均抢修停气时长。

1.用户平均计划停气时长，在评价期范围内，折合至每个用户的平均计划停气时长。

计算方法：（每次计划停气实际停气时长 × 每次计划停气用户

数) /评价范围总户数。

2.用户平均抢修停气时长，在统计期间内，折合到每一用户的平均抢修停气时长，单位：**min/户**。

计算方法：（每次抢维停气实际停气时长 × 每次抢修停气用户数）/评价范围总户数。

3.用户平均计划停气次数，在统计期间内，用户平均计划实际停气次数，单位：次/户。

计算方法：每次计划停气用户数/评价范围总户数。

4.用户平均抢修停气次数，在统计期间内，用户平均抢修实际停气次数，单位：次/户。

计算方法：每次抢修停气用户数/评价范围总户数。

5.平均每次计划停气用户数，在统计期间内，平均每次计划停气实际受影响的户数，单位：次/户。

计算方法：每次计划停气用户数/计划停气总次数。

6.平均每次抢修停气用户数，在统计期间内，平均每次抢修停气实际受影响的户数，单位：次/户。

计算方法：每次抢修停气用户数/抢修停气总次数。

7.停水用户平均计划停气时长，在统计期间内，平均计划停气的实际停气时长，单位：**min/户**。

计算方法：（每次计划停气的实际停气时长 × 每次计划停气用户数）/计划停气用户数。

8.停气用户平均抢修停气时长，在统计期间内，平均计划停气的实际停气时长，单位：**min/户**。

计算方法：（每次抢维停气的实际停气时长 × 每次抢维停气用

户数) /抢维停气用户数。

(二) 用户反馈项

用户反馈项设置 3 项指标：“96977”热线中的服务热线中有关燃烧不稳定的问题反映率、服务热线中有关设备不能点火的问题反映率、服务热线中有关燃气故障(如管道漏气、燃气表故障等)的问题反映率。

1.服务热线中有关燃烧不稳定的问题反映率。在统计期间内，供气服务热线中关于燃烧不稳定问题的数量占总来电量的百分比

计算方法：(服务热线中有关燃烧不稳定的问题生成的诉求工单数(件)) /服务热线总件数(件)

2.服务热线中有关设备不能点火的问题反映率。在统计期间内，供气服务热线中关于设备不能点火问题的数量占总来电量的百分比。

计算方法：(服务热线中有关设备不能点火的问题生成的诉求工单数(件)) /服务热线总件数(件)

3.服务热线中有关燃气故障(如管道漏气、燃气表故障等)的问题反映率。在统计期间内，供气服务热线中关于燃气故障(如管道漏气、燃气表故障等)问题的数量占总来电量的百分比。

计算方法：(服务热线中有关燃气故障(如管道漏气、燃气表故障等)的问题生成的诉求工单数(件)) /服务热线总件数(件)

(三) 服务质量项

服务质量项设置 6 项指标：服务电话及时接通率、投诉处理及时率、投诉办结率、燃气燃烧器具前压力合格率、报修处理响应率、报修处理及时率。

1.服务电话及时接通率

计算方法: 按时接通的服务热线电话数量(件)/服务热线总件数(件)

2.投诉处理及时率

计算方法: 规定时间内及时投诉处理次数(次)/投诉总次数(次)

3.投诉办结率

计算方法: 规定时间内投诉办结次数(次)/投诉总次数(次)

4.燃气燃烧器具前压力合格率

计算方法: 规定时间内检测合格次数(次)/检测总次数(次)

5.报修处理响应率

计算方法: 规定时间内报修处理响应次数(次)/报修处理总数(次)

6.报修处理及时率

计算方法: 规定时间内报修处理及时次数(次)/报修处理总数(次)

(四) 修正指标

1. 燃气气源

1) 气源站建设: 具有管输或非管输市政燃气气源站得 6 分, 每增加 1 座得 2 分, 最高得 10 分。

注: 管输气源站指从上游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; 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。

2) 气源供应: 与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)及以上的, 得 10 分;
- (2) 合同气量占年度用气量 60%(含)-90%的, 得 5 分;
- (3) 合同气量占年度用气量 60%以下的, 不得分。

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. 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。

2. 调峰应急

1) 调峰能力

- (1) 承担所供市场全部小时调峰责任, 得 10 分;
- (2) 承担所供市场 50%(含)以上小时调峰责任, 得 5 分;
- (3) 承担所供市场 50%以下小时调峰责任, 不得分。

注: 与上游供气企业签订协议购买小时调峰服务的, 可计入企业小时调峰能力。

2) 应急储气

- (1) 储气能力不低于其年供气量 5%, 得 5 分; 否则不得分;
- (2) 本地自建储气能力满足不可中断用户日均 3 天用气量需求的, 得 2 分; 满足本地所有用户日均 3 天用气量需求的, 得 5 分。

注: 储气能力的计算要求根据“发改能源规(2018)637号”文件。

3. 管网建设

- 1) 燃气主管网通达经营区域范围内 80%(含)以上乡镇的得 10

分；通达经营区域范围内 50%(含)以上乡镇的得 5 分；低于 50%不得分。

2)与经营范围外的其他区域燃气管网实现互联互通,每有一处互联互通点得 5 分,最高得 10 分。

4. 智慧燃气建设

1) 企业级 SCADA 系统

(1)建立企业级 SCADA 系统并正常使用的,得 3 分,否则不得分。

(2)所有场站均接入 SCADA 系统的,得 3 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 3 分;50%(含)-80%以上用户端信息接入 SCADA 系统的,得 2 分;20%(含)-50%以上用户端信息接入 SCADA 系统的,得 1 分;20%以下用户端信息接入 SCADA 系统的,不得分。

2) GIS 系统

(1)具有 GIS 系统,得 3 分。

(2)80%(含)以上燃气管道接入 GIS 系统的,得 3 分;50%(含)-80%以上燃气管道接入 GIS 系统的,得 2 分;20%(含)-50%燃气管道接入 GIS 系统,得 1 分;20%以下燃气管道接入 GIS 系统,不得分。

3) 智能化表具

智能化表具占有所有表具比例 80%(含)以上,得 3 分;智能化表具占有所有表具比例 50%(含)-80%,得 2 分;智能化表具占有所有表具比例 20%(含)-50%,得 1 分;智能化表具占有所有表具比例 20%以下,

不得分。

4)具有管网仿真系统的，得2分，否则不得分；

5. 应急处置能力

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7分；

2)按要求制定应急预案演练计划(2分)；依据应急预案开展应急演练，按要求编制演练相关文件(3分)；有详尽的演练记录(1分)和完整的评估总结(1分)，共7分；

3)按规定建立隐患排查治理和风险管控双重预防机制的，得3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，并形成治理闭环的，得3分，共6分。

三、实施方案

(一) 确保合规运营

1. 在管道燃气供气规划区域内，公司安排专人定期排查是否有新建瓶组站、小区气化站，如有发现，第一时间向上级主管部门报告，由县级及以上城镇燃气主管部门责令停止建设、限期拆除，并对建设单位处以相应罚款。

2. 公司在市政燃气管网覆盖范围内接收到符合用气条件的单位或者个人的用气申请后，第一时间对接安排，及时满足用户的用气需求；在必须停止供气、调整供气量之前，会提前于公司网站、政府网站等平台渠道发布停气及复供通知。或者未经审批擅自停业或者歇业；对于未取得燃气经营许可证的单位或者个人，公司不予提供用于经营的燃气；在具备安全条件的场所储存燃气；严格规定不允许各级员工私自要求燃气用户购买指定的产品或者接受提供

的有偿服务，一经发现，严肃处理。

3. 公司加气站应持有燃气经营许可证和气瓶充装许可证，对所有持市场监督管理局核发，有车用气瓶使用登记证车辆的气瓶，经检查合格后，进行 CNG 充装。加气站无自有气瓶。

（二）保障稳定供气

1. 因上游供气单位气源供应、设备故障等不可预见的紧急情况，造成对公司的供气计划不能正常供应时，启动应急保供预案；当下游用户用气量超出正常供应计划，且超出高压管道调峰量时，启动应急保供预案；当门站设备出现故障时，导致供气设备无法正常供气时，启动应急保供预案。

2. 公司积极与上游气源争取，并启动应急备用 LNG 气源，用以保障供气稳定；遵循“先保安全再保供应、先保民用再保工业、先保重点再保一般”的顺序原则保障供气，以上游公司与城镇燃气企业签订的用气合同日均量作为保供量，优先保供居民用气、公共服务与福利单位用气、学校、医院、政府事业单位、公共出租等车辆用气、无法停用的工业锅炉、小商业用户用气等；坚持“供用联动、减停有序、落实迅速、各负其责”工作机制；公司会与县级及以上能源管理（市发改委）、燃气管理（市城管局）等主管部门保持信息畅通，定期及时将应急保供情况进行上报。

（三）建立完善的信息发布机制

1. 公司由于工程施工等原因确需停止供气的，提前 48 小时通过属地政府信息公开网、企业官网、本地媒体微信公众号、物业管理微信群、被停气地小区及企业大门口等进行信息发布。发布内容包括：停气原因、停气范围、影响的主要城市工业及居民区、预计

恢复供气时间、单位及联系方式。严格控制停气时长及区域范围。因发生灾害或者紧急事故，不能提前通知时，将在抢修的同时发布信息通知用气单位和个人，尽快恢复正常供气。

2. 根据安徽省住建厅《关于印发〈供水、供气、供热等企事业单位信息公开指引目录〉的通知》、《安庆市供水供气领域关键信息公布管理办法》、《安庆市供水供气领域信息公开指引目录》等相关文件要求，公司定期公布气质气压等供应质量、可靠性和可持续性等关键性指标数据。

（四）加强燃气供应智能化建设水平

通过管网地理信息系统（GIS 系统）实时监管全市管网和调压等设施的分布、运行情况，利用 SCADA 系统实时监控重点智能监测点的压力、流量和温度数据，监控中心安排 24 小时人员值班值守，通过及时预判可能存在的风险和对异常告警的处理，做到及时对隐患的定点排查，确保全市燃气的可靠性供气。

（五）优化用气业务办理质效

充分利用公司网站、微信公众号、皖事通 APP、市工改平台、企业开办平台等平台，在客户端多界面实现供气服务基本功能，为用气客户提供线上申请报装、查询缴费、故障报修、过户销户等高频事项的服务，实现“全程网办”“一网通办”。通过对接市数据局、市场监管局等部门，技术上通过打通与数据资源部门的信息共享通道，将供气业务系统与电子证照库对接，实现自动获取用气客户的身份证、产权证、营业执照等数据信息，从而进一步全面实现了报装申请“零材料”。公司要不断加强时限管控，简化办理环节，持续缩短用气接入时间。同时积极开展综合能源服务，鼓励为用户提

供综合能源解决方案，降低用户用气成本。

四、评价实施步骤

1. 在开展用户供气可靠性评价工作前，成立评价小组，明确工作具体安排，包括:起止时间、评价对象、评价范围、评价内容、评价要求等。

2. 参评部门如期完成可靠性评价信息填报，并准备各类相关的内部管理制度、标准和办法等证明材料以供评价验证。

3. 数据收集与整理：按照工作计划，收集相关数据并进行整理、分类和分析。

4. 现场调查与评估：对供气设施进行实地调查，了解设施运行状况及存在的问题，并进行评估打分。

5. 综合分析：根据收集的数据和现场调查结果，进行综合分析，得出评价结论。

6. 改进建议：针对存在的问题和不足，提出改进措施和建议，为供气企业提供参考依据。

7. 结果汇报与公示：将评价结果向相关部门汇报，并在一定范围内进行公示。

五、相关要求

公司各部门需加强思想认知，压实责任，严格按照实施方案中的要求，深入细致做好相关工作，确保供气可靠性管制各项重点工作落到实处，通过本方案着力提高公司供气质量、提升服务效能、保障供气需求，切实履行公司的社会责任。

附件：评价细则

安庆港华燃气有限公司
2024年3月25日



安庆港华燃气有限公司 2024 年供气可靠性评价细则

基本指标类别构成及权重(%)

类别名称	类别权重	分项指标名称	分项指标权重
表端停气项	60	用户平均计划停气时长 (GSR ₁)	15
		用户平均抢修停气时长 (GSR ₂)	25
		用户平均计划停气次数 (GSR ₃)	10
		用户平均抢修停气次数 (GSR ₄)	15
		平均每次计划停气用户数 (GSR ₅)	10
		平均每次抢修停气用户数 (GSR ₆)	10
		停气用户平均计划停气时长 (GSR ₇)	5
		停气用户平均抢修停气时长 (GSR ₈)	10
用户反馈项	20	服务热线中有关燃烧不稳定的问题反映率 (CF ₁)	30
		服务热线中有关设备不能点火的问题反映率 (CF ₂)	30
		服务热线中有关燃气故障(如管道漏气、燃气表故障等)的问题反映率 (CF ₃)	40
服务质量项	20	服务电话及时接通率 (QS ₁)	15
		投诉处理及时率 (QS ₂)	15
		投诉办结率 (QS ₃)	15
		燃气燃烧器具前压力合格率 (QS ₄)	20
		报修处理响应率 (QS ₅)	20
		报修处理及时率 (QS ₆)	15

修正指标类别构成及权重(%)

类别名称	类别权重(%)	分项指标名称	分项指标标准分值(分)
燃气气源	20	气源站建设(XZ ₁)	10
		气源供应(XZ ₂)	10
调峰应急	20	调峰能力(XZ ₃)	10
		应急储气(XZ ₄)	10
管网建设	20	与经营区域外的其他燃气管网实现互联互通(XZ _s)	10
		燃气主管网通达经营区域范围(XZ _s)	10
智慧燃气建设	20	是否建立企业级 SCADA 系统(XZ7)	3
		所有场站是否均接入 SCADA 系统(XZ _g)	3
		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 系统的比例(XZ _g)	3
		是否具有 GIS 系统(XZ _{io})	3
		燃气管道接入 GIS 系统比例(XZ ₁)	3
		智能化表具占有所有表具比例(XZ _{j2})	3
		是否具有管网仿真系统(XZ ₁₃)	2
应急处置能力	20	建立完整的企业应急预案体系(XZ14)	7
		制定应急预案演练计划并实施(XZ _{js})	7
		建立隐患排查治理和风险管控双重预防机制(XZ16)	6