

阜阳市城乡建设局

阜建公函〔2023〕20号

关于印发《阜阳市2023年供气可靠性管制实施方案（试行）》的通知

各县（市）、区住房和城乡建设局，各供气企业：

为进一步提高我市城市供气可靠性，加强城市供气供应气质、气压、计划及停气计划管理工作，不断提高供气服务水平，根据世界银行《Business Ready Methodology Handbook》和国家有关政策法规，对标国内省内先进标准，结合我市实际，特制定《阜阳市2023年供气可靠性管制实施方案（试行）》，现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：阜阳市2023年供气可靠性管制实施方案（试行）



阜阳市 2023 年供气可靠性管制实施方案 (试行)

为保证阜阳市供气可靠性和服务水平,基于供气可靠性及停气时长、停气次数、气质气压等关键指标,根据《中华人民共和国城镇燃气管理条例》《安徽省城镇燃气管理条例》《阜阳市城镇燃气管理条例》等规定,结合本市实际,特制定本方案,作为对各供气企业执行相应奖惩的主要依据。

一、供气可靠性指标

(一)本条款规定了针对供气企业供气可靠性指标的管制方式和统计方法。可靠性指标评分分为基本指标评分和修正指标评分,计算公式为:可靠性指标评分=基本指标评分×75%+修正指标评分×25%。

(二)本条款涉及的供气可靠性指标统计方法,参考世界银行发布的《Business Ready Methodology Handbook Chapter 4 - Utility Services》标准执行。

(三)本条款涉及的供气可靠性指标,是经由各地燃气主管部门审核、确认和发布的。

(四)本条款根据供气企业每一年度供气可靠性指标表现进行奖励和惩罚。

(五) 基本指标评分, 满分 100 分。

1.表端停气项, 总分占比 60%, 即 60 分

- (1) 用户平均计划停气时长 (GSR1), 分值 9 分;
- (2) 用户平均抢修时长 (GSR2), 分值 15 分;
- (3) 用户平均计划停气次数 (GSR3), 分值 6 分;
- (4) 用户平均抢修停气次数 (GSR4), 分值 9 分;
- (5) 平均每次计划停气用户数 (GSR5), 分值 6 分;
- (6) 平均每次抢修停气用户数 (GSR6), 分值 6 分;
- (7) 停气用户平均计划停气时长 (GSR7), 分值 3 分;
- (8) 停气用户平均抢修停气时长 (GSR8), 分值 6 分。

2.用户反馈项, 总分占比 30%, 即 30 分

(9) 服务热线中的气量、气质、气压等问题反映率 (CF1), 分值 9 分;

(10) 服务热线中的维修、故障、缴费等燃气服务问题反映率 (CF2), 分值 9 分;

(11) 停气回访问卷所设问题的总评分, 分值 12 分。

3.数据核验项, 总分占比 10%, 即 10 分

评价机构现场核验问卷所设问题的总评分 (DV1), 分值 10 分。

(六) 修正指标评分, 满分 100 分

1.供气保障项，总分占比 25%，即 25 分

(1) 计划外合同气量签订情况 (XZ11)，分值 25 分。

2.燃气管网项，总分占比 35%，即 35 分

(2) 第三方机构测量并正式发布的供气管网合格率 (XZ21)，
分值 19.25 分；

(3) 第三方机构公布的天然气气质合格率 (XZ22)，分值
15.75 分。

3.储气设施项，总分占比 20%，即 20 分

(4) 储气设施满足城市燃气供应需求 (XZ31)，分值 20 分。

4.安全生产，总分占比 20%，即 20 分

(5) 四氢噻吩等加臭剂浓度添加、燃气企业入户安检及安全
生产投入情况 (XZ41)，分值 20 分。

二、免计情形

在计算表端停气项时，以下供气中断情况应免于计算在内：

(一) 该中断持续少于 45 分钟；

(二) 用户提出或用户内部原因引起的供气中断事件；

(三) 该供气中断事件经政府主管机构认定，符合不可抗力
要求；

(四) 该供气中断是由于配合市政工程实施。

三、考核方式

(一) 各地行业主管部门应根据监管需求，对供气企业开展供气可靠性评价。

(二) 各地行业主管部门可自行或委托第三方机构组建评价专家组进行可靠性评价，评价专家组成员不宜少于 5 人且应为单数，并应由熟悉管网运行、供气服务、安全生产和绩效评价等方面的专家组成。

四、考核流程

(一) 供气企业应组建工作团队配合专家组开展可靠性评价工作。

(二) 评价专家组进驻供气企业后，应召开现场评价工作启动会，明确工作评价方案、计划和要求。

(三) 评价专家组应审核供气企业填报的数据和资料，了解供气企业管理现状，并组织相关工作人员进行访谈，访谈内容包括但不限于基本供气情况、停气管理制度、客户服务情况、气质气压管理情况等。

(四) 根据现场评价情况，评价专家应对前期上报的指标变量数据进行审核并修正，对定性要素进行判断，同时应对定量数据和定性评价的置信度进行打分。

(五) 评价专家组应根据现场评审结果，编制完成可靠性评价报告，给出评价结论和意见。评价报告内容包括：被评价供气

企业简介、可靠性评价工作方法概述、所选评价指标概述、数据置信度确定、定量评价要素分析、定性评价要素分析、评价结果和建议等。

(六) 评价专家组应召开现场总结会，及时总结和反馈现场评价考察情况。

五、结果运用

(一) 评价总分的满分值为 100 分，根据评价总分的高低，将供气可靠性划分为 AAAAA~A 五个等级。

评价总分	$S \geq 95$	$95 > S \geq 85$	$85 > S \geq 70$	$70 > S \geq 60$	$S < 60$
评级	AAAAA	AAAA	AAA	AA	A

(二) 供气可靠性评价在 AAAAA 和 AAAA 级的，由各地燃气主管部门酌情予以奖励；燃气可靠性评价在 AAA 级的，不做奖惩；燃气可靠性评价在 AA 和 A 级的，由各地燃气主管部门按照特许经营协议等合同约定进行财务惩罚，惩罚金额具体标准由各地自行决定。

六、工作要求

(一) 提高思想认识。各县（市）区住房和城乡建设局，各燃气企业要高度重视供气可靠性工作，对标国内、省内最好标准和最好水平，出台相应的优质供气服务承诺和保障措施，不断提升供水服务水平，努力打造一流供气营商环境。

（二）提升保障水平。运用城市生命线安全工程、燃气管网GIS系统等技术手段，加强对供气压力、供气质量、计划性及故障性停气时长等供应稳定性信息的监测，扩大不停气作业范围，拓展复杂条件下的不停气作业，提升计划停气管控水平，持续降低客户年平均停水时间和年平均停气次数。

（三）科学组织评价。城市供气系统用户端可靠性评价宜按年度进行评价，原则上在次年第一季度对上一年度供气可靠性开展评价，特殊或应急情况下可按需开展评价。评价应包括行业主管部门组织的监管评价和供气企业组织的自评。

鉴于该项工作为2023年世界银行新提出的指标，为便于各供气企业熟悉业务，请各县（市）供气主管部门组织供气企业对2022年度工作开展自评，自评工作应于2023年8月底前完成，并形成自评报告，自评结果仅作为工作资料，不作为考核依据。