

福建省住房和城乡建设厅文件

闽建〔2024〕4号

福建省住房和城乡建设厅关于印发《福建省城镇燃气经营企业信用评价暂行办法》的通知

各设区市建设局、城管局，福州市城管委、厦门市市政园林局，平潭综合实验区交建局、综合执法与应急局：

为推进我省城镇燃气行业信用体系建设，加强燃气行业市场监督，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》《中华人民共和国安全生产法》《城镇燃气管理条例》《福建省燃气管理条例》等有关规定，结合我省燃气行业实际情况，省厅制定《福建省城镇燃气经营企业信用评价暂行办法》，现印发你们。本办法自2024

年4月1日起试行，有效期2年。《福建省燃气企业信用评价实施办法（试行）》（闽建〔2018〕13号）同时废止。

福建省住房和城乡建设厅

2024年1月29日

（此件主动公开）

福建省城镇燃气经营企业信用评价 暂行办法

第一章 总则

第一条 为推进全省城镇燃气行业信用体系建设，健全燃气行业市场监管机制，规范燃气市场秩序，营造公平竞争、诚信守法的市场环境，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》《中华人民共和国安全生产法》《城镇燃气管理条例》《福建省燃气管理条例》等有关规定，结合我省燃气行业实际情况，制定本办法。

第二条 在福建省行政区域内开展管道或瓶装燃气经营企业（以下简称“燃气经营企业”）的信用评价及管理适用本办法。

第三条 本办法所称信用评价是指燃气管理部门依据本办法对依法取得经营许可的燃气经营企业在福建省行政区域内开展经营活动的情况进行量化考核。

第四条 省住建厅负责统筹和监督全省燃气经营企业信用评价管理工作，建立信用评价系统，在省住建厅官网统一公布信用评价结果。

设区市（含平潭综合实验区，下同）燃气管理部门负责监督指导所辖县（市、区）燃气经营企业信用评价管理工作。

县（市、区）燃气管理部门按照属地管理原则，具体负责组织实施本行政区域内燃气经营企业信用评价工作。

各级燃气管理部门可委托第三方评价机构协助开展评价工

作。

第五条 燃气经营企业信用评价工作遵循真实、公开、及时原则，结合日常检查、“双随机”“四不两直”等综合（专项）检查督查等组织实施，通过信用评价系统每季度评价 1 次，每日自动计算信用评分和排名，每季度公布 1 次信用等级。

第六条 县（市、区）燃气管理部门依据燃气经营企业信用评价结果对燃气经营企业进行分级管理，发挥评价结果在燃气市场资源配置中的重要作用，提升安全服务水平。

第二章 评价内容和方式

第七条 燃气管理部门以本办法附件《福建省城镇燃气经营企业信用评价评分细则》（以下简称《评分细则》）作为评价依据，主要评价燃气经营企业基础管理、经营管理、安全管理、燃气管道运行与管理、储气设施运行与管理、客户服务等六个方面内容。

第八条 燃气经营企业信用评价总分 100 分，另设加分项 10 分，评价采取扣分制。信用等级由高到低分为 A 级、B 级、C 级。得分 85 分及以上为 A 级，得分 70 分以下为 C 级，其余为 B 级。

第九条 评价程序和方式

（一）准备。所有燃气经营企业对照《评分细则》评价内容，于每季度最后一个月 25 日前完成下一季度相关佐证材料和现场评价准备。

（二）评价。属地燃气管理部门每季度对照《评分细则》评价标准对所辖的燃气经营企业开展现场评价，在信用评价系统实

时评分，并说明评分理由，公示期为 5 个工作日。

（三）定级。属地燃气管理部门每季度根据评价得分、日常监管情况，在信用评价系统进行信用等级评定，公示期为 5 个工作日。

（四）公布。通过省住建厅官网于每季度第一个月公布上一季度信用评价结果。其中，涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私等信息不予公开。

第十条 燃气经营企业对信用评价结果有异议，应向属地燃气管理部门提供书面异议申请，并提供具体事实理由和相关证据材料，燃气管理部门应当对异议进行核实，处理意见在评价系统中予以记录，同时将处理意见书面告知异议人。异议受理期间原记录与评价结果有效。

第十一条 省住建厅可根据燃气行业法规、规章、规定、相关技术标准及评价需求等方面的变动情况适时修改《评分细则》。

第三章 信用等级评定

第十二条 燃气企业信用等级评定采用信用评价得分评级和负面清单直接定级相结合的方式进行。

信用评价得分评级，由县（市、区）燃气管理部门每季度根据信用评价系统得分进行等级评定。首次得分评定为“C级”的，有效期 12 个月，有效期内取消加分项。

负面清单直接定级，由县（市、区）燃气管理部门按本办法第十三条和第十四条规定直接定级。直接评定为“B级”的，有效

期 6 个月；直接评定为“C级”的，有效期 12 个月。以上有效期内取消加分项。

第十三条 燃气经营企业有下列情形之一的，该季度其信用等级直接评定为“B级”：

（一）存在《城镇燃气经营安全重大隐患判定标准》明确的重大隐患情形之一的；

（二）受到有关燃气安全监管部门行政处罚的；

（三）发生 5 人及以上涉及燃气事项集体上访的；

（四）停气 5000 户及以上，且恢复供气时间超过 72 小时的。

第十四条 燃气经营企业有下列情形之一的，该季度其信用等级直接评定为“C级”：

（一）发生造成 1 人及以上死亡或 3 人及以上重伤的安全生产事故的；

（二）被地方人民政府或有关部门责令停产、停业整顿的；

（三）擅自停业、歇业，经燃气管理部门责令改正仍不合格的；

（四）停气 5000 户及以上，且恢复供气时间超过 96 小时的；

（五）提供虚假评价材料的；

（六）其他影响恶劣的情形。

第十五条 信用等级修复，按以下方式处理：首次得分评定“C级”的，或直接评定“B级”或“C级”的，有效期满后 3 个月内，燃气经营企业可向属地燃气管理部门申请信用等级修复，由设区

市燃气管理部门进行复核认定，作为最终评价结果；若未提出申请，则原评定等级延续。

第四章 评价结果应用

第十六条 各级燃气管理部门对燃气经营企业信用评价结果进行分级管理，与经营许可审批、差异化监管举措相结合，强化守信激励和失信惩戒的信用评价管理。

第十七条 对信用等级 1 年内均为“B级”及以上的燃气经营企业，可依法采取以下激励措施：

（一）在办理行政许可及其他事项时，提供“绿色通道”和“容缺受理”等便利服务；

（二）在实施财政性资金项目安排、招商引资等各类政府优惠政策中支持考虑；

（三）规定可以采取的其他激励措施。

其中，对信用等级 1 年内均为“A级”的燃气经营企业，评价结果采取适当形式给予表扬，在日常监管中优化检查频次，在评先评优中予以优先推荐。

第十八条 对信用等级为“C级”的燃气经营企业，可依法采取以下监管和惩戒措施：

（一）从严审核行政许可审批和各类许可项目，限制其在福建省行政区域内的基础设施和公用事业特许经营项目。

（二）将其列为重点监管对象，属地燃气管理部门应采取差

异化监管手段，加强监督检查频次，上级燃气管理部门开展的安全检查中原则上应将其纳入抽查对象。

（三）将其纳入当地燃气规模化经营整合对象，对安全生产管理能力等达不到要求的，禁止进入或及时清出市场。

（四）对违反本办法第十四条（三）规定的，属地燃气管理部门及时报请当地人民政府，依法终止特许经营协议。

（五）规定可以采取的其他措施。

第十九条 燃气管理部门及时将燃气经营企业的信用评价结果推送至燃气安全生产相关监管部门、社会组织等，依法依规对燃气经营企业进行守信联合激励和失信联合惩戒。

第五章 监督管理

第二十条 省住建厅和设区市燃气管理部门应加强信用评价工作的监督检查，对评价过程中虚报瞒报、不按本办法履行评价职责等行为，责令限期改正，并纠正其评价结果。

第二十一条 各级燃气管理部门应加强评价工作人员廉政教育和管理工作，发现评价工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，应当依法依规予以处理。

第二十二条 县（市、区）燃气管理部门应当建立和完善辖区的燃气经营企业清单，在信用评价过程中检查发现违规违法问题，依法责令限期整改或停业整顿，督促评价扣分问题整改闭合，做到监督检查及时，结果应用得当，引导燃气经营企业依法诚信经营。

第六章 附则

第二十三条 本办法由省住建厅负责解释。

第二十四条 本办法自 2024 年 4 月 1 日起试行，有效期二年。《福建省燃气企业信用评价实施办法（试行）》（闽建〔2018〕13 号）同时废止。

福建省城镇燃气经营企业信用评价评分细则

评价类别	评价项目	分值	内容及标准	扣分	实得分
一、基础管理 (20分)	1.许可条件	2	燃气经营实行燃气经营许可制度，并按规定许可规定经营。	未按规定许可经营的，主要包括擅自变更企业名称、登记注册地址、法人代表人等许可事项的，经营类别、经营区域、供应方式等发生变化的，发生分立、合并未重新申请许可证的，以及有效期满且未申请延续的，扣2分。	
	2.厂容厂貌	4	环境优美，道路通畅，设施完好，整洁有序。	每发现一处环境脏乱差或设施设备损坏、严重锈蚀的扣0.5分，扣完为至。	
	3.标示标牌	3	在厂站等风险点设置风险告知牌、警示标志、重大危险源告知牌等。	每缺少一项标识标牌扣1分，扣完为至。	
	4.规章制度	4	企业应将安全生产法律法规、标准规范及时转化为本单位的规章制度和操作规程，并及时传达给相关从业人员，例如企业规章制度、员工学习培训记录等，确保相关要求落实到位。	未收集各种法律法规标准规范、制定各类规章制度、操作规程、员工学习培训记录，各扣1分。	
	5.应急处置	5	有完善的燃气突发事件综合应急预案、专项预案、现场处置方案； 按照应急预案的规定制定演练计划并组织实施，并有演练总结、改进等影像资料； 根据应急预案配置应急抢险工具、设备及其他应急抢险物资储备。	未制定综合应急预案的，扣2分、未制定专项预案和现场处置方案的，每项扣1分； 没有进行综合预案评审、备案的扣1分； 未制定演练计划并组织实施的，扣1分； 未根据应急预案配置应急抢险工具、设备及应急抢险物资储备的，扣1分。	
	6.信息上报	2	按要求向社会公布燃气行业相关信息，例如燃气成分、气质报告等；向主管部门报送相关统计报表及报告，例如燃气价格、燃气销量、安全事故等。	未按要求向社会公布燃气气质报告相关信息，扣1分；不及时报送相关报表报告的，扣1分。	

评价类别	评价项目	分值	内容及标准	扣分	实得分
二、经营管理 (10分)	1.人员管理	5	企业负责人、安全管理人员以及各工种的从业人员应持证上岗，人员数量配置符合规定，应设立员工奖惩制度。	企业负责人、安全管理人员等从业人员，未取得燃气管理部门培训证书的每人扣1分，人员配备未按规定配齐，每少1人扣1分；未设立员工奖惩制度的扣1分；从业人员未持证上岗的每人扣0.5分，扣完为止。	
	2.燃气质量	3	企业应定期检测燃气热值、供气压力、加臭量、组分等，并按规定时间留存记录；燃气质量应符合规定；加臭装置和加臭工艺应符合规定。	燃气质量不符合国家标准规定的，扣1分；检测报告信息不及时、不全面的，扣1分；燃气热值或者压力不符合规范要求的，扣1分；加臭装置未启用或加臭量不足的，此项不得分。	
	3.燃气价格	4	燃气价格应保持相对稳定，管道燃气价格应由政府物价管理部门批准；瓶装燃气经营企业不得有哄抬瓶装燃气价格行为。	管道燃气价格无价格主管部门批准文件的，扣2分；瓶装燃气经营企业哄抬燃气价格或制定价格同盟、涉嫌违规垄断燃气价格经营的，扣2分；无燃气服务价格公示板或网上公示的，扣1分。	
	4.便民服务	3	燃气经营企业应为用户提供便利服务，应公示服务项目及服务价格。	未公示便民服务事项的扣1.5分；未公示便民服务价格的，扣1.5分。	
三、安全管理 (20分)	1.安全责任	8	建立落实安全生产主体责任体系，检查整改落实到位；应按照安全生产法要求，健全各项安全规章制度和操作规程；燃气经营企业应建立双重预防机制体系；层层签订安全生产责任状；应设置安全费用科目，并建立安全费用使用计划和台账；建立安全隐患排查台账。	未落实全员安全生产岗位责任制扣1分；未签订安全生产责任书扣1分；无安全生产责任制考核扣1分，安全隐患未整改或整改不及时扣1分；财务账目中未设置安全费用科目、或未建立安全费用台账和使用计划的扣1分；安全生产检查记录台帐不规范扣1分；检查每发现其他安全隐患扣1分，扣完为止。	
	2.岗位培训	4	燃气经营企业应建立安全培训考核制度。企业负责人、安全管理人员以及运行维护抢险抢修人员应参加专业技术培训，并考核合格后，方可上岗。	未建立培训考核制度的，扣1分；企业负责人和安全管理人员无专业技术证书的每人扣1分；运行维护抢险抢修人员无专业技术证书的，每人扣0.5分，扣完为止。	

评价类别	评价项目	分值	内容及标准	扣分	实得分
	3.安防监控	4	建立门卫制度并严格落实；配置安防监控系统，且监控数据储存时间不少于90天；配备必要的防护和抢修装备（抢修器材、防护用具等），且装备能正常使用；配电间安全防护设施正常运行，有定期巡查记录。	未建立门卫制度或门卫制度落实不严格的扣1分；未配置安防监控系统，且监控数据储存时间少于90天的，扣1分；未配备必要的防护和抢修装备或装备不能正常使用的，每发现1项扣2分；配电间安全防护设施不能正常运行或无定期巡查记录的，扣1分。	
	4.APP 自查排查和巡查检查	4	全面使用全省燃气安全检查系统检查 APP 自查排查和巡查检查，落实燃气厂站、供应站每月一自查，对餐饮场所巡查检查每月一安检或送气工结合送气时安检。	未落实燃气厂站每月一自查的，扣2分，未落实对餐饮场所巡查检查每月一安检或送气工结合送气时安检的，扣2分，未使用全省燃气安全检查系统检查 APP 开展安全隐患自查排查和巡查检查的此项不得分。	
四、燃气管道运行与管理(10分)	1.燃气管道档案与巡查调度管理	6	应建立完整燃气管道档案；建立燃气管道运行数据自动采集和运行调度系统，强化第三方施工巡查保护管理。	未建立完整燃气管道档案的，扣1分，建立纸质档案、但未建立电子档案的，扣1分；未建立燃气管道运行数据自动采集和运行调度系统的，扣1分，调度系统不能准确显示燃气管道运行压力、流量等信息，扣1分；发现燃气管道违法占压未限期1处扣1分，燃气管道保护涉及第三方施工未按要求派专业人员到现场旁站的，每发现1处（次）扣1分，扣完为至。	
	2.燃气管道及设备设施维护	4	应制定燃气管道、阀门井、调压站（柜或箱）、压缩机、泵、充装设备、卸气柱（卸车臂）、备用发电机的巡查、维护管理制度。	未制定有关制度或未按制度实施的，扣1分；未制定有关计划的，扣1分；未建立设备设施台账，扣1分；没有巡检记录或者记录不规范的，扣1分；燃气管道占压未建立排查台账或未按整改计划整治的扣1分。	

评价类别	评价项目	分值	内容及标准	扣分	实得分
五、储气设施运行与管理(10分)	1.储气设施	3	燃气经营企业应根据所在经营区域的用气需求，建设或租赁不低于年度供应能力 5%的储配设施。	未建立储气设施的或储量未达标的，扣 3 分。	
	2.储气设施的养护	5	储气设施应运行平稳，无超温、超压、超液位现象；储气设施应定期检测，并在有效的检定周期内运行；储气设施基础稳固，本体应完好无损，无变形裂缝；压力工艺管道无严重锈蚀，无泄漏，并在检验有效期内运行；安全附件应定期检定。	储罐有超温、超压、超限现象，每一项扣 1 分；未按规定进行检定，扣 1 分；储气设施基础有问题，扣 2 分；压力管道有严重锈蚀，每一处扣 1 分；有泄漏现象，扣 3 分；压力表、安全阀、报警器、温度计、压力传感器等安全附件每一项存在未检定或超期情况，扣 0.5 分；安全间距不符合规范，扣 2 分。	
	3.用户设施	2	居民用户室内燃气设施应完好，不存在锈蚀现象；安全附属设施应配置齐全、运行稳定。非居民用户燃气设施应完好，安全巡检记录齐全，无锈蚀现象；燃气设施操作人员应接受安全培训教育（有记录）；安全附属设备设施应运行稳定、无锈蚀，检测检定报告齐全，并在有效期内；燃气企业应按规定进行入户安全检查，发现隐患应下达安全整改通知单，并保留检查记录。	检查采取随机抽检形式，居民、非居民用户区分管道燃气和瓶装燃气用户各抽检 5 户。按每发现一处设施设备损坏、严重锈蚀的扣 0.5 分；附属设施不齐全、或运行不稳定的，每处扣 0.5 分；检测检定报告超期，每处扣 0.5 分；没有培训记录的，扣 0.5 分。入户安检发现存在安全隐患的，未向用户发放安全整改通知单的，每处扣 0.5 分。	
	4.其它设施设备养护	5	应建立设备设施台账，并定期对燃气管道及设施进行巡检；对调压器（柜、箱）、阀门井、阴极保护系统等进行维护保养，确保设备完好、运行正常；定期对自控设备、电气设备进行维护保养。	设施维护保养记录不规范或无定期巡检记录的，扣 1 分；调压、阀门等设备，每发现 1 处存在故障或运行不正常的扣 1 分；无自控设备设施维保记录，或设备室内存在不清洁现象的，每处扣 0.5 分，扣完为至。	

评价类别	评价项目	分值	内容及标准	扣分	实得分
六、客户服务(20分)	1.窗口服务	5	应设置企业标识和公示栏，包括营业时间、服务事项、服务流程、服务时限、收费标准和办理要件、服务监督电话、服务承诺等内容，服务窗口应配有便民服务设施，创建高效安全的服务环境。	管道燃气经营企业未设置服务窗口及热线服务电话的扣2分；瓶装燃气经营企业未落实“实名制”销售并如实记录系统内的扣2分；燃气企业未公示服务承诺的，扣1分；未公示服务监督电话、收费标准，未设置服务公示栏（板），扣1分；服务人员未使用文明礼貌用语，穿着不整齐、没着企业统一工装、未佩戴企业标识服务卡，扣1分；服务态度不好、与客户发生争吵的，扣1分。	
	2.维修抢修服务	2	除紧急事故外，影响用户用气的停气和降压作业应提前48小时予以公告或通知用户；恢复供气前应通知用户，做好相关记录。	未提前发布停气或恢复供气公告的，每发现1次扣1分；无相关记录的，扣0.5分，扣完为止。	
	3.上门服务和入户安检	5	燃气经营企业应制定专项服务细则，规范上门服务内容和服务行为。应按约定时间提供上门服务，上门服务人员应着企业标识服，佩带工作牌、工具箱（包）和鞋套，并主动说明来因并出示相关证件。全面落实对餐饮用户的入户安检的有关规定。	未按要求落实对餐饮用户入户安检的，每家次扣0.5分；未穿企业标识服装的、未佩戴工牌和鞋套的，每人扣0.5分；没有按约定时间提供服务的，每次扣1分；以上扣完为止。未对用户进行安全宣传的，扣1分；没有现场做服务记录的，扣1分；	
	4.投诉处理	5	燃气经营企业用户的投诉必须在5个工作日内处理并答复，对投诉内容应做好相应的记录；对燃气行政主管部门、政府其他部门或消费者协会转办的投诉件，必须在转办单位规定的时间内处理完毕，并将处理结果直接答复投诉人，用户投诉及时处置率应达到100%。解决投诉问题后，应进行信息反馈。信息反馈内容包括服务人员姓名、用户信息、处置时间、处理结果、用户满意度等。	未制定维修保养管理制度、投诉管理制度的，扣1分；未在规定时间内给与用户答复的，扣1分；对于燃气行政主管部门或相关管理部门转来的投诉件，未及时作出答复的，扣1分；投诉处置不及时，或未及时向用户反馈投诉处理意见的，或反馈信息不全面的，扣1分；对于投诉没有记录的，扣1分。	
	5.热线服务	3	热线电话服务人员应熟知业务办理流程、本岗位业务知识，对用户申请办理服务事项或提出的咨询，应一次性告知。	热线电话服务人员对本岗位的业务知识不熟悉的，扣1分；对客户提出问题没有一次性告知清楚的，扣1分；服务态度不好，受到客户投诉的，扣1分。	

评价类别	评价项目	分值	内容及标准	扣分	实得分
七、加分项（10分）	1.管道等老化更新改造	2	积极开展燃气管道等老化更新或厂站提标改造，推动燃气“瓶改管”等工作。	燃气经营企业积极参与老旧燃气管道和老旧厂站提标改造的，或减免安装等相关费用的，或加大力度推动燃气“瓶改管”工作的，加1分；开展燃气管道生命线工程的加1分。	
	2.加大投入	2	采用新技术、新设备进行供气业务，采用新规范、新标准更新企业的运行管理、经营、安全工作。企业通过网站、手机app、微信公众号等方式提供网络服务，实现网上业务办理。	积极采取燃气新技术、新设备、新标准，提高安全管理能力或提高供气稳定性、安全性的，加1分；通过互联网、手机APP等网络通信工具进行咨询、服务、收费、接收维修服务等的，加1分。	
	3.服务社会	2	企业先进事迹受到媒体正面报道。	国家级媒体（报纸、电视、网络）正面报道1次，加1分；地市级以上的媒体（报纸、电视、网络）正面报道1次，加0.5分。不重复计算，最高得分不超过2分。	
	4.承担社会责任	2	除承担自身供气区域外，还承担省、市供气其他单位应急抢险任务。	企业燃气应急抢险队在保障自身抢修工作的基础上，承担省、市赋予的燃气抢险任务，每参加1起抢险任务加1分。最高得分不超过2分。	
	5.信息化建设	2	瓶装燃气经营企业建立配送系统，依托信息化手段对从业人员、配送工具、设备加强管理，实现定位监管。推行线上线下整合的新零售和高效配送模式，探索推行统一送气服务。 管道燃气经营企业建立燃气监管平台建设，推动燃气管道生命线工程建设，同步在管道重点节点配套安装物联感知设备，实现对管网漏损、运行安全及周边重要密闭空间的在线监测、及时预警和应急处置。	瓶装燃气经营企业建立配送系统，实现定位监管的，加1分；取消自提，推行统一送气服务的，加1分。 管道燃气经营企业建立燃气监管平台建设，实现管道运行和设施设备在线监测、及时预警和应急处置的，加1分；全面推动燃气管线生命线工程建设，同步在管道重点节点配套安装物联感知设备的，加1分。最高得分不超过2分。	

评价类别	评价项目	分值	内容及标准	扣分	实得分
八、负面清单项	直接信用定级事项	-	发生造成 1 人及以上死亡或 3 人及以上重伤的安全生产事故的;被地方人民政府或有关部门责令停产、停业整顿的;擅自停业、歇业,经燃气管理部门责令改正仍不合格的;停气 5000 户及以上,恢复供气时间超过 96 小时的;提供虚假评价材料的。	发生上述负面清单事项之一的,信用等级直接评为“C 级”,并扣 30 分。	
		-	存在《城镇燃气经营安全重大隐患判定标准》明确的重大隐患情形之一的;受到有关燃气安全监管部门行政处罚的;发生 5 人及以上涉及燃气事项集体上访的;停气 5000 户及以上,恢复供气时间超过 72 小时的。	发生上述负面清单事项之一的,信用等级直接评为“B 级”,并扣 15 分。	
	其他事项	-	停气户数 5000 户以下,恢复供气时间超过 48 小时和 72 小时的直接扣分。	超过 48 小时的,直接扣 5 分;超过 72 小时的,直接扣 10 分。	

福建省住房和城乡建设厅办公室

2024年1月29日印发
