

许昌市住房和城乡建设局文件

许建政协〔2020〕24号

签发人：王宏伟

办理结果：A

对市七届政协四次会议 第205号提案的答复

蒋戈蓓委员：

您提出的关于“规范中心城区市政公用项目特许经营”提案收悉，现答复如下：

一、特许经营授予程序合规，内容规范

我市市区燃气特许经营协议授予程序合规，并引入了市场竞争机制，按照市场化原则实施燃气特许经营，保障了公众利益和公共工程安全，提高了燃气行业运行效率。

（一）六份燃气特许经营协议签订情况

2003年3月25日，经过竞争性谈判，许昌市发改计划委员会（甲方）与河南省天伦燃气工程投资有限公司（乙方）签订了《合作协议书》，约定乙方拥有许昌市城区燃气利用项目50年独家经营权。

根据《市政公用事业特许经营管理办法》（2004年建设部令第126号），许昌市住建局2010年6月制订了《许昌新区管道燃气特许经营项目招标方案》《许昌市东城区邓庄组团管道燃气特许经营项目招标方案》。经政府授权，2011年9月通过招投标，许昌市住建局分别与许昌市天伦燃气有限公司、许昌市五洲燃气有限公司、河南中和燃气有限公司签订了《许昌新区（以中原电气谷为核心的区域）管道燃气特许经营项目特许经营协议》《许昌新区（以尚集产业集聚区为核心的区域）管道燃气特许经营项目特许经营协议》《许昌市东城区邓庄组团管道燃气特许经营项目特许经营协议》。

2012年根据《合作协议书》《许昌市人民政府关于解决天然气利用工程建设中有关问题的会议纪要》（许政纪〔2003〕60号）、《许昌市人民政府关于解决天然气利用工程建设中有关问题的会议纪要》（许政纪〔2004〕4号）、《许昌市人民政府关于进一步明确市区天然气利用工程特许经营权问题的通知》（许政办〔2004〕42号）、《市政公用事业特许经营管理办法》（2004年建设部令第126号）、《河南省建设厅对许昌市建设委员会城市燃气特许经营

实施中有关问题的请示的复函》(豫建城〔2006〕58号)、《河南省建设厅对许昌市建委关于配套建设燃气设施有关问题请示的答复》(豫建城〔2006〕121号)文件要求,2012年2月,许昌市住房和城乡建设局(甲方)与许昌市天伦燃气有限公司(乙方)签订了《许昌市城市管道燃气特许经营协议》。

2016年根据《许昌市城市管道燃气特许经营协议》第3.3条约定“特许经营范围西边界和南边界可随城市规划区扩大而扩大”,第3.5条约定“因公共利益和城市规划变动需要调整乙方特许经营地域范围和业务范围时,经甲乙双方协商一致,并修改本协议第3.3、3.4条款或签订补充协议后实施”,以及《基础设施和公用事业特许经营管理办法》(2015年六部委第25号令),第三十七条“在特许经营协议有效期内,协议内容确需变更的,协议当事人应当在协商一致基础上签订补充协议”规定,我局通过签订补充协议的形式完善了许昌市中心城区管道燃气特许经营区域。2016年12月30日分别与许昌市天伦燃气有限公司、河南中和燃气有限公司签订了《许昌市城市管道燃气特许经营补充协议》、《许昌市东城区邓庄组团管道燃气特许经营补充协议》。

(二) 集中供热特许经营协议签订情况

许昌市城市集中供热特许经营权由市政府于2005年授权许昌市建设委员会,代表市政府与河南能信热力股份有限公司于2005年11月30日签订了《许昌市城市集中特许经营协议》,特许经营期限30年。具体协议内容经市政府法制办审核,由市政府

常务会议通过。

（三）燃气特许经营项目论证情况

按照市政府要求，我局择优确定了招标代理机构，对许昌市区燃气特许经营项目情况进行了深入调查、收集资料，编制了《许昌市东城区邓庄组团、许昌新区管道燃气特许经营项目招标文件》，并就招标文件相关内容征求了市政府法制办、市发改委、市规划局等有关部门意见，2010年10月13日发布了招标公告。《招标文件》中对许昌市区燃气特许经营项目充分论证，招标过程公平公正公开，目前项目运行良好。

（四）燃气特许经营协议中对资产归属约定情况

许昌市住建局与管道燃气经营企业签订的《特许经营协议》中明确规定了双方的权利和义务，其中“资产归属与处置原则”条款中规定“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；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”。并非“所有资产按有偿作价的原则移交给甲方”。

（五）集中供热特许经营协议中对资产归属约定情况

许昌市政府与特许经营企业签订的集中供热特许经营协议中，明确规定了甲乙双方的权利和义务，明确了权属处置原则为：“谁投资谁所有；因乙方原因不能保证供热服务与持续经营，甲方按乙方当期资产评估值的75%收购。资产评估以甲乙双方共同认定的中介机构作出的资产评估为准，甲方拥有优先购买权”。在

协议附则中，对协议修订进行了明确：“本协议有效存续期间，因适用法律、法规、规章及相关政策发生变化，导致本协议或本协议部分约定无法履行时，经双方协商一致可修订或签订补充协议”。

《基础设施和公用事业特许经营管理办法》（2015年6月1日起执行）第五十八条规定，本办法实施之前依法已经订立特许经营协议的，按照协议约定执行。

二、下一步工作打算

（一）紧跟政策导向，加强燃气特许经营企业安全监管

1. 强化企业主体责任。多措并举深化企业主体责任落实，加强安全管理和监督。通过建立安全生产目标责任制和安全生产考核制度，切实强化管道燃气特许经营企业主要负责人第一责任者的责任，健全企业安全管理机构，完善管理制度，把安全生产作为企业固本强基的重要举措，纳入企业发展战略，永续推进。要求燃气企业持续加大企业安全投入，足额提取用好安全费用，落实技术改造和隐患治理资金，积极参加安全责任保险。严格落实燃气经营企业领导现场带班制度，及时现场解决安全生产中遇到的突出问题。

2. 建立健全隐患排查治理制度。落实管道燃气特许经营企业主要负责人的隐患排查治理的第一责任，建立健全隐患排查治理制度。督促企业按照《城镇燃气技术规范》《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》组织开展燃气设施巡检、维修保养工作，完善燃气设施防腐、绝缘、降压、隔离等安全保护装置、地

下管线路面标志、安全警示标志等。督促管道燃气特许经营企业对埋设 20 年以上的钢制燃气管道进行隐患排查，确定继续使用年限，制定检测周期，加强巡视和泄漏检查。及时与燃气管道安全保护范围内动土施工的单位签订天然气管道确认表及安全施工协议，进行技术交底，对影响管线安全运行的，要进行现场监护、设立警示标志，采取必要的保护措施，确保天然气管道安全。

3. 加大安全检查力度。建立定期检查与不定期检查相结合的安全检查制度，每季度不低于 1 次到管道燃气企业进行安全检查，对其设施设备巡检情况、安全制度建立情况、隐患排查及隐患台账建立情况进行逐一检查，对存在安全隐患或安全巡检制度不健全的管道燃气企业进行挂牌督办，明确责任人和整改时限，限期整改到位。

(二) 多措并举，提高燃气特许经营企业服务能力

1. 健全完善内部制度。根据用户的服务需求，完善企业内部的客服文明服务规范、上门服务行为规范、投诉处理办法、居民用户安检回访细则、客服电话接听流程、抢险电话接听流程、居民用户改装方案等新型服务标准，对企业服务流程、服务效率、服务质量等进行优化。

2. 建立绩效考核体系。将服务质量和用户投诉纳入员工月度考核重点项目，设立服务红线，对于因服务不当引起的有效投诉行为，给予当事人考核扣分、通报批评，对服务质量好而受到用户称赞人员，给予考核加分、通报表扬，发挥绩效考核“奖优罚

劣”的作用。

3. 建立跟踪服务监督机制。以用户服务评价为载体，采取上门采访、发放意见卡、设立投诉举报电话等形式接受社会各界监督，建立用户投诉受理、处理、反馈机制，确保用户投诉得到及时处理和反馈，满足用户需求。建立投诉回访机制和内部监察制度，保证投诉处理质量。

4. 建立全员化、多层次、立体化培训制度。借鉴外部经验，实施“走出去、请进来”战略，交流学习、传递经验，提升员工服务能力，开展服务标兵评选活动，营造良好内部服务氛围，提高服务人员素质。

（三）加强监管工作，保障居民供暖质量

1. 利用精准监测平台，减少供暖环节跑冒滴漏。市住建局继续加强对小区物业供暖质量的监管，充分利用中心城区集中供热重点环节精准监测平台，对小区用热量进行监控，测算各小区达到供暖标准需要消耗的热量，对用热量大幅低于理论用量的小区进行调查，对物业企业采取列入黑名单等处罚措施，通过加强监管，改善小区供暖质量。

2. 按照省政府规定，监管热力企业供暖质量。我局按照《河南省集中供热管理试行办法》的规定，要求能信热力公司采取措施保障直供到户小区供暖服务质量，确保室内供暖温度达标。按照规定加强对居民投诉供暖问题的解决。

3. 推进供热直供到户，减少供热转供热环节。由于历史原因，我市居民集中供热存在物业公司转供热环节，居民反映小区供暖

存在跑冒滴漏的情况。为根本解决该问题，我局于2019年开始，进行供热直供到户试点工作，30个小区供暖实现有热经营企业直接管理到户。今年我局继续推进该项工作，新建小区接入供暖后直接实现供热直供到户。中心城区现有蒸汽供暖小区将和市区供暖“汽改水”工程同步推进，计划3年时间完成。

4. 健全完善企业内部制度。根据用户的需求，完善企业内部的客服文明服务规范、上门服务行为规范、投诉处理办法、客服电话接听流程、抢险电话接听流程等服务标准，对企业服务流程、服务效率、服务质量等进行优化，提高服务效率。

（四）加强政策研究，避免配套费建设的资产流失

关于配套费建设的热力管道在特许经营期结束后的移交处置问题，我局认为需要市发改、财政、国资委、审计等部门共同进行研究拿出意见，经市法制部门审核后报市政府确定。市中心城区集中供热的特许经营期限是2035年，我局将向市政府反映该问题，建议市政府组织相关部门研究，形成一致意见后，按照意见采用签订补充协议等方式，避免配套费建设的热力设施资产流失。

许昌市住房和城乡建设局

2020年10月29日

联系单位及电话：许昌市住房和城乡建设局，2169027；

联系人：谏少军；

抄送：市政协提案委（3份），市委市政府督查局（1份）。

政协提案办理情况征询意见表

| | | | | | |
|---|-----------------------|-------|-------------|-------|--|
| 提案编号 | 205 | 办理单位 | 许昌市住房和城乡建设局 | | |
| 提案标题 | 关于规范中心城区市政公用项目特许经营的提案 | | | | |
| 收到提案答复日期 | | 年 月 日 | | | |
| 对办理单位 办理工作的 评价 (请打“√”) | | 好 | 较好 | 差 | |
| | 领导重视 | √ | | | |
| | 沟通情况 | √ | | | |
| | 答复质量 | √ | | | |
| | 落实情况 | √ | | | |
| 对办理单位提案办理结果的评价及建议 (请打“√”) | | | | | |
| 满 意 | | 基本满意 | | 不 满 意 | |
| √ | | | | | |
| 意见及建议: | | | | | |
| 提案者签名: 薛莹 联系电话: 13839038997 2020年10月26日 | | | | | |

注: 1. 此表与提案答复由主办单位送(寄)给提案者, 提案者要认真填写。

2. 提案者填写此表后, 由办理单位连同提案答复一并送(寄)给市政协提案委和市委市政府督查局。

3. 提案者要认真填写“提案编号”、“承办单位”、“提案标题”、“收到提案答复日期”及“意见及建议”栏目内容。

