

附件

湖北省城镇燃气市场信用评价管理办法 (试行)

第一章 总 则

第一条 为建立和完善全省城镇燃气市场信用体系，规范城镇燃气市场秩序，营造公平竞争、诚信守法的市场环境，根据《中华人民共和国安全生产法》《城镇燃气管理条例》《湖北省燃气管理条例》和《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》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称城镇燃气市场信用评价管理是指本省城镇燃气经营企业在经营活动中，对参与城镇燃气市场各类主体及其从业人员信用信息的采集、认定、评价、应用、公开、修复及监督管理。

本办法所称城镇燃气各类主体是指本省从事管道燃气、瓶装燃气、天然气汽车加气站的城镇燃气经营企业。本办法所称从业人员是指经专业培训并考核合格的企业主要负责人、安全生产管理人员以及运行、维护和抢修人员。

本办法所称企业（单位）应具有独立法人资格。具有独立法人资格企业（单位）的非独立法人分支机构的信用信息

一并计入该企业（单位）。

第三条 城镇燃气市场信用评价管理工作，要遵循客观、公平、公正和审慎的原则，不得违反国家法律法规，不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第四条 城镇燃气市场信用评价管理工作实行统一管理，分级负责，省级统筹、市（州）主体、县（市区）实施。

省住建厅统筹全省城镇燃气市场信用评价管理工作，制定全省城镇燃气市场信用评价管理制度，分类建立城镇燃气市场各类主体及从业人员统一评价指标，通过“湖北信用住建”统一汇集和发布信用信息。

市（州）燃气主管部门负责本辖区内城镇燃气市场信用评价管理工作，按照全省统一标准，采集、审核、更新、公开、评价和使用本辖区内城镇燃气市场各类主体的信用信息，督促指导所辖县（市、区）燃气主管部门开展信用评价管理工作。市（州）燃气主管部门负责省外来鄂企业及从业人员在行政区域的信用信息采集、审核、应用。

县（市、区）燃气主管部门按照属地管理原则，负责本辖区内城镇燃气市场各类主体的信用评价管理工作，采集、审核使用本辖区内城镇燃气市场各类主体的信用信息。

鼓励各级燃气主管部门委托行业协会、第三方机构等单位参与信用评价管理。支持行业协会组织按照行业标准规范等，对成员单位开展信用评价。

第二章 信用信息构成与采集

第五条 信用信息主要由基础信息、优良信用信息、不良信用信息构成。

基础信息：各类主体的注册信息、经营行为信息、从业人员基本信息等。

优良信用信息：城镇燃气市场各类主体及从业人员在经营行为过程中遵守有关燃气安全生产的法律、法规、规章、规范性文件和强制性标准，行为规范，诚信经营，自觉维护城镇燃气市场秩序，受到县级以上党委政府、燃气主管部门或市（州）级以上行业协会学会表彰（表扬）奖励等良好行为信息。

不良信用信息：城镇燃气市场各类主体及从业人员在经营行为过程中违反有关燃气安全生产的法律、法规、规章、规范性文件或强制性标准和执业行为规范，县（市、区）以上燃气主管部门或其委托的机构查实的不规范行为和给予行政处罚的行为，以及经有关部门认定的其他不良行为信息。

第六条 按照“谁监管、谁负责，谁产生、谁负责”的原则，企业所在县（市、区）燃气主管部门通过企业申报或直接采集信用信息并审核其真实性，推送至市（州）燃气主管部门。市（州）燃气主管部门负责审核并汇集辖区内的城镇燃气市场信用信息。

第七条 信用信息的采集规则：

（一）信用信息计分依据：城镇燃气市场各类主体及从业人员信用信息主要通过各类达标评比表彰、日常安全生产检查、“飞行检查”“四不两直”等综合（专项）检查督查、试点示范争创等活动产生，记录依据为县级以上党委政府、燃气主管部门、市（州）级以上行业学会协会的正式文件、文书等。

（二）信用信息计分规则：城镇燃气市场各类主体及从业人员因良好行为信息加分时，同一项目在同一年度内受到的附表中同一类别表彰（表扬）或奖励，按获得最高等级加分，不重复加分；因不良行为信息扣分时，同一主体及人员在同一项目、同次检查中发现有多项不良行为，但未造成严重后果的，累计扣分不超过 20 分。

（三）信用信息有效期：城镇燃气市场各类主体及从业人员信用信息已明确有效期的，按照该信息有效期认定，未明确有效期的，则良好行为单项加分 15~20 分的有效期 24 个月，单项加分 10~14 分的有效期 18 个月，单项加分 1~9 分的有效期 12 个月；不良行为单项扣分 15~20 分的有效期 24 个月，单项扣分 10~14 分的有效期 18 个月，单项扣分 5~9 分的有效期 12 个月，单项扣分 1~4 分的有效期 6 个月。

第八条 省住建厅可根据国家、省有关法规调整城镇燃气市场各类主体和从业人员信用信息。

第三章 信用信息评分和应用

第九条 建立全省统一的城镇燃气市场信用信息评分指标体系，强化信用评价成果运用和监督管理。

第十条 城镇燃气市场各类主体及从业人员信用基准分为 100 分，有优良行为的，依据记分标准进行相应的加分；有不良行为时，依据记分标准进行相应的扣分。

第十一条 所有信用信息应实时申报录入。信用采集后，所在地县（市、区）燃气主管部门应当在 3 个工作日内完成审核录入，市（州）燃气主管部门应当在 5 个工作日内记录调整信用信息。

第十二条 市（州）燃气主管部门结合本地实际，建立完善城镇燃气市场各类主体及从业人员守信激励和失信惩戒机制，依据信用综合评分，可分档设置信用等级，在行政许可、日常监管、政策扶持、评优表彰等工作中应用信用评价结果，实施差别化管理。

第十三条 对无信用评价记录或信用评价结果为较差（综合评分在 75 分及以下的）的市场主体及其从业人员，作为重点监管对象，依法采取限制市场准入、限制或禁止从业等惩戒措施。

第四章 信用信息公开与共享

第十四条 信用信息经采集、审核，在有效期内予以公开。

第十五条 信用信息公开期限为：

(一) 信用信息公开期限自信息产生之日起计算，应与信息有效期一致。

(二) 信用信息公开期满后，转为信用档案保存。

(三) 法律、法规以及国家、省相关政策另有规定的，从其规定。

第十六条 各级燃气主管部门可以依法调阅信用档案。

第十七条 信用信息按照“谁采集、谁维护”的方式实施维护管理。信用信息的修正或撤销，由原信用信息采集部门负责。

行政处罚经行政复议、行政诉讼等方式被变更或被撤销的，原信用信息采集部门5个工作日内变更或撤销该不良信用信息。

第十八条 各级燃气主管部门应建立信用信息异议申诉与复核制度，公开信用信息异议处理部门和联系方式。

城镇燃气市场各类主体及从业人员对信用信息及其变更等存在异议的，可以向采集该信用信息的部门提出书面申诉，并提交相关证明材料。该信用信息采集部门应当自受理申诉之日起15个工作日内进行核实并做出处理。

第十九条 各级燃气主管部门应加强与燃气安全生产相关主管部门的工作协同，推动信用信息互联共享，建立联合守信激励和失信惩戒机制。

第二十条 要严格依法使用信用信息，不得依据超过公开期限的不良信用信息对城镇燃气市场各类主体进行限制

和惩戒。法律、法规另有规定的，从其规定。

第五章 信用修复

第二十一条 信用修复应满足以下条件：

（一）该不良行为已主动纠正、消除不良影响且未造成严重危害后果；

（二）满足最低公开有效期满要求：有效期为 12 个月以上的到期前 6 个月内申请，有效期为 6 至 12 个月（含）的到期前 3 个月内申请，有效期为 6 个月（含）的到期前 1 个月申请；

（三）该不良行为自认定之日起，到申请修复前未再发生同类不良行为。

第二十二条 有下列情形之一的，不得修复：

（一）燃气经营企业发生生产安全责任事故，造成 1 人及以上死亡或 3 人及以上重伤；

（二）燃气经营企业擅自停业、歇业，经燃气主管部门责令改正不合格；

（三）燃气经营企业擅自停气、造成居民用户用气困难，引起大规模群众集体到党委、政府及相关部门上访 2 次及以上，经核实确实存在侵害群众利益行为，企业拒不整改或限期整改不合格；

（四）燃气经营企业超期使用燃气经营许可、违规经营燃气。

第二十三条 信用修复程序：

（一）提出申请。申请人向原不良行为信息采集部门提出书面修复申请，并提供已完成整改、消除不良影响的相关材料。

（二）受理申请。原不良行为信息采集部门应当自收到申请之日起5个工作日内作出是否受理的决定，并告知申请人。

（三）提出修复意见。原不良行为信息采集部门，对申请人履行法定义务、纠正违法行为等情况进行核实后，提出修复意见并公示。

（四）数据处理。公示期满无异议的，由原采集信息的部门对该不良行为信息进行调整，并做好修复标识。

第二十四条 提供虚假资料导致修复行为失当的，该行为不得申请修复。

第六章 附 则

第二十五条 各级燃气主管部门要加强城镇燃气市场信用信息安全管理，建立意见收集反馈和动态调整机制，保障信用信息安全。

第二十六条 市（州）燃气主管部门应结合本地实际制定实施细则或管理办法。

第二十七条 本办法由湖北省住建厅负责解释。

第二十八条 本办法自2023年9月1日起施行。

- 附件：1. 城镇管道燃气企业信用评价指标
2. 城镇瓶装燃气企业信用评价指标
3. 城镇天然气汽车加气站企业信用评价指标
4. 城镇燃气经营企业从业人员信用评价指标

附件 1

城镇管道燃气企业信用评价指标

行为类别	编号	行为描述	分值	
优良行为	三件套安装	1 燃气安全三件套安装覆盖率达 100%	+10	
	信息化建设	1	建立管道及设备设施电子档案	+5
		2	建立地理信息系统（GIS 系统），具备管网查看、信息检索等基础功能，实现管网基础信息展示、坐标查询、项目查询，快速准确统计有关技术资料	+2
		3	建立数据采集与监控系统（SCADA 系统）实时准确采集管网和工艺设备的压力、温度、流量等数据，实现自动监控、数据统计、报警控制等功能，为管网和设备的安全运行提供辅助决策信息	+2
		4	建立巡线系统，实现对巡线人员实时管控，数据实时更新。巡线系统在架构设计中，除重点设施设备巡查外，对管网巡查根据实际工作情况设定随机数，确保一定周期内（不得大于半年）、一定距离内（不出现 20 米的空白区）管线巡查全覆盖	+2
		5	生产运行场所、密闭空间及通风不良场所建立报警控制系统，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，采用的相关设备应符合国家现行标准及质量规定	+2
		6	对居民用户已达使用年限应当更换的燃气表和新建燃气工程中使用的燃气表全部使用带有安全监控及复位功能、泄漏切断功能、通信功能和断电保护功能的智能表具	+2
	表彰	1	获得党中央、国务院表彰	+20
		2	获得国家科技进步奖表彰	+15
		3	获得住建部、省委省政府表彰	+15
		4	获得住建厅、市（州）党委政府表彰	+10
		5	获得省级科技进步奖表彰	+5
		6	获得市（州）住建部门、县（市、区）党委政府、省级燃气行业协会表彰	+5

		7	获得县（市、区）住建部门、市级燃气行业协会表彰	+3
	标准制定	1	主编国家标准	+10
		2	参编国家标准	+5
		3	主编地方标准、行业标准	+5
		4	参编地方标准、行业标准	+3
	正面报道	1	企业先进事迹受到国家级媒体（报纸、电视、网络）正面报道	+5
		2	企业先进事迹受到地市级以上的媒体（报纸、电视、网络）正面报道	+3
	其他事项	1	每年对管网及设施安全运行情况进行评估，且制定年度改造计划并按期完成	+5
		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	+2
		3	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	+2
		4	纳税信用良好	+2
		5	按规定缴存住房公积金	+2
不良行为	基础管理	1	未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	-3
		2	未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	-5
		3	未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	-5
		4	未按照应急预案的规定制定演练计划并组织实施	-10
		5	未建立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	-20
	经营管理	1	燃气质量不符合国家标准规定，检测报告信息不及时、不全面	-5
		2	企业的主要负责人、安全生产管理人员以及运行、维护和抢修人员未持证上岗或数量配置不符合规定	-10
		3	哄抬燃气价格或制定价格同盟、违规垄断燃气价格经营	-20

燃气设施运行管理	1	未建立设备设施台账	-5
	2	没有巡检记录或者记录不规范	-5
	3	无定期巡检记录或设施维护保养记录不规范	-5
	4	未建立储气设施的或储气量未达标	-5
	5	设备设施未按规定进行定期检定	-5
	6	未建立完整燃气管道档案	-10
安全生产管理	1	未建立完整的事故和事件台账或未提出相应的应对措施	-5
	2	未建立门卫制度或门卫制度落实不严格	-5
	3	未配置安防监控系统或监控数据储存时间少于 15 天	-5
	4	未配备必要的防护和抢修装备或装备不能正常使用	-5
	5	未制定完善的事故事件管理制度	-5
	6	未建立健全各项安全规章制度和操作规程	-5
	7	从业人员超过一百人的, 未设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员	-20
	8	从业人员在一百人以下的, 未配备专职或者兼职的安全生产管理人员	-20
	9	未落实安全生产责任制签订安全生产责任书	-20
客户服务	1	未设置服务公示栏并公示服务承诺、服务监督电话、收费标准	-3
	2	因施工、检修等原因需要临时调整供气量或者暂停供气时, 未将作业时间和影响区域提前 48 小时予以公告或者书面通知燃气用户	-3/次
	3	户内安检实际入户率未达到 90%及以上	-3
	4	户内安检没有完善的到访不遇制度和处置措施或执行情况不佳	-3
	5	对户内安检查发现的隐患未及时制定整改措施, 落实整改责任人和整改期限	-3
	6	未按要求制定安全宣传制度和宣传计划并组织实施	-3
	7	用户投诉及时处置率没有达到 100%	-3
	8	对客户提出的业务咨询等问题没有一次性告知清楚	-3

		9	对于燃气行政主管部门或相关主管部门转来的投诉件, 未及时作出答复	-5
		10	未建立用户实名制清单或实名制清单不全	-5
		11	未与餐饮等使用燃气的生产经营单位签订合法的供用气合同	-5
		12	未设置服务窗口及热线服务电话	-5
		13	未制定入户安检年度计划或未将计划和实际执行结果报送行业主管部门	-10
		14	未制定维修保养管理制度、投诉管理制度	-10
	经营事故	1	发生生产安全责任事故但未造成人员死亡	-20
		2	停气户数 5000 户 (含 5000 户) 至 10000 户, 停气发生至恢复供气时间, 超过 96 小时; 停气户数 10000 户 (含 10000 户) 以上, 停气发生至恢复燃气时间, 超过 72 小时	-50
		3	擅自停气、造成居民用户用气困难, 引起大规模群众集体到党委、政府及相关部门上访 2 次及以上, 经核实确实存在侵害群众利益行为	-50
		4	发生生产安全责任事故、供气安全事故, 造成 1 人及以上死亡或 3 人及以上重伤	-100
	处罚及通报批评	1	受到县市行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-5
		2	受到市州行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-10
		3	受到省级行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-15
		4	受到国家部委涉及燃气的处罚或通报批评	-20
	其他事项	1	管道燃气经营企业未签订特许经营协议	-50
		2	存在安全问题, 政府主管部门 2 次以上下达整改通知, 企业拒不整改或限期整改不合格	-50
		3	加臭装置未启用	-50
		4	未申请 (或超期使用) 燃气经营许可, 违规经营燃气	-100

附件 2

城镇瓶装燃气企业信用评价指标

行为类别	编号	行为描述	分值	
优良行为	三件套安装	1	燃气安全三件套安装覆盖率达 100%	+10
	信息化建设	1	建立信息化安全服务监管平台，实行实名制销售，落实气瓶充装、配送、入户安检、回收等全过程监管，实现气瓶流转可追溯、配送服务可查询、服务质量可评价	+10
	表彰	1	获得党中央、国务院表彰	+20
		2	获得国家科技进步奖表彰	+15
		3	获得住建部、省委省政府表彰	+15
		4	获得住建厅、市（州）党委政府表彰	+10
		5	获得省级科技进步奖表彰	+5
		6	获得市（州）住建部门、县（市、区）党委政府、省级建燃气业协会表彰	+5
		7	获得县（市、区）住建部门、市级燃气行业协会表彰	+3
	标准制定	1	主编国家标准	+10
		2	参编国家标准	+5
		3	主编地方标准、行业标准	+5
		4	参编地方标准、行业标准	+3
	正面报道	1	企业先进事迹受到国家级媒体（报纸、电视、网络）正面报道	+5
		2	企业先进事迹受到地市级以上的媒体（报纸、电视、网络）正面报道	+3
	其他事项	1	每年对管网及设施安全运行情况进行评估，且制定年度改造计划并按期完成	+5
		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	+2
		3	纳税信用良好	+2
		4	按规定缴存住房公积金	+2

不良行为	基础管理	1	未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	-3
		2	未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	-5
		3	未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	-5
		4	未按照应急预案的规定制定演练计划并组织实施	-10
		5	未建立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	-20
	经营管理	1	燃气质量不符合国家标准规定,检测报告信息不及时、不全面	-5
		2	企业的主要负责人、安全生产管理人员以及运行、维护和抢修人员未持证上岗或数量配置不符合规定	-10
		3	哄抬燃气价格或制定价格同盟、违规垄断燃气价格经营	-20
	燃气设施运行管理	1	未建立设备设施台账	-5
		2	没有巡检记录或者记录不规范	-5
		3	无定期巡检记录或设施维护保养记录不规范	-5
		4	设备设施未按规定进行定期检定	-5
	安全生产管理	1	未建立完整的事故和事件台账或未提出相应的应对措施	-5
		2	未建立门卫制度或门卫制度落实不严格	-5
		3	未配置安防监控系统或监控数据储存时间少于15天	-5
		4	未配备必要的防护和抢修装备或装备不能正常使用	-5
		5	未制定完善的事件事件管理制度	-5
		6	未建立健全各项安全规章制度和操作规程	-5
		7	从业人员超过一百人的,未设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员	-20
		8	从业人员在一百人以下的,未配备专职或者兼职的安全生产管理人员	-20
		9	未落实安全生产责任制签订安全生产责任书	-20

客户服务	1	未设置服务公示栏并公示服务承诺、服务监督电话、收费标准	-3
	2	户内安检实际入户率未达到 90%及以上	-3
	3	户内安检没有完善的到访不遇制度和处置措施，或执行情况不佳	-3
	4	对户内安检查发现的隐患未及时制定整改措施，落实整改责任人和整改期限	-3
	5	未按要求制定安全宣传制度和宣传计划并组织实施	-3
	6	用户投诉及时处置率没有达到 100%	-3
	7	对客户提出的业务咨询等问题没有一次性告知清楚	-3
	8	对于燃气行政主管部门或相关主管部门转来的投诉件，未及时作出答复	-5
	9	未建立用户实名制清单或实名制清单不全	-5
	10	未与餐饮等使用燃气的生产经营单位签订合法的供用气合同	-5
	11	未设置服务窗口及热线服务电话	-5
	12	未制定入户安检年度计划或未将计划和实际执行结果报送行业主管部门	-10
	13	未制定维修保养管理制度、投诉管理制度	-10
经营事故	1	发生生产安全责任事故但未造成人员死亡	-20
	2	擅自停业、歇业造成居民用户用气困难，引起大规模群众集体到党委、政府及相关部门上访 2 次及以上，经核实确实存在侵害群众利益行为	-50
	3	发生生产安全责任事故、供气安全事故，造成 1 人及以上死亡或 3 人及以上重伤	-100
处罚及通报批评	1	受到县市行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-5
	2	受到市州行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-10
	3	受到省级行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-15
	4	受到国家部委涉及燃气的处罚或通报批评	-20

	其他 事项	1	存在安全问题，政府主管部门 2 次以上下达整改通知，企业拒不整改或限期整改不合格	-50
		2	未申请（或超期使用）燃气经营许可，违规经营燃气	-100

附件 3

城镇天然气汽车加气站企业信用评价指标

行为类别	编号	行为描述	分值
优良行为	信息化建设	1 建立信息化安全服务监管平台，实行车载气瓶实名制销售，落实车载气瓶充装、安检、回收等全过程监管，实现车载气瓶充装可追溯、可查询、服务质量可评价	+10
	表彰	1 获得党中央、国务院表彰	+20
		2 获得国家科技进步奖表彰	+15
		3 获得住建部、省委省政府表彰	+15
		4 获得住建厅、市（州）党委政府表彰	+10
		5 获得省级科技进步奖表彰	+5
		6 获得市（州）住建部门、县（市、区）党委政府、省级建燃气业协会表彰	+5
		7 获得县（市、区）住建部门、市级燃气行业协会表彰	+3
	标准制定	1 主编国家标准	+10
		2 参编国家标准	+5
		3 主编地方标准、行业标准	+5
		4 参编地方标准、行业标准	+3
	正面报道	1 企业先进事迹受到国家级媒体（报纸、电视、网络）正面报道	+5
		2 企业先进事迹受到地市级以上的媒体（报纸、电视、网络）正面报道	+3
	其他事项	1 每年对设施安全运行情况进行评估，且制定年度改造计划并按期完成	+5
		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	+2
		3 纳税信用良好	+2
		4 按规定缴存住房公积金	+2

不良行为	基础管理	1	未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	-3
		2	未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	-5
		3	未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	-5
		4	未按照应急预案的规定制定演练计划并组织实施	-10
		5	未建立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	-20
	经营管理	1	燃气质量不符合国家标准规定或检测报告信息不及时、不全面	-5
		2	企业的主要负责人、安全生产管理人员以及运行、维护和抢修人员未持证上岗或数量配置不符合规定	-10
		3	哄抬燃气价格或制定价格同盟、违规垄断燃气价格经营	-20
	燃气设施运行管理	1	未建立设备设施台账	-5
		2	没有巡检记录或者记录不规范	-5
		3	无定期巡检记录或设施维护保养记录不规范	-5
		4	设备设施未按规定进行定期检定	-5
	安全生产管理	1	未建立完整的事故和事件台账或未提出相应的应对措施	-5
		2	未建立门卫制度或门卫制度落实不严格	-5
		3	未配置安防监控系统或监控数据储存时间少于15天	-5
		4	未配备必要的防护和抢修装备或装备不能正常使用	-5
		5	未制定完善的事故事件管理制度	-5
		6	未建立健全各项安全规章制度和操作规程	-5
		7	从业人员超过一百人的，未设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员	-20
		8	从业人员在一百人以下的，未配备专职或者兼职的安全生产管理人员	-20
9		未落实安全生产责任制签订安全生产责任书	-20	

客户服务	1	未设置服务公示栏并公示服务承诺、服务监督电话、收费标准	-3
	2	用户投诉及时处置率没有达到 100%	-3
	3	对客户提出的业务咨询等问题没有一次性告知清楚	-3
	4	对于燃气行政主管部门或相关主管部门转来的投诉件, 未及时作出答复	-5
	5	未设置服务窗口及热线服务电话	-5
	6	未制定投诉管理制度	-10
经营事故	1	发生生产安全责任事故但未造成人员死亡	-20
	2	擅自停业、歇业造成用户用气困难, 引起大规模群众集体到党委、政府及相关部门上访 2 次及以上, 经核实确实存在侵害群众利益行为	-50
	3	发生生产安全责任事故、供气安全事故, 造成 1 人及以上死亡或 3 人及以上重伤	-100
处罚及通报批评	1	受到县市行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-5
	2	受到市州行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-10
	3	受到省级行政主管部门涉及燃气的处罚、通报批评	-15
	4	受到国家部委涉及燃气的处罚或通报批评	-20
其他事项	1	存在安全问题, 政府主管部门 2 次以上下达整改通知, 企业拒不整改或限期整改不合格	-50
	2	未申请 (或超期使用) 燃气经营许可, 违规经营燃气	-100

附件 4

城镇燃气经营企业从业人员信用评价指标

行为类别		编号	行为描述	分值
优良行为	表彰	1	从业行为获得党中央、国务院表彰	+20
		2	获得国家科技进步奖表彰	+20
		3	从业行为获得住建部、省委省政府表彰	+15
		4	获得省级科技进步奖表彰	+15
		5	从业行为获得住建厅、市（州）党委政府表彰	+10
		6	从业行为获得市（州）住建部门、县（市、区）党委政府、省级燃气行业协会表彰	+10
		7	从业行为获得县（市、区）住建部门、市（州）级燃气行业协会表彰	+5
	标准制定	1	主编国家标准	+10
		2	参编国家标准	+5
		3	主编地方标准、行业标准	+5
		4	参编地方标准、行业标准	+3
不良行为	从业资格违规行为	1	从业人员未按规定参加从业人员继续教育	-10
		2	未取得从业资格证书上岗	-10
		3	以不正当手段取得从业资格证书	-20
	从业行为违规行为	1	同时受聘于二个或以上单位执行业务	-10
		2	在相关业务中侵犯他人合法权益	-10
		3	准许他人以本人名义执行业务	-10
		4	超国家规定的从业范围执行业务	-10
		5	因从业人员失职发生重大责任事故，造成重大损失	-20
		6	从业行为违反相关法律法规，构成犯罪	-20

备注：城镇燃气经营企业从业人员主要包括企业主要负责人、安全生产管理人员以及运行、维护和抢修人员

