

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2016.12.006

天然气产业深化改革进程中的 客户流失风险研究

□ 昆仑能源有限公司 (100101) 周 斓

摘 要: 在国家推进天然气产业深化改革的大形势下, 天然气利用领域的上中下游都需要与时俱进地改变原有商业模式以适应市场化进程, 特别是最靠近终端市场的燃气公司面临着全新的挑战。因政府鼓励上游对有条件的天然气客户进行直供、减少中间用气环节以降低客户用气成本, 并着手研究配套安装费收取和城市特许经营等焦点问题, 客户的话语权得到显著提高, 如燃气公司未能及时调整经营管理以满足新形势下的客户需求, 则客户流失风险将大幅增加。本文将以天然气深化改革的相关政策为切入点、研究非居民客户流失的主要原因和对策。

关 键 词: 天然气行业政策 天然气深化改革 客户流失

有目共睹, 中国的天然气行业正处于一个快速发展变化的时代。短短3个月时间, 国家和地方政府接连发力, 强烈传递出国家欲用“有形的手”打穿天然气行业“无形的墙”、进一步推进天然气市场化进程的信号。从天然气利用上游看, 2016年9月2日, 国家能源局下发了《关于做好油气管网设施开放相关信息公开工作的通知》(国能综监管〔2016〕540号), 明确要求中石油、中石化、中海油、各省内地方企业等油气管网设施运营公司公开管网设施的项目基本信息、接入标准目录、计量与计价方式、上下游用户申请直连的条件、具体受理部门等信息。从中游看, 8月16日, 国家发展改革委公布了《天然气管道运输价格管理办法(试行)》和《天然气管道运输定价成本监审办法(试行)》的征求意见稿, 明确了跨省天然气管道的新定价方式和标准, 特别是对8大类不得计入定价成本的费用进行了详细规定。仅10天后, 国家发展改革委又下发了《关于加强地方天然气

输配价格监管降低企业用气成本的通知》(发改价格〔2016〕1859号), 要求降低过高的省内管道运输价格和配气价格、减少中间供气环节。从天然气终端市场看, 7月12日, 湖北省物价局对当地5家燃气企业以不公平高价收取非居民管道燃气设施配套安装费的价格垄断行为进行了处罚, 使天然气改革落地有声。

在燃气行业逐渐走向市场化、天然气整体供应量富余、石油等替代能源持续低位徘徊等的新常态下, 客户的话语权和选择空间越来越大, 客户地位与天然气供不应求时代不可同日而语, 燃气公司是否能维护好现有客户群体、又如何应对客户流失现象着实是一个挑战。客户流失的原因有很多, 与天然气用气成本过高、客户自身经营效益不佳等内因有关, 但在当下, 客户流失风险与国家关于天然气产业深化改革的新政策更加密切相关。以下将以国家政策为切入点, 分析天然气客户流失的主要外因, 并提出预防客户流

失的几点建议。

1 客户流失原因分析

(1) 近来,国家相继颁布了支持新能源汽车产业发展的政策,CNG汽车加气市场空间萎缩。2015年4月22日,四部委发布《关于2016-2020年新能源汽车推广应用财政支持政策的通知》,规定了新能源汽车补助标准;2015年12月7日,住建部发布《关于加强城市电动汽车充电设施规划建设工作通知》,要求加快充电设施的规划和建设;2016年1月19日,财政部、科技部、工信部、国家发展改革委和国家能源局联合发布《关于“十三五”新能源汽车充电设施奖励政策及加强新能源汽车推广应用的通知》,明确了充电设施建设和运营的奖励标准。山西、北京、天津、河北、重庆、新疆、海南等地政府积极响应国家政策,相继出台了扶植新能源汽车产业发展的相关规定和奖励措施。受国家“气改电”政策影响,CNG汽车加气市场遭到重创,部分省市出现了公交集团、出租车、城市物流配送企业、汽车租赁公司等客户流失现象,因该类客户属于长期批发用气客户,一旦流失,年损失气量均以千万方计;并且市政用车等公共服务领域车辆的气改电基本上是不可逆的。

(2) 早在2015年2月,国家发改委《关于理顺非居民用天然气价格的通知》就提出要放开直供用户用气门站价格,由供需双方协商确定,这也体现出了国家“放开两端、管住中间”的改革思路,同时也是国际国内天然气市场供需宽松、上游气源已形成一定竞争格局的体现。如地方燃气公司、天然气发电厂、大中型终端工业客户、LNG工厂等有销量、有议价能力的客户大量实现与主干管道直接对接此类客户流失并不是指用气量变为零,通常是指天然气利用形态的转变,其关键点在于把销售价格(即便下一步完全市场化)局限为相对固定的管输价格,燃气公司的获利来源变为每方几分钱左右这一“合理空间”的管输费,再加上直供用户都是用气大户,这必将大幅影响燃气公司的利润空间。

(3) 随着社会对大气污染、环境破坏等问题的关注度逐年提高,环保政策对天然气行业发展的影响越来越显著。环保政策迫使原本使用煤炭、焦炉煤

气、重油等高污染能源的客户改用天然气,发挥了积极地促进作用;但是需要注意的是,环保政策和城市规划也会使高耗能行业的客户在能源升级的同时考虑地理上的外迁,在京津冀地区以及一些省会城市,出现了玻璃、钢铁、有色金属等行业客户的外迁现象。在现行特许经营制度下,客户变更所在地导致部分客户流失。

2 客户流失对策

(1) 客户流失对策应以预防为主,燃气公司应建立客户流失预警机制。流失预警就是通过监测客户日常用气量变化情况,发现除规律性和季节性用气量减少之外的异常变化情况,在客户潜在流失阶段即发出预警信号,尽早采取补救措施的方法。如以当月用气量低于前3个月平均量70%为预警线,首次超过预警水平时在信息系统中自动提示,燃气公司应积极与客户沟通,把握客户动向和用气量下降原因,做出客户流失预案;连续3个月超过预警水平即视作潜在流失,燃气公司应主动上门核实,剖析原因,并利用灵活的价格政策和多种气源形式等手段制定客户挽回方案。特别是针对用气大户,应有专人负责日常维护和流失预警跟进。

(2) 燃气公司应具有前瞻性的研判国际国内行业形势、国家政策和天然气行业的改革动向,顺势而行,强化自身业务,提高抵御风险的能力,最大限度降低客户流失的损失。一方面认真学习和解读政府出台的“十三五”规划、行业相关文件、征求意见稿等材料以及各地实际发生的案例;另一方面研究和参考发达国家的天然气发展现状,如发达国家居民商服的用气价格高于工业用气价格、天然气发电在天然气利用领域里占比近4成等,都或在一定程度上起到风向标的作用。

(3) 掌握重点工业行业的发展动向,对整体低迷的行业和客户予以重视,加强沟通频率,规避客户流失。如化工行业用气需求持续疲软,部分气头尿素企业开工率降至5成;钢铁行业产量有所回升,但产能依旧过剩,亏损面大,用气需求不足;石化行业替代能源价格低位,炼厂的制氢用气需求依然不振;机械行业市场波动,未显示出强劲动力;玻璃行业虽产

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2016.12.007

高危行业企业安全生产费用提取 与管理若干问题的探讨 ——以城市燃气企业为例

□ 绍兴市燃气产业集团有限公司（312000）蔡剑明

摘 要： 本文回顾总结了国内理论及实务界对《企业安全生产费用提取与使用管理办法》的研究评述，以燃气企业为例分析了当前高危行业企业在安全生产费用提取与管理方面存在的问题，提出了相应的对策建议。

关 键 词： 安全生产 费用 提取 管理

根据2012年财政部与国家安监总局联合发布的《企业安全生产费用提取和使用管理办法》（以下简称“《办法》”），包括城市燃气企业在内的高危企业应按《办法》规定计提安全生产费用，专项用于改善安全生产条件。这些年来高危行业企业通过提取并使用专项安全生产费用，对加强安全生产发挥了积极作用，但在实际提取与使用管理过程中也存在一些弊端。本文以城市燃气企业为研究典型，分析了城市燃气行业在安全生产费用提取与使用中存在的问题，提出加强高危行业企业安全生产费用管理的对策措施。

1 《办法》研究综述

为加强企业安全生产管理，保障安全生产资金投入，维护企业、职工及社会公共利益，财政部和国家安监总局2012年联合颁布了《企业安全生产费用提取和使用管理办法》（财企〔2012〕16号）。《办法》对包括燃气企业在内高危行业企业的安全生产费用提取与使用进行了规范。此前的2009年，财政部发布了《会计准则解释第3号》，对高危行业企业提取与使用安全生产费用的会计核算予以明确。

能过剩，但产量与市场信心指数呈双升趋势，显示出回暖端倪。

3 结语

客户即上帝这句话以往在竞争激烈的快消行业尤

为显现，但如今燃气行业更应实实在在的提高对客户关注度，做好客户专项调研，研究客户用气行为和用气偏好；增加与客户的日常沟通，把握客户的用气态度和预期；紧盯客户的用气量变化情况，最大限度避免客户流失。客户即终端、终端即话语权，是燃气企业发展壮大的重要根基。