

威海市住房和城乡建设局 关于印发《威海市城镇供暖服务标准》 （试行）的通知

各区市住房和城乡建设局、南海新区住建交通与应急管理局，
市热电集团：

现将《威海市城镇供暖服务标准》（试行）印发给你们，请
认真组织实施。

威海市住房和城乡建设局

2021年9月6日

威海市城镇供暖服务标准

(试行)

威海市住房和城乡建设局

2021 年 8 月

前 言

为进一步规范城镇供热企业的供热行为，提高供热服务质量，保障和改善民生，保障供用热双方权益，加快推进供热行业的清洁化、信息化、智慧化，共建精致城市、幸福威海。市城市管理综合服务中心组织有关单位、专家起草了本标准。

本标准依据《山东省供热条例》《威海市供热管理办法》，结合威海实际，在《山东省城镇冬季供热服务规范》（鲁建城建字[2018]51号）的基础上，进行了细化和完善，形成本标准。本标准重点细化了术语和定义、供热质量、收费退费、服务质量评价等内容，新增了安全运行、业务办理、社区服务、优化营商环境等内容，引导供热服务向智慧供热发展。

本标准由威海市城市管理综合服务中心负责解释，执行中如有后续政策规范标准，以后续文件为准。在执行中如有意见建议，请及时反馈。（地址：威海市公园路13-8号，邮编：264200，电话：0631-5226391、5275908）

目 录

1	适用范围.....	(1)
2	规范性引用文件.....	(1)
3	术语和定义.....	(2)
4	总则.....	(4)
4.1	服务体系.....	(4)
4.2	守法诚信.....	(4)
4.3	安全稳定.....	(4)
4.4	方便快捷.....	(4)
4.5	公开公平.....	(4)
5	供热质量.....	(5)
5.1	供热温度.....	(5)
5.2	供热时间.....	(5)
5.3	供热水质.....	(5)
5.4	室温采集.....	(6)
6	安全运行.....	(8)
6.1	供热调试.....	(8)
6.2	能源储备.....	(8)
6.3	舆情管理.....	(8)

7	服务大厅.....	(9)
8	人员要求.....	(10)
9	优化营商环境	(10)
9.1	业务受理.....	(10)
9.2	收费退费.....	(11)
9.3	临时政策.....	(11)
10	供暖诉求.....	(12)
10.1	诉求受理.....	(12)
10.2	维修服务.....	(14)
10.3	室温测量.....	(15)
11	社区服务.....	(15)
12	信息服务.....	(17)
13	保险与理赔.....	(18)
14	服务质量评价.....	(19)
14.1	评价方式.....	(19)
14.2	自我评价.....	(20)
14.3	社会评价.....	(20)
14.4	评价指标.....	(20)
14.5	综合评价.....	(22)

1 适用范围

本标准适用于威海市城镇以热水为介质为建筑物提供的集中供热服务，包括：

- a) 供热经营企业提供的供热服务；
- b) 热用户规范用热；
- c) 热用户、相关管理部门及机构对供热服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- 1、GB 5749 生活饮用水卫生标准
- 2、GB/T 19001 质量管理体系要求
- 3、GB/T 33833 城镇供热服务
- 4、《山东省供热条例》(2014年3月28日山东省第十二届人民代表大会常务委员会第七次会议通过)
- 5、《山东省简化水气暖报装专项行动方案》(鲁建发〔2018〕3号)
- 6、威海市委办公室市政府办公室关于印发《威海市深化“一次办好”改革全面推行咨询导办贴尽帮办全程代办服务工作方

案》的通知（室字[2018]33 号）

7、威海市委办公室市政府办公室关于印发《威海市推进自我革命实施流程再造打造营商环境新高地工作方案》的通知（室字〔2019〕75 号）

8、《关于规范办理政务热线工作的通知》

9、《威海市供热管理办法》威海政府令[2018 年]第 65 号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 供热经营企业

利用自身生产或热源单位提供的热能从事供热经营并同时具有供热资质的企业总称。

3.2 能源储备

指由政府和企业拿出一部分专项资金，购买用于解决供热动力所需的国内外油品和煤炭等燃料储存备用，能源储备内容主要包括煤炭储备和天然气储备等。

3.3 供热服务智能化

供热经营企业利用先进的电子信息技术，加快建设智慧化供热服务平台，以热用户需求为中心，进行服务模式多元化创新，促进供热服务向安全、主动、高效、智慧化、精细化、人性化发

展。

3.4 热用户

从供热系统获得热能的单位或居民用户。

3.5 供热服务

为满足热用户用热的需要，供热经营企业向热用户提供供热产品的相关活动。

3.6 运行事故率

供热运行期间，因供热经营企业事故造成的停热时间和停热面积的乘积之和与整个采暖季应正常供热时间和应正常供热面积的乘积的比值。

3.7 供热设施抢修响应率

规定时间内抢修响应次数与应抢修响应总次数的比值。

3.8 热用户室温合格率

满足本规范 5.1 条件下，室温检测合格户数与室温检测总户数的比值。

3.9 投诉过程满意率

规定时间内处理合理投诉满意次数与合理投诉总次数的比值。

3.10 投诉处结率

合理投诉处理结果满意次数与合理投诉总次数的比值。

4 总 则

4.1 服务机制

供热经营企业应建立与其供热规模和热用户数量相适应的服务体系、制度、标准，并应能满足热用户的合理需求。

4.2 守法诚信

供热经营企业应依法依规经营，诚信守约，规范服务，用户至上，自觉接受社会监督。

4.3 安全稳定

供热经营企业应向热用户提供安全、稳定、合格的供热产品和应急服务，并应为社会公共危机处理提供供热方面的安全保障，不应因服务质量问题对人身安全、生产、生活及环境等构成不良影响和危害。

4.4 方便快捷

供热经营企业应在规定或承诺的时限内，响应热用户对供热质量、维修和安全等方面的合理诉求，并向热用户提供方便、快捷的服务。

4.5 公开公平

供热经营企业应向热用户公示服务业务流程、时限、收费依据、收费标准、服务及监督电话、营业场所及平台等信息。在其供热范围内，应对热用户提供均等化服务。

5 供热质量

5.1 供热温度

在室外温度不低于供热系统最低设计温度、建筑围护结构符合当时采暖设计规范标准和室内采暖系统正常运行条件下，供热企业应当保证采暖供热期内热用户卧室、起居室的温度不低于十八摄氏度。供用热合同另有约定的，从其约定。

5.2 供热时间

5.2.1 供热经营企业应按设区的市、县（市）人民政府确定的供热起止时间执行。

5.2.2 供热经营企业应执行设区、县（市）提前供热、延后供热政策。

5.2.3 供热经营企业应制定完善预供热和延后供热机制。

5.2.4 供热经营企业不应延后开始、中止或提前结束供热。

5.2.5 供热经营企业应通过报纸、电台、纸质媒体、网络媒体、自媒体、小区公示栏等平台对供暖调试、正式供暖时间等进行公告。

5.3 供热水质

供热水质应符合《城镇供热管网设计规范》CJJ34-2010 的要求。

供热经营企业严禁向供热水质中填加对人体有害物质。

5.4 室温采集

5.4.1 供热经营企业应建立热用户室内供暖温度采集制度，逐步完善热用户室温远程监测系统，实时采集、自动远传，科学分析热用户室温情况，实现数据化供暖管理。

对不具备安装室温远程监测系统条件的热用户，应建立入户人工采集制度。

5.4.2 采暖期内，供热经营企业应进行热用户室温采集，采集点的数量（远程采集和入户采集之和）不少于下列规定：

a) 供热面积在100万平方米（含）以下的按用户数量的3%设置；

b) 供热面积在100万平方米～500万平方米（含）的按用户数量的2%设置；

c) 供热面积在500万平方米以上的按用户数量的1%设置。

5.4.3 采集点的选择应根据供热系统二次管网近端、中端和末端的不同位置，选择不同楼栋、房间和朝向，按上、中、下层次设置。比例为：

a) 近端20%、中端30%、末端50%；

b) 阴面60%、阳面40%；

c) 上层30%、中层30%、低层40%；

5.4.4 供热经营企业应按照本规范5.4.2—5.4.3条要求，制定整个采暖期的室温采集方案（计划），确定好室温采集的总户数、具体的热用户、采集时间、采集人员等，并严格执行。

5.4.5 入户采集宜使用玻璃温度计或数字式温度计测量，计量器具最小分度值应不大于0.1摄氏。

5.4.6 入户室温采集可按照设区市的室内温度测量相关规范规定执行。无相关规范规定的，按下列要求进行：

a) 应在供热系统正常运行时进行；

b) 应记录测量环境的即时状态；

c) 应在关闭门窗室温稳定后进行；

d) 采集须关闭门窗三十分钟以上，待温度稳定后读数；开始测温时每3分钟读取一次，读取3次平均值为实测温度。

e) 采集时散热装置应无覆盖物；

f) 传感器应避免阳光直射或其他冷、热源干扰；

g) 玻璃温度计采集时应选取被测房间中心位置（对角线交点）距地 1.50 ± 0.10 米的高度为测温点；

i) 供用测温枪测温的，应当在所测房间的非冷山墙面分上、中、下各取一点测量温度，所得到的读数平均值为有效温度。

j) 读数时检测员不应走动。

5.4.7 供热经营企业应充分利用远程监测用户回水温度或楼宇控制回水温度等相关数据，进行大数据分析，为供热系统节能技术升级改造、优化调度、智慧供热等提供依据。

6 安全运行

6.1 供热调试

6.1.1 供热经营企业应在供热期前七天至十天完成供热系统注水、调试等工作，并应提前进行公告。

6.2 能源储备

6.2.1 供热经营企业应通过货币或合同约定等方式，确保供应热能、水、电、燃料等的能源单位按约定参数和时间保障供应。

6.2.2 供热经营企业能源储备应不低于三十天的标准。

6.2.3 供暖期内供热经营企业应建立健全能源储备应急机制和本区市供热企业能源互联互备机制，确保供暖安全。

6.2.4 供暖期内实施能源储备日调度机制，各供热经营企业安排专人负责、定岗定责。

6.3 舆情管理

6.3.1 当突发供热中断时，供热经营企业应采取下列措施：

a) 当预计停热时间超过二十四小时，应通过新闻媒体、小区物业、微信群等渠道及时告知受影响热用户，通知内容应包括停热原因、停热范围、预计恢复供热时间、抢修路段等，再次停热或超时停热时应再次通知热用户；

b) 应配合有关部门、新闻媒体，做好舆情监控，妥善处理，避免事态扩大和虚假信息传播。

7 服务营业厅

- 7.1 供热经营企业应设置服务营业厅，合理布局，服务营业厅的数量和营业面积应与其供热服务区域范围相适应。
- 7.2 服务营业厅应安全、整洁、布局合理，应设置无障碍通道，可设置值班、储物、休息等区域。
- 7.3 服务营业厅外应设置规范的标志和营业时间牌，内部应设置意见箱或意见簿，并应按本规范 12.3 规定明示供热服务信息。
- 7.4 服务窗口应设有水电气暖信等业务综合窗口，实行一张表单办理。
- 7.5 服务营业厅应向热用户提供查询相关资料的方式，宜设置热用户自助查询的计算机终端，将水电气暖信等业务报装、缴费、开户、更名过户、销户等接入自助终端机。
- 7.6 服务营业厅宜安装实时录音及图像装置，宜设置排号喊号系统。
- 7.7 当因特殊原因影响业务办理时，应张贴通知公告。
- 7.9 服务营业厅应设置军人、伤残、3A 等便民窗口。
- 7.10 服务营业厅应设置三语标识。
- 7.11 服务营业厅应加强疫情防控工作，建立健全防控体系，应设置人工或自动人体测温装置。

8 人员要求

8.1 供热经营企业应对服务人员进行岗前业务培训和定期培训，提升从业人员的服务技能，要组织窗口人员水电气暖信跨行业业务培训，每年不少于两次。

8.2 服务人员应统一着装、统一标识、统一服务用语、统一工作规范、统一作业流程。

8.3 服务人员应着装整洁、举止文明、用语规范、业务熟练、掌握较好的沟通力及服务技巧，受理业务应使用普通话。

9 优化营商环境

9.1 业务受理

9.1.1 供热经营企业应通过其官网、营业网点和微信公众平台等多种渠道提供用热业务服务，并应明确需提供的全部资料、业务流程、办理时限、相关收费项目和标准以及政策依据。

9.1.2 对用热申请的审核应在承诺时间内完成，并明确是否受理。不能受理的，应告知原因和解决建议。

9.1.3 实行首问负责制，推行“六个一”政务服务模式。即企业和群众办事“只找一个人”“只进一扇门”“只看一个清单”“只上一张网络”“只跑一次腿”“只拨一次号”。

9.1.4 供热经营企业应简化报装流程，即“简化办理手续、压

缩办理时间、容缺办理”；新建及改扩建项目只需要提交申请表 1 份材料，项目图纸暂未实现共享或者不方便上传的，应容缺受理；有外线施工的 3 天，无外线施工 1 天。

9.1.5 按照全省统一的工作规范，在“政务服务一网通办”总门户、爱山东 APP 等办事平台设置服务专区，线上实现“一网通办”，线下实现“一窗受理”。

9.1.6 提倡“上门服务”“贴心帮办代办”。即项目建设初期，供热经营企业积极与热用户对接，解决热用户需求，做到热用户“少跑腿”“零跑腿”，最终实现“一次手续”“零时限”的目标。

9.1.7 供热经营企业应与热用户签订供用热合同。供用热合同除应符合国家对于供用热合同的规定外，还可包括下列内容：

- a) 供热质量和相关数据；
- b) 热用户的计费标准、违约责任及违约金标准；
- c) 供热设施安装、维修、更新的责任；
- d) 供热经营企业免费服务的项目、内容；
- e) 双方约定的其他供热服务细节。

9.1.8 热用户办理增、减、停、复热等业务时，供热经营企业应核实热用户提交的相关资料，做好备查登记，并依据相关政策及标准进行热费结算。

9.2 收费退费

9.2.1 供热经营企业应按照物价部门核准的收费标准，在约定时间收取供热费。热费价格调整时，应及时告知热用户。

9.2.2 热用户应当按照约定时间向供热经营企业交纳热费，未按规定时间交纳的，供热经营企业应以张贴告知、短信、微信通知等形式告知用户进行催费（保留催费证明）。经催收后仍不交纳热费的，供热经营企业可实施停止供热或按合同约定处理。

9.3 临时政策

供热经营企业应执行国家、省、市政府疫情及其他情况临时出台的减免政策，并制定落实措施，及时向社会公布。

10 供暖诉求

10.1 诉求受理

10.1.1 供热经营企业应按照《关于规范政务热线办理标准的通知》要求建立健全热用户投诉受理制度，并应为热用户提供电话、网络、营业场所等多种方式的投诉渠道。

10.1.2 供热经营企业应在采暖期设二十四小时客户服务热线，宜实施“一号多机”，根据供暖面积及供暖户数合理确定客服人员数量，确保及时受理热用户的电话投诉，并应做好记录。

10.1.3 **工单回退期限：**市级热线为2个工作日，省级热线为1个工作日，接诉即办工单2个小时内回退，“互联网+督查”工单1个工作日回退，疫情等紧急类即时回退；首问负责制工单参照

市级热线，回退时限为 2 个工作日，回退需要单位主要负责人同意并加盖公章退回平台。工单回退应及时与热用户联系，无联系记录及政务热线回退受理单据视为未回退。

10.1.4 工单回复期限：供热经营企业受理热用户投诉后，属于供热质量问题的，市级一般为 5 个工作日、省热线 3 个工作日、接诉即办工单为 2 个工作日，紧急类工单为 24 小时；首问负责制工单、“互联网+督查”参照市级热线，回复时限为 5 个工作日。特别复杂的事项，可以申请未办结回复，市级热线一般可延长 10 个工作日，省级延长时限不超过 5 个工作日。

供热经营企业受理后应于半小时内作出响应（与热用户取得联系、确定是否受理、处置措施、约定上门服务时间等），供热期开始十五日内可延长一小时。

10.1.4 供热经营企业应在承诺时间内办结热用户的投诉。在规定处理期限内不能办结的投诉，应向热用户说明原因，并应确定解决时间。因非供热经营企业原因无法处理的，应向投诉人做出解释。

10.1.5 供热经营企业应按省市办结流程及格式填写规范的投诉办结单。

10.1.6 供热经营企业应在服务后三日内进行回访，对热用户投诉回访率达 100%。

10.1.7 对二次投诉，供热经营单位应加大回访，宜采用面对面回访；条件允许的情况可安排相关负责人回访。

10.1.8 供热经营企业应对上一供暖季所有报装企业，安排专众人开展回访、建档，确保回访率达 100%；省级以上互联网+及诉求全部开展回访及建档；上一年度市级热线等诉求要按比例对用户进行当面或电话回访。

10.1.9 供热经营企业应制定政务热线受理办结奖罚制度，每月考核通报一次。

10.2 维修服务

10.2.1 供热经营企业应合理设置维修网点并公布维修电话，供热期内应安排维修人员二十四小时值班，及时处置热用户的报修。

10.2.2 供热经营企业应热用户要求对其自有供热设施进行维修时，针对收费项目应事先向热用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单，经热用户签字确认后实施维修。

10.2.3 对热用户供热设施跑、冒、滴、漏等问题的求助，供热经营企业必须在接到求助后的一小时内处置。

10.2.4 上门服务应实行预约制度，并应符合下列要求：

a) 维修人员受理报修后，维修人员应在 **30 分钟**内到达维修现场；热用户另有预约的，维修人员应在预约期限前 **5 分钟**内到达现场。服务人员应按约定时间到达，无法按时到达的，应及时与热用户取得联系。

b) 维修人员上门维修应统一着装、佩戴胸卡。

c) 入户时应主动出示证件；

d) 维修完成后，做到“工完、料净、场清”。

e) 服务记录应真实、完整，并请用户签字确认。

10.2.5 服务人员在上门服务完成或解决投诉问题后应进行信息反馈。信息反馈内容应包括服务人员姓名、热用户信息、处置时间、处置结果、热用户满意度等。

10.3 室温测量

10.1 对于热用户认为室温不达标的，供热经营企业可按以下方式处理：

a) 提供室温检测服务，确认室温是否达标，测温方式可采用 5.4.5 – 5.4.6，入户测量数据和结果应经用户签字确认。

b) 如热用户对室温检测有异议的，可委托双方认可的第三方检测机构检测。

c) 确认室温不达标的，应查明原因及责任主体。

d) 属于供热经营企业供热设施原因的，供热经营企业应尽快修复，直至室温达标，并承担检测费用，按规定减收热费。

e) 属于用户自有设施原因的，供热企业可按照技术要求进行有偿服务，室温不达标期间热费不予减收。

10.2 在室外温度低于供热系统最低设计温度及合同约定不保证温度的情况下，供热经营企业可不提供入室测温。

10.3 供用热双方或单方对热计量表准确度有异议时，经对方同意后，可委托具备相应资格的计量检定机构对热计量表进行检定

校准。具体事宜可按以下方式处理：

a) 当供热经营企业为异议方时，不论检定结果是否合格，因检定事宜产生的一切费用均由供热经营企业承担。

b) 当热用户为异议方时，如检定结果为合格，因检定事宜产生的一切费用均由热用户承担；如检定结果为不合格，因检定事宜产生的一切费用均由供热经营企业承担。

c) 对于热计量表存在问题的（如：热量表数据失真或无数据记录、热量表人为破坏、私自更换热计量表未备案等），可改成按面积收费。

10.4 采暖期结束后，按规定需办理退费的，供热经营企业应当在当年6月30日前，向热用户办理退费手续；经热用户同意，也可在下一采暖期交费时予以冲抵。

11 社区服务

11.1 在社区设置服务管家群、公众号，引导群众直接面向供热经营企业寻求帮助。

11.2 应常态化开展“进社区访民问暖”活动，建立与热用户的长期沟通联系机制。

11.3 在往年走访的基础上，对以前反映过问题的用户、供热效果不理想的区域进行重点走访。

11.4 供热企业应创新社区供热服务机制，强化与居委会、物业

公司、网络员等社区服务人员的沟通联系，实行“网格化”管理，将诉求范围及解决问题途径压缩在社区内部。

12 信息服务

12.1 供热经营企业应建立健全热用户服务档案，并依法保护热用户信息。

12.2 供热经营企业应向热用户公布供热服务信息，信息可包括下列内容：

- a) 政策法规；
- b) 业务流程及办理时限；
- c) 客服热线；
- d) 服务场所；
- e) 供热时间；
- f) 供热质量；
- g) 收费标准及交费方式；
- h) 供用热双方的权利与义务；
- i) 抢修电话。

12.3 信息服务可通过下列渠道提供：

- a) 电子服务平台，可包括供热经营企业网站及微博、微信等；

- b) 电话、传真和自助终端设施;
- c) 营业场所或维修站点;
- d) 供热安全使用手册及其他宣传材料;
- e) 电视、报纸及其他媒体。

12.4 信息服务渠道应保持畅通,应根据供热规模的发展及时扩展以满足热用户需要。

12.5 各区市供热主管部门、供热企业应通过多渠道、多形式开展惠民政策解读和工作成效宣传,引导群众积极参与的热情和积极性,为供热行业发展献计献策,营造共同参与优化供热行业发展的良好氛围。

13 保险与理赔

13.1 供热经营企业宜设立公众责任保险,履行社会责任,提升服务品质,规避企业风险。

13.2 供热经营企业可自主确定投保项目,费率标准、承保条款等可通过公开招标方式或与保险公司协商确定。

13.3 损失发生后,供热经营企业应第一时间通知保险公司到达现场,和热用户共同清点损失物品、确定损失程度,并应留有影像资料。

13.4 当造成热用户或第三者人身伤亡时,供热服务人员应立即

拨打出险报警及急救电话，将伤者就近送至医院；报险时应告知保险公司伤者所在医院，并应保留好现场照片和相关医疗票据。

13.5 保险承保范围及赔偿应以保单为准。应由供热经营企业赔付的，双方就赔偿数额达成一致后，应在三十个工作日内将赔偿款交付受损热用户。

13.6 供热经营企业在下列情况之一时不承担赔偿责任：

- a) 热用户自有供热设施发生事故或故障造成的损失；
- b) 热用户自行拆改过的设施发生事故或故障所造成的损失；
- c) 建设单位负责维保期间发生的事故或故障，应由建设单位进行抢修并承担责任；
- d) 间接损失。

13.7 供热服务人员应配合保险公司调查取证工作，并应妥善保存属于理赔范围的损坏部件，取得相关方同意之后再行处理。

13.8 供热服务人员接到理算报告后，应及时将理算金额通知受损热用户。

14 服务质量评价

14.1 评价方式

供热服务质量的评价应实行企业自我评价和行业评价结合的方式。

14.2 自我评价

供热经营企业应依据本规范建立供热服务质量自我评价体

系。供热经营企业自我评价可按《质量管理体系要求》GB/T 19001-2016 的规定实施。

14.3 行业评价

14.3.1 由政府主管部门、社会服务评价机构等对供企业的供热服务质量定期开展的热用户满意度测评，并定期公布供热服务质量评价结果。

14.3.2 评价数据可由以下渠道获得：

- a) 市民信访、投诉；
- b) 社会评价及调查机构对供热服务质量进行的调查；
- c) 热用户调查、专项服务项目咨询、社会征求意见、专家评议以及对企业服务窗口的调查。
- e) 供热经营企业每年应组织一次热用户供暖服务质量调查。

14.4 评价指标

10.4.1 运行事故率应按式（1）计算：

$$S = \frac{\sum t_s * s_s}{t_t * s_t} \times 100\% \quad \dots \dots \dots (1)$$

式中：

- S——运行事故率；
- t_s ——停热时间；
- s_s ——停热面积；
- t_t ——应正常供热时间；
- s_t ——应正常供热面积。

14.4.2 供热设施抢修响应率应按式（2）计算：

$$Q = \frac{n}{N} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

Q——供热设施抢修响应率；

n——规定时间内抢修响应次数；

N——抢修响应总次数。

14.4.3 热用户室温合格率应按式（3）计算：

$$C = \frac{a}{A} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

C——热用户室温合格率；

a——室温检测合格户数；

A——室温检测总户数。

14.4.4 投诉处理过程满意率应按式（4）计算：

$$P = \frac{t}{T} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

P——投诉过程满意率；

t——规定时间内投诉过程满意次数；

T——合理投诉总次数。

14.4.5 投诉结果率应按式（5）计算：

$$B = \frac{m}{T} \times 100\% \dots \dots \dots (5)$$

式中：

B——投诉结果满意率；

m——合理投诉处理结果满意次数；

T——合理投诉总次数。

14.4.6 供热经营企业可定期向热用户公布供热设施抢修响应率、投诉处理及时率、投诉办结率数据。

10.4.7 评价指标目标值见表 1。

表 1 评价指标目标值

评价指标	计算方法	目标值
运行事故率	10.4.1	≤ 2‰
供热设施抢修响应率	10.4.2	100%
热用户室温合格率	10.4.3	≥ 99%
投诉过程满意率	10.4.4	100%
投诉结果满意率	10.4.5	≥ 90%

14.5 评价总结

14.5.1 各区市供热行业主管部门、供热经营企业应定期组织开展“争先创优”活动，对优秀企业、班组、个人予以奖励或表彰。

14.5.2 各区市供热行业主管部门、供热经营企业应定期总结服务工作中有特色、有成效、易复制、能推广的创新成果，通过交

流培训的方式在全市进行推广。

14.5.3 各区市供热主管部门每年年底前应通过调研走访、热线回访、大数据分析等途径等方法，对供热企业在优化营商环境、供暖服务等方面，进行分析总结通报，不断提升社会及热用户对供热行业的满意度。