

# 淄博市住房和城乡建设局文件

淄建发〔2021〕103号

## 淄博市住房和城乡建设局 关于印发《淄博市城镇燃气行业服务规范》 《淄博市城镇冬季供热服务规范》的通知

各区县住房城乡建设局，高新区、经济开发区建设局，文昌湖省级旅游度假区城乡建设局，各燃气企业、各供热企业，各有关单位：

为加强我市燃气供热服务规范化管理，根据国家、省相关规范标准，市住房城乡建设局制定了《淄博市城镇燃气行业服务规范》《淄博市城镇冬季供热服务规范》，现印发给你们，请结合我市“一号改革工程”和优化营商环境工作，认真贯彻落实。

淄博市住房和城乡建设局

2021年6月11日

---

信息公开属性：此件主动公开

---

淄博市住房和城乡建设局办公室

2021年6月11日印发

---

# 淄博市城镇燃气服务规范

## 1 范围

本标准规定了燃气行业服务的术语和定义、总则、基本要求、管道燃气供应服务、瓶装燃气供应服务、车用燃气服务、燃气燃烧器具经营服务、用户工程文明施工、保险和理赔、服务质量评价。

本标准适用于淄博市从事城镇燃气供应服务以及燃气燃烧器具安装维修的服务要求，包括：

- a) 燃气经营企业提供的供应服务；
- b) 用户规范用气；
- c) 用户、相关管理部门及机构对供气服务质量的评价。

农村燃气服务参照本标准执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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。

GB 5842	液化石油气钢瓶
GB 11174	液化石油气
GB 12523	建筑施工场界环境噪声标准
GB/T 13611	城镇燃气分类和基本特性
GB/T 13612	人工煤气
GB 16410	家用燃气灶具
GB 17820	天然气
GB 18047	车用压缩天然气
GB/T 19001	质量管理体系 要求
GB 19159	车用液化石油气
GB 27550	气瓶充装站安全技术条件
GB/T 28885	燃气服务导则
GB 30531	商用燃气灶具能效限定值及能效等级
GB 30720	家用燃气灶具能效限定值及能效等级
GB/T 31962	污水排入城镇下水道水质标准
GB 50028	城镇燃气设计规范
GB 50156	汽车加油加气站设计与施工规范
GB 50494	城镇燃气技术规范
GB/T 50811	燃气系统运行安全评价标准
GB 51102	压缩天然气供应站设计规范
GB 51142	液化石油气供应工程设计规范
GB 51208	人工制气厂站设计规范
CJJ 51	城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程
CJJ/T 148	城镇燃气加臭技术规程
TSG 23	气瓶安全技术规程
SB/T 10864	家用燃气灶具拆装和维修服务技术规范
SY 5985	液化石油气安全规程
DB37/T 3018	燃气行业企业生产安全事故隐患排查治理体系细则
DB37/T 3019	燃气行业企业安全生产风险分级管控体系细则
DB37/T 3798	城镇燃气行业服务规范

### 3 术语和定义

下列术语和定义适应于本文件。

#### 3.1

城镇燃气 city gas

城市、乡镇或居民点中，从地区性的气源点，通过输配系统供给居民生活、商业、工业企业生产、采暖通风和空调等各类用户公用性质的，且符合质量要求的燃气。城镇燃气一般包括人工煤气、天然气、液化石油气、液化石油气混空气等。

#### 3.2

燃气经营企业 gas company

管道燃气经营企业、瓶装燃气经营企业和燃气汽车加气经营企业的总称。

#### 3.3

管道燃气经营企业 pipeline gas company

以管道输送方式经营燃气的企业，包括管道输送人工煤气、天然气、液化石油气的经营企业。

#### 3.4

瓶装燃气经营企业 bottled gas company

以充装燃气钢瓶经营燃气的企业。

#### 3.5

燃气汽车加气经营企业 company for refueling automobiles with gas

以燃气汽车加气站（含母站、子站、常规站、LNG-CNG站、LNG站等）方式经营燃气的企业。

#### 3.6

燃气燃烧器具安装维修企业 company for installing and maintaining gas appliances

从事燃气燃烧器具安装、维修及售后服务的企业。

#### 3.7

服务窗口 service point

燃气经营企业和燃气燃烧器具安装维修企业为用户提供服务的场所或平台，包括办事处（点）、用户服务中心、业务服务柜台、电子服务平台、维修站（点）、管理站、瓶装燃气供应站、燃气汽车加气站等。

#### 3.8

上门服务 on-site service

燃气经营企业和燃气燃烧器具安装维修企业的人员到用户家（处）提供的服务活动。

#### 3.9

从业人员 service personnel

燃气经营企业和燃气燃烧器具安装维修企业所有直接从事服务行为人员的总称。

#### 3.10

降压 pressure relief

燃气设施维护和抢修时，为了操作安全和维持部分供气，将燃气压力调节至低于正常工作压力的作业。

#### 3.11

燃气服务 gas service

为满足用户使用燃气的需要，燃气企业向用户提供的供气及相关服务活动。

#### 3.12

燃气燃烧器具前压力 gas pressure when gas appliances are being used

用户使用燃气时，在其燃气燃烧器具入口处测得的运行压力。

#### 3.13

基表 reference meter

具有基础计量功能，直接显示用气量原始数据且与其他附加功能分离的计量器具。

#### 3.14

液化石油气残液 residuals of LPG

在用户室内环境温度下，液化石油气钢瓶中残存且不再气化的烃类物质和其他杂质。

## 4 总则

### 4.1 服务体系

燃气经营企业应建立与其供气规模、用户数量相适应、可持续改进的服务体系，并应能满足用户的合理需求。

### 4.2 服务原则

#### 4.2.1 守法诚信

城镇燃气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。

#### 4.2.2 安全稳定

城镇燃气经营企业应向用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标准的燃气并提供相应的服务；应为社会提供供气方面的安全保障；应实行全年无节假日、全天候应急管理和“一站式”服务；提供服务的过程应保障人员和使用设施的安全；不应因燃气质量和服务质量等问题对人身安全和生产、生活活动及环境等构成不良影响和危害；应依法保护用户信息。

#### 4.2.3 公平公开

城镇燃气经营企业应向用户公示服务业务程序、条件、时限、收费标准、服务电话等与服务有关的信息，在其供气范围内，应对符合用气条件的单位和个人提供均等化的普遍服务。

#### 4.2.4 及时便捷

城镇燃气经营企业的服务系统应在规定或承诺的时限内，响应用户在使用燃气时对质量、维修和安全等方面的诉求。

#### 4.2.5 智能高效

城镇燃气经营企业应充分利用先进的电子信息技术，加大传统供气设备技术改造力度，加快智慧化平台建设，促进燃气行业向降低成本、提高质量、智能高效发展。

## 5 基本要求

### 5.1 供气质量

5.1.1 城镇燃气分类应当符合《城镇燃气分类和基本特性》GB/T 13611 的标准。

5.1.2 人工煤气气体质量应当符合《人工煤气》GB/T 13612 的标准。

5.1.3 液化石油气气体质量应当符合《液化石油气》GB 11174 的标准。

5.1.4 天然气气体质量应当符合《天然气》GB 17820 的标准。

5.1.5 车用燃气气体质量应当符合《车用液化石油气》GB 19159、《车用压缩天然气》GB 18047、《天然气》GB 17820 中二类气质指标。

5.1.6 燃气加臭应当符合《城镇燃气设计规范》GB 50028、《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ 51、《城镇燃气加臭技术规程》CJJ/T 148 的标准。

5.1.7 管道燃气企业提供的燃气燃烧器具前压力应当符合《城镇燃气设计规范》GB 50028 的标准。

5.1.8 燃气经营企业应建立健全燃气质量检测制度，向用户公布所供应燃气的燃气种类、组分、热值和供气压力等质量信息。

### 5.2 燃气燃烧器具质量

在本市行政区域内销售的燃气燃烧器具应符合相关法律、法规，并由具有相应资质的专业人员或机构安装、维修等售后服务。

### 5.3 新增用户

5.3.1 燃气经营企业应根据当地经济发展、能源结构调整、保护环境、燃气专项规划、用户用气需要等，制定和公布燃气用户的用气条件，在其经营范围内履行普遍服务义务。

5.3.2 燃气经营企业应公示用户申请业务的办事流程、办结时限、办理部门和地点，提供多种方式接受用气申请。

5.3.3 燃气经营企业应与用户签订供气合同。除应符合国家对燃气供应的相关规定外，还应包括以下内容：

- a) 供应燃气的种类、质量、热值、供气压力、供气流量等相关数据；

- b) 燃气设施安装、维修、更新的责任;
- c) 免费服务的项目、内容;
- d) 保障用户信息安全。

#### 5.4 服务窗口

5.4.1 燃气经营企业服务窗口的场所和设施应满足用户需求。

5.4.2 燃气经营企业服务窗口应按照公示的工作时间准时营业，在营业时间内用户未办理完事项前，不应终止服务。

5.4.3 面对用户的服务窗口场所入口处应设置明显标识牌，有条件的应设置无障碍通道，并保持畅通；服务设施应齐全、完好、保持整洁；不应放置与服务无关的物品。同时，还应符合以下要求：

- a) 受理业务的服务窗口或柜台样式应方便舒适；
- b) 采用间隔玻璃式柜台的，应配有扩音器；
- c) 有服务电话、时钟、日历牌；
- d) 有处理业务需要的办公设备；
- e) 提供用户休息的座位；
- f) 有公示栏和安全标识；
- g) 与服务相适应的其他服务设施。

5.4.4 电子服务平台等服务窗口应使用户得到相同的服务质量。

5.4.5 服务窗口公示的内容应利于用户有效地得到服务。应包括以下内容：

- a) 办理业务程序、条件、时限、收费标准、收费依据、免费服务项目和应提交相应的资料；
- b) 服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉和处理等制度；
- c) 用气条件、供气质量的主要参数、燃气销售价格；
- d) 营业站点地址、营业时间；
- e) 安全用气、节约用气的相关知识；
- f) 服务人员岗位工号；
- g) 服务电话和监督电话。

#### 5.5 接待服务

5.5.1 服务人员对用户应主动接待、热情服务、执行首问负责制。

5.5.2 接待用户应满足以下要求：

- a) 对来电、来访人员不应推诿，按规定做好受理记录；
- b) 在燃气经营企业规定或承诺的时限内答复、办结；
- c) 不属于本企业解决的问题，应告知用户。

5.5.3 燃气服务的通讯设施应满足用户规模的需要，传统人工电话应做到及时应答。

5.5.4 服务人员接待应按以下程序：

- a) 问候语；
- b) 报企业名称及工号；
- c) 问清事由，提供相关服务；
- d) 道别语。

#### 5.6 从业人员

5.6.1 燃气经营企业的从业人员，应按国家规定取得相应的从业资格，并经岗位培训考核合格。

5.6.2 从业人员应着装整洁、举止文明、用语规范、熟悉业务、遵守职业道德、有较好的沟通能力及服务技巧，宜使用普通话。

5.6.3 从业人员不应使用伤害用户自尊、人格和埋怨、责怪、讽刺、挖苦用户的语言。

5.6.4 从业人员在营业时间内，应身着企业标识服，并根据岗位实际情况佩戴工作证、牌。工作证、牌应具有以下内容：

- a) 企业名称及签章；
- b) 工作证、牌编号；
- c) 持证人员的姓名、工号、照片及岗位名称。

- 5.6.5 从业人员应熟悉处置服务纠纷和与服务无关人员危害燃气安全的行为。
- 5.7 投诉处理
- 5.7.1 燃气经营企业应有投诉处理的接待人员，建立投诉处理的全程记录。
- 5.7.2 接到用户的投诉应在5个工作日内处置并答复。
- 5.7.3 对重复投诉人，应告知投诉事项的解决办法及联系方式。
- 5.7.4 对处理期限内不能解决的投诉，应向用户说明原因，并确定解决时间。
- 5.7.5 投诉处理应根据调查结果和处理依据，选择合理的处理方式。
- 5.7.6 应依法对投诉人的个人信息保密。
- 5.7.7 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、用户信息、处置时间、处置结果、用户满意度等。
- 5.8 信息服务
- 5.8.1 燃气经营企业应建立服务信息系统，满足用户查询、咨询、预约、投诉、交费等业务的需求。
- 5.8.2 燃气经营企业应建立健全真实、完整的用户服务档案，实现服务的可追溯性。
- 5.8.3 向用户提供信息服务的方式包括：
- a) 电子服务平台，可包括燃气经营企业网站、短信、微信、微博等；
  - b) 电话、传真和自助终端设施；
  - c) 营业及维修站点；
  - d) 气费对账单；
  - e) 《燃气安全使用手册》和其他宣传材料；
  - f) 电视、报纸及其他媒体。
- 5.8.4 信息服务渠道应保持畅通，方便用户使用，并根据供气规模的发展及时满足用户的需要。
- 5.9 上门服务
- 5.9.1 燃气经营企业应制定从业人员上门服务规范，规范应包括从上门至离开时的全过程的行为要求。应尽量避免重复上门打扰用户。
- 5.9.2 上门服务实行预约制度，应按照与用户约定的时间，准时到达。
- 5.9.3 上门服务人员应着企业标识服，带工作牌，主动说明来因和出示相关证件。
- 5.9.4 上门服务应携带工具箱（包）和鞋套，在搬动用户物品时应轻拿轻放。
- 5.9.5 上门服务应尊重用户隐私，未经用户同意，不应进入与服务项目内容无关的区域。
- 5.9.6 服务完成应清理现场，并带走作业垃圾。
- 5.9.7 服务结束，涉及作业记录的，应准确记录，并请用户签字确认。
- 5.9.8 上门服务在完成后，应向用户进行信息反馈。信息反馈内容应包括服务人员姓名、用户信息、处置时间、处置结果、用户满意度等。
- 5.9.9 燃气企业应有对残、障、孤、老等特殊服务对象的服务规定。
- 5.10 用气安全宣传
- 5.10.1 燃气经营企业应当制定用户安全用气规则，向用户发放《安全用气手册》，并安排人员对用户进行燃气安全使用教育、解答用户咨询。
- 5.10.2 燃气经营企业应制定安全技术操作规程及相关的安全管理制度，并应定期更新。
- 5.10.3 燃气经营企业应对生产岗位工作人员定期进行技术培训，并应按国家相关规定持证上岗。
- 5.10.4 燃气经营企业应按规定设置安全和警示标志。
- 5.10.5 燃气经营企业应履行指导用户安全用气、节约用气和宣传安全用气知识的义务。
- 5.10.6 燃气经营企业应制定并向用户发放《燃气安全使用手册》，解释用户的疑问，向用户宣传燃气使用的科学知识。安全宣传应包括以下内容：
- a) 安全使用燃气的基本知识；
  - b) 正确使用燃气燃烧器具的方法；
  - c) 燃气使用的安全条件；
  - d) 用户用气的权利、责任和义务；
  - e) 保障燃气使用安全所要求的事项；

- f) 抢修、抢险、维修和维护等业务的联系方式、联系电话;
- g) 防范和处置燃气事故的措施;
- h) 违法用气的危害和后果。

#### 5.11 对燃气设施的安全检查

5.11.1 燃气经营企业应按照规定组织对用户燃气设施进行安全检查,单位用户的检查每年不低于4次,城镇居民用户每年不低于1次,农村居民用户每年不低于2次。

5.11.2 检查前,应提前告知用户,并按约定时间实施。检查服务的人员应主动表明身份并说明来由。

5.11.3 对初次使用燃气的用户和新住宅用户装修后在供气设施投用前,应按规定或约定进行入户安检。不符合安全使用条件的,不应供气。

5.11.4 安全检查记录应有用户签字。

5.11.5 安全检查应符合《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》CJJ 51的规定。

5.11.6 对检查发现存在安全隐患的事项,应履行告知义务,并按照规定的燃气设施维护、更新责任范围实施相关工作,或提示用户自行整改。向用户发出隐患整改通知书,整改通知书应要求用户签收。

5.11.7 用户要求燃气经营企业协助对其燃气设施的安全隐患整改时,燃气经营企业应在事先向用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单,经用户签字确认后,燃气经营企业应组织具有相应资质的施工单位实施。

5.11.8 燃气经营企业在入户安检时,发生以下情况,应做好相关记录:

- a) 用户拒绝入户安全检查的;
- b) 拒绝在安全检查记录上签字的;
- c) 不接收整改通知书的。

5.11.9 燃气经营企业在入门检查到访不遇时,应进一步采取有效措施与社会联动。

5.11.10 燃气经营企业应建立燃气设施巡检制度。当发现存在重大安全隐患时,应上报燃气行政主管部门。

#### 5.12 应急处置

5.12.1 燃气经营企业制定的应急预案应向安全生产监督管理部门备案,发生事故应立即启动。

5.12.2 燃气经营企业应对自然灾害、极端性气候、社会治安、生产事故和气源短缺等严重影响正常供气服务的事件制定应急预案,并与相关人民政府及其部门、应急救援队伍和涉及其他单位的应急预案相衔接。定期对内容的实用性和适用性进行评估,及时修订,遵照执行。

5.12.3 燃气经营企业应当设置专门的24h燃气事故抢险抢修队伍,配备专业技术人员、防护用品、消防器材、车辆、通讯设备和抢险工器具等,向当地燃气行政主管部门备案,并应向社会公布24h报险、抢修电话。

5.12.4 燃气经营企业应定期开展燃气事故抢险抢修队伍安全技能培训,掌握抢险抢修技能。每年开展不少于1次的用户应急预案演练,适时组织用户参加培训或演习。

5.12.5 燃气经营企业应定期向用户宣传燃气泄漏后紧急处置措施,农村居民用户每年不少于2次。

5.12.6 在发生气象灾害、冬季保高峰供应和重大节假日、重要会议、重大社会活动期间,燃气经营企业应当加强燃气运行状态的监测、预报和预警工作。按照燃气事故可能造成的危害程度、紧急程度和发展势态,依托现有预警信息发布平台,通过广播、电视、互联网、微信、手机短信、智能终端、电子显示屏等,在一定范围内及时发布。预警级别可根据需要做出调整。重要的预警信息发布后,及时报告燃气行政主管部门。

5.12.7 发生影响正常供气服务情况时,应以人为本、分级响应、快速处置、联动应对。当发生大面积停气时,立即报告燃气行政主管部门,并及时通知需要停气的用户;需要实施入户抢险、抢修作业,且无法联系到用户时,应当通知当地公安部门予以配合。

5.12.8 当燃气事故发生在重要地段、重大节假日、重大活动和重要会议期间,以及涉外、敏感、可能恶化的事件,应当适当提高应急响应等级。

5.12.9 应急处置结束后,燃气经营企业应对事故进行调查,对事故原因进行分析,制定防范措施,严格落实防止再次发生,并对应急预案进行审核评估,及时修订。

### 6 管道燃气经营服务



## 6.1 新增用户

6.1.1 用气条件应包括：市政燃气管网覆盖的区域、管道供应能力、用气场所的安全用气条件。

6.1.2 管道燃气经营企业应公示新增用户报装办理的主要流程，主动上门服务，办理时间控制在4个工作日内（不含设计、施工时间），内容包括：

- a) 获取信息。燃气经营企业通过“一网通办”、上门服务等方式获取用户报装需求；
- b) 现场查勘；
- c) 方案设计；
- d) 签订协议；
- e) 工程施工；
- f) 单项竣工验收；
- g) 并网、通气；
- h) 客户回访、售后服务。

6.1.3 管道燃气经营企业不应拒绝符合用气条件的用气申请。

## 6.2 供气服务

6.2.1 对于符合国家质量标准，管道燃气经营企业参与工程竣工验收并验收合格的用户燃气设施，应依据供用气合同予以供气。

6.2.2 管道燃气经营企业应向用户提供、安装经法定机构检定合格的燃气计量表。使用预存款方式的燃气计量表应具有余额不足报警提示或有限透支功能。管道燃气经营企业应按照规定定期更新、检定燃气计量表。新增、到期更换的燃气计量表应具有数据远传功能。非在线检定燃气计量表时，应向用户提供备用燃气计量表或与用户商定检定期内的计量方式。

6.2.3 管道燃气经营企业应在供用气合同中，明确燃气费的结算周期和方式。

6.2.4 燃气销售价格调整时，管道燃气经营企业应按照调价时间和价格，分别结算调价前后的燃气费，并告知用户、予以公示。

6.2.5 管道燃气经营企业应做到抄表作业及时准确：

- a) 抄表应按照约定的时间周期进行；
- b) 对居民用户无法上门抄表或暂时无法正确抄表的，计量可按以下方法进行估量并告知用户：
  - 一月估量值不应高于该用户实际一年中最高月用气量；
  - 估量后第一次进户抄表作业时，应按照“多退少补”的原则与用户结算。

6.2.6 管道燃气经营企业抄表后，应通知用户交纳燃气费。交纳燃气费的期限不应少于10日（合同另有约定的，从其约定）。

6.2.7 管道燃气经营企业的交纳燃气费通知应包括下列内容：

- a) 企业名称；
- b) 用户编号、户名、地址；
- c) 抄表起始数、终止数和用户当期使用的燃气量；
- d) 燃气的价格和用户应交纳的燃气费金额；
- e) 交纳燃气费的地址、时间和时限及交费方式的提示；
- f) 企业的交费查询、服务投诉、监督电话或其他联系方式。

6.2.8 管道燃气经营企业应提供多种交费方式，并向用户提供合法收费凭证。

6.2.9 用户逾期未交纳燃气费时，管道燃气经营企业应以有效方式提醒用户交费，同时告知违约责任。

6.2.10 管道燃气经营企业接到用户改装、拆除、迁移燃气设施的申请后，应在5个工作日内予以答复。对受理的，居民用户按照约定时间的5个工作日内、非居民用户按照合同约定的时限，实施相关工程；对不受理的，应以书面形式向用户说明理由。迁移、改装燃气设施的质量应符合国家有关规定。

6.2.11 对燃气计量有异议的，可向法定检定机构提出检定申请：

- a) 检定结果超出规定误差标准的，由管道燃气经营企业提供更换使用的燃气计量表并承担相关检定费用；检定结果符合规定的，由提出检定申请方承担检定燃气表的相关费用；
- b) 对于超出的误差，应给予损失方按照计量误差累积量补偿，累计时间按照自拆表检定之日前1年计算。该表安装使用不足1年的，按实际使用时间计算；

- c) 居民用户的用气量以基表显示的数据为基准数据。
- 6.2.12 管道供应临时中断, 应进行下列处置:
- a) 管网抢修应符合《城镇燃气管网抢修和维护技术规程》CJJ 51 的标准。
  - b) 管道燃气经营企业因管道施工、维修、检修等计划性而非突发性原因降压或暂停供气的, 应当在 72 h 前将降压或暂停供气及恢复供气的时间公告和通知用户及燃气管理部门。降压或暂停供气的开始时间应避免用气高峰, 暂停供气的时间一般不应超过 24 h, 并按时恢复供气;
  - c) 供气管道发生泄漏等突发性事件停气, 应采取不间断的抢修措施, 直至修复投用;
  - d) 对突发、意外造成停气、降压供气或停气, 应及时通知停气影响范围内的用户, 向用户说明情况, 通知内容包括: 停气原因、停气范围、停气开始时间、预计恢复供气时间、安全注意事项等;
  - e) 居民用户恢复供气时间等事项应按照相关法规和标准的规定实施。再次停气或超时停气应再次通知用户;
  - f) 管道施工、维修和检修尽可能实现不停气作业。
- 6.2.13 用户燃气管道设施发生故障, 向管道燃气经营企业报修, 管道燃气经营企业应受理, 并按照相关法规规定的时限响应; 管道燃气经营企业接到用户室内燃气泄漏的报告, 应在接报的同时, 提示用户采取常规应对措施, 按照相关法规的规定响应并立即赶到现场处置; 管道燃气经营企业管理的燃气表井、阀门井等井盖缺损, 应自接到报告或发现之时起 24 h 内修复, 未能及时修复的, 应采取监护措施。
- 6.2.14 管道燃气经营企业停业、歇业的, 应提前 90 个工作日报经燃气管理部门同意, 由燃气管理部门、管道燃气经营企业事先对供应范围内的用户用气做出妥善安排并告知用户。
- 6.2.15 燃气燃烧器具前压力检查应符合下列要求:
- a) 管道燃气经营企业应在调压装置出口的近端和最远端实施监测。定期抽查用户燃气燃烧器具前压力, 每 2 个月不应少于 1 次, 每次测试户数按当地实际确定。中压进户的用户燃气燃烧器具前压力检测按照有关规定实施;
  - b) 检测点应具有随机性和符合燃气种类特性。
- 6.2.16 管道燃气经营企业应确保每月不少于 1 次在管网末端抽查燃气加臭的质量。
- 6.2.17 管道燃气经营企业应建立用户燃气设施隐患整改及跟踪的工作机制, 由设施产权人承担费用。

### 6.3 燃气种类转换

按照《城镇燃气行业服务规范》DB37/T 3798 实施。

## 7 瓶装燃气经营服务

### 7.1 供气服务

- 7.1.1 在市政燃气管网覆盖的范围内不得使用瓶装燃气。
- 7.1.2 瓶装燃气经营企业应向用户提供符合国家规定并经法定检测机构检测合格的燃气钢瓶。
- 7.1.3 瓶装燃气供应站应配备检查充装质量及检查泄漏的器具和器材。
- 7.1.4 瓶装燃气经营企业应使用企业自有燃气钢瓶向用户销售瓶装燃气, 钢瓶应喷涂自有标识。
- 7.1.5 瓶装燃气经营企业应不断提高信息化管理水平, 采用电子芯片等方式, 实现全过程信息的可追溯性。
- 7.1.6 瓶装燃气经营企业的燃气充装质量应符合国家有关规定, 并应对其销售的瓶装燃气提供合格标识。
- 7.1.7 瓶装燃气经营企业应提供多种方式方便用户交纳燃气费, 向用户提供合法收费凭证。
- 7.1.8 瓶装燃气经营企业应向用户提供钢瓶搬运、系统连接和检查泄漏等服务。
- 7.1.9 瓶装燃气经营企业应在燃气钢瓶(含检修、检测合格的燃气钢瓶)首次投用前, 对其进行处理, 并做好记录。
- 7.1.10 瓶装燃气经营企业接到用户关于换气后, 燃气燃烧器具无法正常燃烧的报告时, 应提示用户暂停用气, 并根据征询的情况及时告知用户可以处置的单位及联系方式, 属于企业解决的问题, 应按约定及时解决。
- 7.1.11 瓶装燃气经营企业接到用户报告瓶装燃气泄漏时, 应提示用户采取常规措施, 同时按照相关法规规定的时限响应, 赶到现场处置。

7.1.12 瓶装燃气经营企业受理瓶装燃气用户设施维修的申请,应及时安排具有相应资格的维修人员进行处置。

7.1.13 瓶装燃气经营企业在服务窗口公示内容还应包括下列内容:

- a) 残液标准、超标补偿时限和方法;
- b) 国家规定的充装质量标准;
- c) 国家规定的燃气钢瓶强制检测、报废时间标准。

7.1.14 供应瓶装液化石油气还应符合下列要求:

- a) 液化石油气钢瓶应符合《液化石油气钢瓶》GB 5842 的规定;
- b) 液化石油气充装质量应符合《液化石油气安全规程》SY 5985 中 4.4.3 的规定;
- c) 瓶装液化石油气经营企业应保证液化气钢瓶内液化气残液量不应超过罐装量的 3 %。

7.1.15 瓶装燃气经营企业与用户应妥善处置废弃钢瓶。

## 7.2 送气服务

7.2.1 瓶装燃气经营企业应按约定的时间,为用户提供送气服务,并将相关合法收费凭证随同送达。

7.2.2 送气人员应经过安全培训,并为居民用户安装好燃气钢瓶,对安装部位进行泄漏检查和点火调试,直到使用正常,要求用户签收;若用户明确提出不要求送气人员安装,送气人员应该告知用户正确的安装、调试方法,并在签收单上注明。送气人员应向用户发放《用气安全手册》,做好安全宣传工作。

7.2.3 应轻搬、轻放燃气钢瓶,不得在地上拖动、滚动燃气钢瓶。

## 8 车用燃气经营服务

### 8.1 加气服务

8.1.1 燃气汽车加气经营企业应保证加入燃气汽车气瓶的充装介质与气瓶规定的充装介质一致,充装程序和加气压力符合国家规定。

8.1.2 燃气汽车加气经营企业使用的加气机计量装置符合国家关于计量器具的规定。

8.1.3 燃气汽车加气经营企业收取加气费时,应向用户出具合法收费凭证。

8.1.4 不得拒绝向符合规定的燃气汽车充装车用燃气。

8.1.5 加气服务的人员应对有泄漏的燃气气瓶按程序立即处置。

8.1.6 加气站的安全设施应符合国家相关规定,加气站应有明确的运气槽车停车区域并有隔离设施与标识。

8.1.7 不应容许用户使用加气设施自行加气。

8.1.8 加气站的加气车辆进、出通道应符合要求并明示,车多时应有人员维持车辆秩序。

8.1.9 加气前应问清加气数量,将加气机显示归零并向用户告知。

8.1.10 燃气汽车加气前,加气服务人员应按照规定检查气瓶定期检验有效合格证件,符合规定方可为相应的汽车加气;对临近气瓶检验期限的气瓶,应提示用户检修。应采取措施提高气瓶信息化管理水平,实现全过程信息的可追溯性,增强瓶装燃气的使用安全性。

8.1.11 燃气汽车加气时,应请车内人员下车并熄灭发动机。加气结束,应唱收唱付。

### 8.2 服务窗口

除应符合5.4的规定外,还应具有以下设施:

- a) 安全监控系统;
- b) 卫生间。

## 9 燃气燃烧器具经营服务

### 9.1 销售服务

9.1.1 销售符合国家质量规定要求的燃气燃烧器具。

9.1.2 销售燃气燃烧器具的企业应当按照国家规定提供安装、维修服务。

9.1.3 销售的燃气燃烧器具及有关配件应当有适用气种质量的标识、产品的保修期限、售后服务内容及明码标价;销售燃气燃烧器具,应当同时给用户出具合法收费凭证、保修卡、产品合格证件和安全使用说明书。

9.1.4 向用户宣传安全使用燃气知识,提供或提示用户正确选用符合国家规定的燃气燃烧器具连接管。

### 9.2 安装维修服务

9.2.1 燃气燃烧器具安装维修企业安装维修的燃气燃烧器具及配件（包括连接管），应当符合相关法律、法规。

9.2.2 从事燃气燃烧具安装、维修的人员，应当经过燃气管理部门、行业协会、燃气具生产厂家等组织的专门培训，取得《山东省燃气从业人员培训考核合格证书》，并取得家电行业认可的职业资质证书。

9.2.3 燃气燃烧器具安装维修企业，对不符合安装要求的应当拒绝安装；对用户的燃气燃烧器具已达到国家判废标准的，应当拒绝维修。燃气燃烧器具安装维修企业拒绝安装、维修燃气燃烧器具时，应当向用户说明理由和处置建议。用户要求出具书面说明的，应当向用户出具书面说明。

9.2.4 燃气燃烧器具安装维修企业应当在燃气计量表出口阀门后安装燃气燃烧器具，不得擅自改动或维修该阀门前的燃气设施及燃气计量表。

9.2.5 燃气燃烧器具安装维修时间应符合下列要求：

- a) 燃气燃烧器具安装维修企业接到用户安装燃气燃烧器具申请后，应当在接到安装申请后的 48 h 内或与用户约定的时间上门安装；
- b) 燃气燃烧器具安装维修企业接到用户维修燃气燃烧器具申请后，应当在接到报修后的 24 h 内或与用户约定的时间上门维修；
- c) 用户携带燃气燃烧器具到燃气燃烧器具安装维修企业维修的，应当立即维修；当天无法完成维修工作的，应当向用户说明原因，约定领取时间，并开具维修单。

9.2.6 燃气燃烧器具安装维修企业安装、维修燃气燃烧器具时，应当于安装、维修前向用户出示材料、配件和服务的收费标准，经用户同意后，方可进行安装、维修服务。燃气燃烧器具安装维修企业收取用户材料、配件、服务费后，应当向用户出具合法收费凭证。

9.2.7 燃气燃烧器具安装维修企业安装、维修燃气燃烧器具完毕后，应当进行检验，检验合格的，应当向用户出具安装、维修合格凭证，合格凭证应当具有以下内容：

- a) 燃气燃烧器具安装维修企业名称及其公章；
- b) 用户姓名及用户地址；
- c) 安装、维修的燃气燃烧器具品牌、型号；
- d) 检验指标（包括是否漏气和烟气的 CO 含量）及结果；
- e) 安装、维修和检验人员的签名；
- f) 出具合格凭证的时间；
- g) 服务电话和监督电话。

9.2.8 燃气燃烧器具安装维修企业，应当按照下列规定为用户提供燃气燃烧器具安装、维修的免费保修服务：

- a) 保修范围为安装、维修的部分；
- b) 安装保修期不少于 12 个月；
- c) 维修保修期不少于 3 个月；
- d) 因安装、维修质量问题重新免费安装、维修的，保修期重新计算。

9.2.9 燃气燃烧器具安装维修企业不得限定用户购买其指定的燃气燃烧器具和相关产品。

### 9.3 安全服务

9.3.1 燃气燃烧器具安装维修企业应当定期回访用户，从以下方面指导用户安全使用燃气燃烧器具：

- a) 正确的操作程序；
- b) 使用过程中的注意事项；
- c) 燃气泄漏处理方法。

9.3.2 燃气燃烧器具安装维修企业停业、歇业的，应当提前告知用户，对相关事宜做出妥善安排。

### 10 用户工程文明施工

10.1 工程施工组织设计应详细制定文明施工方案，合理安排施工工序和施工工艺，选用耗能较少的施工工艺，降低施工设备能耗。

10.2 施工应保障人员安全，并应采取有效措施减少对交通的影响，保护周边环境。

10.3 施工应在现场设立公示牌，并应注明工程名称、施工单位、施工路段、工期、项目负责人和联系电话。

- 10.4 施工现场应采取安全措施，悬挂安全标志，并应设置安全围挡和警示灯。
- 10.5 施工现场噪声排放值应符合《建筑施工场界环境噪声排放标准》GB 12523的规定。
- 10.6 施工现场污水排放应符合《污水排入城镇下水道水质标准》GB/T 31962的要求。
- 10.7 施工现场应采取防止扬尘的措施。施工结束后，应立即清扫，不应留有废料和污迹。
- 10.8 施工结束后，应及时恢复因施工破坏的市政设施。

## 11 保险与理赔

- 11.1 燃气经营企业宜设立公众责任保险，推广多种类的燃气保险。
- 11.2 损失发生后，燃气经营企业应第一时间通知保险公司到达现场，和用户共同清点损失物品、确定损失程度，并应留有影像资料。
- 11.3 燃气行业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。
- 11.4 燃气行业服务人员接到理算报告后，应及时将理算金额通知受损用户。

## 12 服务质量评价

### 12.1 评价方式

燃气服务质量的评价应实行企业自我评价和社会评价相结合的方式。

### 12.2 燃气经营企业自我评价

燃气经营企业应依据本标准建立以用户对服务满意度为基础的服务质量自我评价体系。宜按照《质量管理体系》GB/T 19001、《燃气系统运行安全评价标准》GB/T 50811的规定实施。

### 12.3 社会评价

社会评价包括：

- a) 按照有关标准定期开展用户满意度测评；
- b) 地方人民政府管理部门、协会、社会评价机构以及消费者组织等对服务质量进行的评价；
- c) 利用媒体公布燃气服务质量评价结果；
- d) 地方政府管理部门通过法定程序委托第三方进行的服务质量评价。

评价数据可由以下渠道获得：市民信访、投诉；社会评价、调查机构对燃气服务进行的定期评价；燃气用户调查、专项服务项目咨询、社会征求意见、专家评议等以及对企业服务窗口和专题用户的调查。

### 12.4 评价指标计算方法

#### 12.4.1 共性指标

##### 12.4.1.1 服务电话及时接通率

呼叫中心或服务电话及时接通率计算方法应按式（1）计算：

$$R_o = \frac{n_o}{N} \times 100\% \quad (1)$$

式中：

- $R_o$ ——电话及时接通率；
- $n_o$ ——按时接通电话数量；
- $N$ ——打进电话总数量。

##### 12.4.1.2 服务窗口服务用户平均等待时间

服务窗口服务用户平均等待时间不应超过15 min。计算方法应按式（2）计算：

$$T_w = \frac{n_w}{N} \times 100\% \quad (2)$$

式中：

- $T_w$ ——平均等待时间（min.）；
- $n_w$ ——被现场抽查人数等待时间之和（min.）；
- $N$ ——现场抽查人数。

##### 12.4.1.3 投诉处理及时率

投诉处理及时率计算方法应按式（3）计算：

$$R_t = \frac{n_t}{N_t} \times 100\% \quad (3)$$

式中：

$R_t$ ——投诉处理及时率；

$n_t$ ——规定时间内及时投诉处理次数；

$N_t$ ——投诉总次数。

#### 12.4.1.4 投诉办结率

投诉办结率计算方法应按式（4）计算：

$$R_d = \frac{n_d}{N_d} \times 100\% \quad (4)$$

式中：

$R_d$ ——投诉办结率；

$n_d$ ——规定时间内及时投诉办结次数；

$N_d$ ——投诉总次数。

### 12.4.2 对管道燃气经营企业的服务质量评价考核指标

#### 12.4.2.1 燃气燃烧器具前压力合格率

燃气燃烧器具前压力合格率计算方法应按式（5）计算：

$$\delta = \frac{n}{N} \times 100\% \quad (5)$$

式中：

$\delta$ ——燃气燃烧器具前压力合格率；

$n$ ——规定时间内检查合格次数；

$N$ ——检查总次数。

#### 12.4.2.2 管道设施抢修响应率

管道设施抢修响应率计算方法应按式（6）计算：

$$\delta_p = \frac{n_p}{N_p} \times 100\% \quad (6)$$

式中：

$\delta_p$ ——管道设施抢修响应率；

$n_p$ ——规定时间内抢修合格次数；

$N_p$ ——抢修总次数。

#### 12.4.2.3 管道设施抢修及时率

管道设施抢修及时率计算方法应按式（6）计算。

#### 12.4.2.4 报修处理响应率

对用户设施报修处理响应率计算方法应按式（7）计算：

$$R_u = \frac{n_u}{N_u} \times 100\% \quad (7)$$

式中：

$R_u$ ——报修处理响应率；

$n_u$ ——规定时间内报修处理响应次数；

$N_u$ ——报修处理总数。

#### 12.4.2.5 报修处理及时率

对用户设施报修处理及时率计算方法应按式（8）计算：

$$R_{od} = \frac{n_{od}}{N_{od}} \times 100\% \quad (8)$$

式中：

$R_{od}$ ——报修处理及时率；

$n_{od}$ ——规定时间内报修处理及时次数；

$N_{od}$ ——报修处理总数。

#### 12.4.3 对瓶装燃气经营企业的服务质量评价考核指标

##### 12.4.3.1 无泄漏合格率

实瓶出站无泄漏计算方法应按式（9）计算：

$$\delta_1 = \frac{n_1}{N_1} \times 100\% \quad (9)$$

式中：

$\delta_1$ ——实瓶出站无泄漏合格率；

$n_1$ ——检测无泄漏合格瓶数；

$N_1$ ——检测总瓶数。

##### 12.4.3.2 充装合格率

液化石油气实瓶（重瓶）充装合格率计算方法应按式（10）计算：

$$\delta_r = \frac{n_r}{N_r} \times 100\% \quad (10)$$

式中：

$\delta_r$ ——液化石油气实瓶（重瓶）充装合格率；

$n_r$ ——检测实瓶合格数；

$N_r$ ——检测实瓶总数。

##### 12.4.3.3 报修处理响应率

对用户设施报修处理响应率计算方法应按式（7）计算。

##### 12.4.3.4 报修处理及时率

对用户设施报修处理及时率计算方法应按式（8）计算。

#### 12.4.4 对汽车加气经营企业的服务质量评价考核指标

实瓶出站无泄漏合格率计算方法应按式（9）计算。

#### 12.4.5 燃气服务满意度测评

燃气服务满意度应按照构成满意度的因素和满意度分级的符合性进行测评。

# 淄博市城镇冬季供热服务规范

## 1 范围

本标准规定了城镇供热服务的术语和定义、总则、供热质量、运行与维护、业务与服务体系、用户工程文明施工、保险与理赔及服务质量评价。

本标准适用于淄博市城镇为已与供热经营企业签订合同或形成事实用热关系的供热用户（含居民用户和非居民用户）提供服务的要求，包括：

- 1.1 供热经营企业向热用户提供的供热服务。
- 1.2 热用户规范用热。
- 1.3 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

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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。

- GB/T 1576 工业锅炉水质
- GB 12523 建筑施工场界环境噪声排放标准
- GB/T19001 质量管理体系要求
- GB/T 31962 污水排入城镇下水道水质标准
- GB/T 33833 城镇供热服务
- GB/T 50627 城镇供热系统评价标准
- GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范
- GB/T 50893 供热系统节能改造技术规范
- CJJ 28 城镇供热管网工程施工及验收规范
- CJJ 34 城镇供热管网设计规范
- CJJ/T 55 供热术语标准
- CJJ 88 城镇供热系统运行维护技术规程
- CJJ 203 城镇供热系统抢修技术规程
- CJJ/T 223 供热计量系统运行技术规程
- CJJ/T 241 城镇供热监测与调控系统技术规程
- DB37/T 3799 城镇冬季供热服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



### 3.1 供热系统 Heating system

由热源通过热力管网向热用户供应热能的系统总称。

### 3.2 供热经营设施 Heating operation facilities

供热经营企业用于供热的各种设备、管道及附件。

### 3.3 供热经营企业 Heating operation enterprise

利用自身生产或热源单位提供的热能从事供热经营的企业总称。

### 3.4 热用户 Heating consumers

已与供热经营企业签订合同或形成事实用热关系的用户，分为居民用户和非居民用户。

### 3.5 热用户自有供热设施 Self-use heating facilities for indoor

热用户产权范围内用于用热的管道、散热器（含地埋管）及其附属设备的总称。

### 3.6 楼内公共供热设施 Public heating facilities in buildings

整楼一阀、一楼一循环、上供下回串并联供热系统，自楼前热力装置（不含）起，供水主管沿顶层住户至户内每个房间的垂直立管系统，包含底层回水汇集主管，单元及楼宇热力小室内供热装置，不包含房间散热器及配套阀门。

### 3.7 供热服务 Heating service

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。

### 3.8 运行事故率 Rate of operation accident

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供热季应正常供热时间和应正常供热面积的乘积的比值。

### 3.9 供热设施抢修响应率 Repair responsivity of heating facilities

规定时间内抢修响应次数与应抢修响应总次数的比值。

### 3.10 Qualified rate of indoor temperature

满足本标准5.1条件下，室温检测合格户数与室温检测总户数的比值。

### 3.11 投诉处理及时率 Promptness rate of complaint handling

规定时间内处理合理投诉次数与合理投诉总次数的比值。

### 3.12 投诉处结率 Completion rate of complaint

规定时间内合理投诉处结次数与合理投诉总次数的比值。

### 3.13 热线接通率 Rate of call completion hotline connection rate

接通的来电数量占来电总呼入数量的百分比。

### 3.14 用户满意率 Customer satisfaction rate

满意用户的数量与被调查用户总数量的百分比。

### 3.15 第三方评价 Third-party evaluation

由行业专家、社会团体、中介组织、媒体等有公信力且独立于供热经营企业的机构，根据

所建立的评估指标体系，按照一定程序对供热经营企业服务质量进行评估的做法。

### 3.16 首问负责制 Primary responsibility system

用户咨询或办理供热相关事宜，第一位接受询问的服务人员必须负责解答或移交主办人员办理的一项制度。

### 3.17 服务网点 Service hall

供热经营企业为用户办理供热相关业务需要而设置的固定服务场所。

### 3.18 入户维修 On-site maintenance

对用户室内共用及自用供热采暖设施进行维修与调节等操作的工作。

### 3.19 入户巡检 On-site inspection

对用户室内共用及室内自用供热采暖设施的运行状况进行检查的工作。

### 3.20 入户测温 Indoor temperature measurement

在供热期期间，对用户供热室内温度进行测量的工作。

### 3.21 入户回访 Return visit

服务人员上门了解用户对服务的意见和建议的工作。

### 3.22 工单 Worksheet

记录供热用户信息、事项内容、办理情况、回访结果等服务运行全过程的工作流转单。

### 3.23 舆情 Public sentiment

舆情是“舆论情况”的简称，是指在一定的场景内，围绕供热相关事件的发生、发展和变化，作为主体的民众对作为客体的供热经营企业所产生的社会、道德等方面的取向和态度。是较多民众关于供热问题所表达的态度、意见和情绪等表现的总和。

## 4 总则

### 4.1 服务体系

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，应包括管理机构设置、服务渠道建设、制度建立、信息化建设、资料和档案保存等。

### 4.2 服务原则

#### 4.2.1 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。

#### 4.2.2 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，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。

### 4.2.3 及时便捷

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。

### 4.2.4 公平公开

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。

### 4.2.5 智能高效

供热经营企业应充分利用先进的电子信息技术，加大传统供热设备技术改造力度，加快智慧供热平台建设，积极推动清洁供热技术应用，促进供热行业向降低成本、提高质量、智能高效发展。

## 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供暖设计规范标准和室内供热系统正常运行条件下:单元用热率70%以上的居住建筑，供热经营企业应当保证采暖期内热用户卧室、起居室的温度不低于18℃；单元用热率30%以上、70%以下的居住建筑，供热经营企业应当保证供用热合同约定的温度；未签订供用热合同的，供热经营企业应当保证采暖期内热用户卧室、起居室的温度不低于18℃；单元用热率达不到30%的居住建筑，供热经营企业可以决定是否供热；如进行供热，应当与热用户签订供用热合同，保证供用热合同约定供热温度。

### 5.2 供热时间

5.2.1 供热时间应按设区的市、县（市）人民政府确定的供热起止时间执行。

5.2.2 供热经营企业不应延后开始、中止或提前结束供热。

### 5.3 供热水质

供热水质应符合《工业锅炉水质》GB/T 1576、《城镇供热管网设计规范》CJJ 34的规定。

### 5.4 室温监测

5.4.1 供热经营企业应建立热用户室内供热温度检测制度，逐步完善热用户室温远程监测系统，实时采集、自动远传，及时监测热用户室温情况。

5.4.2 供热期内，供热经营企业应进行热用户室温监测，监测点（包含远程监测和入户测温）的选择应根据供热系统二次管网近端、中部和末端的不同位置，选择不同楼栋、房间和朝向，按上、中、下层设置。比例宜为：

5.4.2.1 近端 20 %、中部 30 %、末端 50 %。

5.4.2.2 阴面 60 %、阳面 40 %。

5.4.2.3 上层 30 %、中层 30 %、低层 40 %。

5.4.3 抽测同一单元用户数量不超过三户，不得连续两个供热期抽测同一户。

5.4.4 供热经营企业应按照本标准 5.4.2—5.4.3 的要求，制定整个供热期的室温抽测方案（计划），确定好室温抽测的总户数、具体的热用户、检测时间、检测人员等，并严格执行。

5.4.5 入户室温检测按下列要求进行：

5.4.5.1 应在供热系统正常运行时进行。

5.4.5.2 应记录测量环境的即时状态。

5.4.5.3 应在关闭门窗室温稳定 30min 后进行。

5.4.5.4 应选取被测房间中心位置（对角线交点）距地  $1.20\pm 0.10\text{m}$  的高度为测温点。

5.4.5.5 检测时散热装置应无覆盖物。

5.4.5.6 传感器应避免阳光直射或其他冷、热源干扰。

5.4.5.7 读数时检测员不应走动。

5.4.5.8 用户有无自行扩大采暖面积或者增加散热设备。

5.4.5.9 用户有无自行拆改、移动、更换室内供热采暖设施、热计量装置等。

5.4.5.10 测温完成后，测温人员应填写纸质记录表，或使用移动测温终端记录数据，并应请用户签字确认。

5.4.6 供热经营企业应充分利用远程监测和入户室温检测的相关数据，进行大数据分析，为供热系统的节能技术升级改造、优化调度、智慧供热等提供依据。

5.4.7 不满足本标准 5.1 条件下，测出的热用户室温，可作为大数据分析使用，不作为室温合格与否的认定依据。

5.4.8 热用户对室温检测有异议的，按照本标准 7.2.3 执行。

## 5.5 测温不达标退费要求

5.5.1 因供热经营企业原因达不到规定标准的，应当按照当地政府或行政主管部门的具体规定实施合理退费。

5.5.2 供热经营企业应在承诺日期之前办理测温不达标退费事宜，且不应晚于供热结束后的两个月内。

## 6 运行与维护

### 6.1 运行管理

6.1.1 供热经营企业应采用安全、环保、节能、高效、经济的供热技术和工艺，并应加快传统供热系统的清洁化、数字化、信息化、网络化、智能化改造和智慧供热平台建设。

6.1.2 供热经营企业应制定科学合理的供热系统运行方案，不宜超负荷运行，并应加强运行工况的智能调控、精准调控。

6.1.3 供热经营企业应建立健全供热运行管理制度和各类系统设备运行维护技术规程，采取有效措施降低运行事故率。供热设施运行维护按《城镇供热系统运行维护技术规程》CJJ 88 的规定执行。

6.1.4 供热经营企业应在供热期前进行供热系统注水、调试等工作，并应提前 7 天，采用多种方式进行公告。供热经营企业在非采暖季宜推广管网“带压湿保养”，提高管网设施健康水平。

6.1.5 供热经营企业应定期对供热设施进行维修、养护、更新。对供热系统进行节能改造时，应按《供热系统节能改造技术规范》GB/T 50893 规定执行。

6.1.6 供热经营企业应通过合同约定等方式，确保供应热能、水、电、燃料的单位按约定参数和时间保障供应。

6.1.7 新加入集中供热的入网小区，验收合格后，供热经营企业与用户（或者配套物业公司）签订供热协议，建设单位在供热经营企业办理供热设施维保承诺备案，同时，供热设施维保承诺向小区居民公示。未办理供热设施维保承诺备案的建设单位，小区供热设施维保由建设单位配套物业公司自动继承维保责任。

## 6.2 供热安全

6.2.1 供热经营企业应建立健全安全管理体系，制定安全工作规程、各类系统设备的运行规程、检修规程及相关的安全管理制度，并应定期更新。

6.2.2 供热经营企业应对生产岗位工作人员定期进行技术培训，并按国家相关规定持证上岗。

6.2.3 供热经营企业应按规定设置安全警示标志。

6.2.4 供热经营企业应指导热用户科学安全用热，并做好有关科学安全用热政策、知识、方法、行为等方面的宣传。

6.2.5 热用户在供热期前期应对自有供热设施进行检查，应及时委托有相关资质的专业人员或机构对存在的隐患进行整改。

6.2.6 供热经营企业充水调试应张贴公告通知。通知内容应包括：充水调试时间、小区地址、片区负责人、联系电话等。通知需提前 7 天公示，供热经营企业留档、热用户予以配合。调试期内，各自负责管理权范围内供热设施安全，合同另有约定的，从其约定。

6.2.7 未进行分户改造的楼内公共供热设施检修维护、管理更新、充水检查，由产权方负责或用热主体负责。供热经营企业应配合产权方或用热相关方做好技术指导工作，并确保楼前供热参数（温度、压力）达标。影响到居民用热安全时，供热经营企业应进行必要安全防护措施，消除安全隐患。

## 6.3 检修维修

6.3.1 供热经营企业应建立供热设施巡检制度并遵照执行。当发现存在隐患的供热设施时，应及时处理，消除隐患。

6.3.2 供热经营企业的设备年度检修计划应安排在非供热期进行，同时报告供热主管部门。若遇特殊情况，应服从供热主管部门的安排。

6.3.3 因热用户自身原因导致供热设施损坏或影响正常供热时，维修人员应向热用户解释原因并要求其及时修复。

6.3.4 因楼内公共供热设施局部破损或者不具备充水供热条件，以及楼内公共供热系统不能正常运行时，供热经营企业应提前通知楼内公共供热系统产权单位或用热相关方。供热经营企业宜在楼前公告通知，说明事态原因，并给予指导建议，合同另有约定的，从其约定。

#### 6.4 应急处置

6.4.1 供热经营企业应建立应急响应机制，针对自然灾害、极端气候、恶意破坏、生产事故等严重影响正常供热服务的事件制定应急预案并定期组织演练，提高应急反应能力，及时纠正和改进演练中发现的问题和隐患。

6.4.2 应急预案内容应包括：组织机构、应急响应措施、应急响应机制、监测预警、信息报告、善后处理、应急保障等。

6.4.3 供热经营企业应建立与供热规模相适应的应急抢修队伍，并配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯器材等。供热期间应实行全天候备勤。

6.4.4 故障停热供热经营企业应按《城镇供热系统抢修技术规程》CJJ 203 的规定对发生故障的供热设施进行抢修。

6.4.5 当突发供热中断时，供热经营企业应采取下列措施：

6.4.5.1 应根据应急预案规定，启动相应等级的应急响应，同时立即组织抢修，直至修复投用。

6.4.5.2 当预计停热时间超过 24 h，应通过张贴通知、新闻媒体、短信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、抢修路段、预计恢复供热时间等，再次停热或超时停热时应再次通知热用户。

6.4.5.3 供热设施突发故障需立即实施抢修时，供热经营企业可先进行抢修，之后再向相关单位备案，以及告知新闻媒体，相关单位和热用户应予以配合。

6.4.5.4 具备条件的，应采用移动热源提供临时供热。

6.4.5.5 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。

6.4.6 当发生恶意破坏供热设施时，在及时报告有关部门的同时，应采取科学的先期处置措施，做好由此产生次生灾害的防范工作，力争将损失降到最低程度。

## 7 业务与服务

### 7.1 业务受理

7.1.1 供热经营企业应明确受理业务范围、处理渠道、业务流程、办事期限、机构成员、政策依据、需提供的全部资料、工作职责和服务承诺、相关收费项目及标准，并按照淄博市企业信息公开工作要求公开公示。

7.1.2 供热经营企业服务渠道应多样化，以适应不同群体的需要，包含但不限于网点服务、热线服务、入户服务、线上服务。

7.1.3 供热经营企业应积极推行“一次办好”、“一站式服务”。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。

7.1.4 供热经营企业应公示新增用户报装办理的主要流程，并在规定承诺时限内完成。内容包括：

7.1.4.1 审核报装材料。供热经营企业应明确报装受理条件，当场决定是否受理，对不符合条件的应一次性告知原因。

7.1.4.2 现场查勘。

7.1.4.3 签订协议（合同）。

7.1.4.4 方案设计。

7.1.4.5 工程施工。

7.1.4.6 单项竣工验收。

7.1.4.7 开阀通热。

7.1.4.8 用户回访、售后服务。

7.1.5 供热经营企业应与热用户签订供用热合同。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：

7.1.5.1 供热介质和参数。

7.1.5.2 热用户的计费标准、违约责任及违约金标准。

7.1.5.3 供热设施安装、维修、更新的责任。

7.1.5.4 供热经营企业免费服务的项目、内容。

7.1.5.5 双方约定的其他供热服务细节。

7.1.6 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。

7.1.7 供热设施具备分户关闭条件，用户要求暂停供热的，向供热经营企业提出，办理暂停供热手续。同时，供热经营企业应开放多渠道报停手段，包括但不限于网站、微信、电话、手机 APP、柜台等。报停申请受理至办理完毕，供热经营企业应向社会公布承诺办结时限。

7.1.8 报停热用户办理恢复供热申请，自申请受理之日起至开阀供热不应超过 48

h. 合同另有约定的，从其约定。

## 7.2 收费退费

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

7.2.2 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、微信等形式对热用户给予交费提醒或重复提醒。对逾期仍不交纳热费的，供热经营企业可实施停止供热或按合同约定处理。对提前交费的热用户宜给予相应鼓励。

7.2.3 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：

7.2.3.1 提供室温检测服务，确认室温是否达标。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。

7.2.3.2 当热用户为异议方时，第三方检测确认室温达标的，由用户承担检测费用。

7.2.3.3 确认室温不达标的，应查明原因及责任主体。

7.2.3.4 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。

7.2.3.5 属于热用户自有供热设施原因的，热用户应按照技术要求进行整改，并承担检测费用，室温不达标期间热费不予减收。

7.2.3.6 属于未进行分户改造的楼内公共供热设施原因的，楼内公共供热设施产权单位或楼内热用户应按照技术要求进行整改或进行分户改造，室温不达标期间热费不予减收。

7.2.4 供用热双方或单方对热计量表准确度有异议时，经双方同意后，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：

7.2.4.1 当供热经营企业为异议方时，不论检定结果是否合格，因检定事宜产生的相关费用均由供热经营企业承担。

7.2.4.2 当热用户为异议方时，如检定结果为合格，因检定事宜产生的相关费用均由热用户承担。如检定结果为不合格，因检定事宜产生的相关费用均由供热经营企业承担。

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

7.2.4.4 争议期间的热费计取，按照面积收费方式的法定全采暖季供热天数，折算争议期间的每日每平方米采暖费，按照争议起止时间计算热费。

7.2.5 供热期结束后，按规定需办理退费的，应及时为热用户办理退费手续，或冲抵下一供热期费用。

## 7.3 报修服务

7.3.1 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



24h 值班，及时处置热用户的报修。

7.3.2 热线报修受理范围应包括室内供暖设施漏水、室温不达标、管路及附件损坏、测温、户外抢修等。

7.3.3 供热经营企业热线人员应确认用户的基础信息和报修信息，并应根据用户的需求使用规范话语给予用户耐心的解答，为用户解决问题。

7.3.4 供热经营企业热线人员可在电话中指导用户处理常见问题。如需入户维修，应将工单派至其承办部门，其承办部门维修完成后应将处置情况反馈至其受理部门，供热经营企业受理部门应进行审核、回访，如回访满意，工单流程结束并应归档，如回访不满意应再次派单。

7.3.5 供热经营企业热线人员应对报修工单进行跟踪，工单任务应在规定时限内完成。

7.3.6 需相关单位协调进行处理，暂时无法解决的故障，供热经营企业应告知用户并做好解释工作，确定解决时间。

7.3.7 因热源或管网原因引起停热时，供热经营企业热线人员应主动向用户致歉，并应告知用户预计恢复供热的时间。

7.3.8 热用户应妥善使用和维护其自有供热设施。供热经营企业应热用户要求对热用户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。

7.3.9 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 0.5 h 内回复热用户，并应与其约定上门服务时间。

#### 7.4 投诉处理

7.4.1 供热经营企业应建立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。

7.4.2 供热经营企业应在供热期设 24h 用户服务热线，应实施“一号多机”，及时应答，确保及时受理热用户的电话投诉，并应做好记录。

7.4.3 供热经营企业受理热用户投诉后，属于供热质量问题的，应于 0.5 h 内作出响应（与热用户取得联系、确定处置措施、约定上门服务时间等）。

7.4.4 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，明确解决时间。因非供热经营企业原因无法处理的，应向投诉人做出解释。

7.4.5 热线投诉受理范围包括服务人员服务态度差、业务不熟或不专业、未按约定时间或规定时限办理、多次（3次以上）反映未解决、施工质量差、施工扰民、设备运行扰民等问题。

7.4.6 供热经营企业热线人员应如实录入有责和无责投诉的内容，不应隐瞒不报。

7.4.7 对待用户投诉，无论责任归属，供热经营企业用户服务热线人员都应积极、热情、认真处理。

7.4.8 行业管理部门应判别投诉为有责投诉或无责投诉，当时不能确定时，按有责投诉处理。

7.4.9 供热经营企业热线人员对无责投诉应向用户解释和说明，并应符合下列规定：

7.4.9.1 不属于本企业管理范围的，应告知投诉者投诉渠道。

7.4.9.2 因用户对有关规定不理解或违反政策的，应告知相关文件及具体内容。

7.4.10 供热经营企业热线人员对有责投诉的处理应符合下列规定：

7.4.10.1 应向投诉人表示歉意，并应明确解决途径和时间。

7.4.10.2 投诉单派至承办部门，承办部门应及时联系用户进行处理。

7.4.10.3 责任单位应调查核实投诉内容，对有责投诉应认真查找原因，及时改正。问题解决后应主动向用户道歉，并应取得用户谅解。

7.4.10.4 处理完成后应将处置情况（包括事实的认定、整改措施、对责任部门和责任人的处理等）应及时反馈至受理部门。

7.4.10.5 受理部门对处置结果进行回访、审核（包括服务结果核实、服务质量评价、用户的意见和建议等），回访用户满意后工单结束并应归档。回访用户不满意应再次派单、督办。

7.4.10.6 承办部门在自己的职责范围内应当保护投诉当事人的合法权益。

7.4.10.7 用户投诉及处理过程的录音、录像及其他材料进行存档处理。

## 7.5 信息服务

7.5.1 鼓励供热经营企业依托现代信息技术积极搭建与企业发展相适应的信息化管理体系，拓宽宣传渠道，提升管理效率，便捷用户服务。

7.5.2 供热运营企业应通过信息化手段，如建设微信平台、手机用户端、网上营业厅、爱山东·爱淄博等线上服务平台，宣传企业文化，满足供热用户交费、查询、咨询、报修、投诉等业务需求。

7.5.3 供热经营企业应建立健全用户信息档案数据库，并依法保护用户信息，并应实现用户各类服务信息、业务办理的可追溯性。

7.5.4 供热经营企业应通过开发内部管控系统等方式，优化完善业务流程，提升企业管理水平。

7.5.5 供热经营企业应向热用户公布供热服务信息，内容包括：

7.5.5.1 政策法规。

7.5.5.2 业务流程及办理时限。

7.5.5.3 客服热线。

7.5.5.4 服务场所。

- 7.5.5.5 供热时间。
- 7.5.5.6 供热质量。
- 7.5.5.7 收费标准及交费方式。
- 7.5.5.8 供用热双方的权利与义务。
- 7.5.5.9 报修电话。
- 7.5.6 信息服务可通过下列渠道提供：
  - 7.5.6.1 电子服务平台，可包括供热经营企业网站及微博、微信等。
  - 7.5.6.2 电话、传真和自助终端设施。
  - 7.5.6.3 营业场所或维修站点。
  - 7.5.6.4 供热安全使用手册及其他宣传材料。
  - 7.5.6.5 电视、报纸及其他媒体。
- 7.5.7 信息服务渠道应保持畅通，并应根据供热规模的发展及时扩展以满足热用户需要。
- 7.5.8 供热经营企业内部应实现多管理平台的数据共享，并应实现大数据的整合及利用。
- 7.5.9 供热经营企业应加强系统、网络安全建设，保障系统网络应用程序安全。

## 7.6 人员要求

### 7.6.1 基本服务规范

- 7.6.1.1 供热经营企业服务人员用户的诉求处理应以国家和地方的法律法规和供热条例为依据，以实事求是、公平合理、处理及时为原则，满足用户的合理要求，解决用户提出的问题。
  - 7.6.1.2 供热经营企业服务人员应执行首问负责制，并应符合下列规定：
    - (1) 首位接待来电来访用户的服务人员应表明身份。
    - (2) 应询问并记录用户来电来访的目的及需提供的有关服务。
    - (3) 应依据规定对用户做出解释。
    - (4) 需由相关部门办理的事项，应及时将有关信息形成准确记录交由相关部门、相关人员限时办结，并应进行回访，执行闭环管理。
  - 7.6.1.3 供热经营企业服务人员应当在上岗前接受岗位技能、工作流程、操作规范、客户服务技能等的培训，并应熟悉业务范围、用户基础资料等。
  - 7.6.1.4 供热经营企业服务人员应遵守国家和企业各项廉政纪律，不应收受用户物品，不应有“吃、拿、卡、要”等刁难用户的行为。
  - 7.6.1.5 供热经营企业应对服务人员的着装、标识、服务用语、工作规范、作业流程等进行统一规范，并向辖区内的用户进行公示，接受公众的监督。
  - 7.6.1.6 供热经营企业服务人员应做好岗前准备，仪容仪表应符合要求。

## 7.6.2 仪容仪表

7.6.2.1 供热经营企业服务人员在面对用户时，着装应符合下列规定：

- (1) 应穿着供热经营企业统一配备的印有企业标识的工服并佩戴工牌。
- (2) 工服应保持干净整洁、无异味，不得敞胸露怀，挽卷裤腿。
- (3) 工牌上应包含职工姓名、工作单位、岗位名称和照片。

7.6.2.2 供热经营企业服务人员不应佩戴夸张的饰物，不应裸露纹身，不应穿拖鞋、佩戴墨镜。

7.6.2.3 供热经营企业服务人员发型应大方得体，梳理应整齐，面容、头发、指甲等应保持清洁。

## 7.6.3 行为举止

7.6.3.1 供热经营企业服务人员行为举止应自然、得体、大方。

7.6.3.2 供热经营企业服务人员站姿，应抬头、挺胸，双手下垂置于身体两侧或双手交叠自然下垂，双脚并拢，脚跟相靠，脚尖微开，不得双手抱胸、叉腰。

7.6.3.3 供热经营企业服务人员坐姿，应上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙，不应用手托腮或趴在工作台上，不应抖动腿和翘“二郎腿”。

7.6.3.4 为行动不便或老年用户提供服务时，供热经营企业服务人员应主动给予照顾。用户提出入户服务申请时，应入户提供服务。对听力不好的用户，应适当提高音量、放慢语速。

7.6.3.5 供热经营企业服务人员为用户提供服务时应态度和蔼、面带微笑、目光专注，应做到来有迎声，去有送语。与用户会话应亲切诚恳、耐心细致，并应有问必答。

7.6.3.6 供热经营企业服务人员与用户交接钱物时，应唱收唱付，轻拿轻放，不应抛、丢。

7.6.3.7 供热经营企业服务人员在工作场所不应做与工作无关的事情。

## 7.6.4 文明用语

7.6.4.1 供热经营企业服务人员应使用文明礼貌用语，主动与用户打招呼，积极响应用户的诉求，结束服务后应与用户道别。工作发生差错时，应及时更正并向用户致歉。

7.6.4.2 供热经营企业服务人员宜掌握标准普通话，语速应适中，语调应柔和，表达应清晰。

7.6.4.3 用户有意见或态度不好时，供热经营企业服务人员应耐心解释、说明政策，不应与用户发生争吵。

7.6.4.4 供热经营企业服务人员不得推诿敷衍用户，不得给出不明确、不准确的答复。当不能立即答复时，应向用户说明，并应留下联系电话，并尽快答复。

7.6.4.5 供热经营企业服务人员应减少使用生僻的热力专业术语，不应影响用户理解。

### 7.6.5 上门服务预约制度

7.6.5.1 供热经营企业上门服务预约制应符合下列要求：

- (1) 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。
- (2) 入户时应主动出示证件。
- (3) 应携带工具箱和鞋套。
- (4) 在搬动热用户物品时应轻拿轻放。
- (5) 服务完成后应清理现场，并带走作业垃圾。
- (6) 服务记录应真实、完整，并请用户签字确认。

7.6.5.2 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。

7.6.5.3 供热经营企业应对所有投诉用户进行回访。

### 7.6.6 安全防护

7.6.6.1 供热经营企业服务人员应积极参加供热经营企业对其进行的安全教育和培训，严格遵守安全规章制度和操作规程。

7.6.6.2 对于用户提出的违反安全规定的要求，供热经营企业服务人员应明确拒绝并说明理由。

7.6.6.3 供热经营企业服务人员应熟知本职工作中涉及用户个人隐私、保密事项等信息的界定，以及密级划分的标准、范围，严格遵守各项保密制度。在私人交往和通讯中不应传递、泄露用户信息，在公共场所不应谈论用户信息。

## 7.7 服务场所

### 7.7.1 网点选址

7.7.1.1 供热经营企业应合理布局服务场所，服务场所的数量和营业面积应与其供热服务区域范围相适应。选址应在供热经营企业的供热区域范围内，综合考虑所服务的用户类型、用户密度合理设置。

7.7.1.2 服务网点选址时应考虑所在位置服务用户的便利性及交通的便利性。

7.7.1.3 楼层应尽量选择一楼，大门宜面对街道。对特殊群体、残障群体宜设置必要的便民设施。

### 7.7.2 网点功能

7.7.2.1 服务网点应具备业务办理、收费、信息公示等功能。

7.7.2.2 业务办理事项包括受理各类用热业务，包含但不限于用户信息查询、用户信息变更、供热开栓、故障报修、暂停用热申请、供热设施安装改造申请、投诉、举报、建议。

7.7.2.3 收费事项包括提供采暖费、有偿服务项目的收取和账单服务，以及热计量卡的充值等。

7.7.2.4 信息公示事项包括提供行业法规、收费标准、交费途径、收费及报修流程、服务热线等各种服务信息公示，计划停热信息及重大服务事项公示，以及服务人员岗位职责、服务承诺等。

### 7.7.3 网点布置

#### 7.7.3.1 分区及标识

- (1) 服务网点应根据现场环境实际情况按室外区域、服务区、办公区进行区域划分。
- (2) 各区域应设置统一的供热经营企业视觉设计（VI）标识。

#### 7.7.3.2 外部区域

- (1) 供热经营企业名称、营业时间应悬挂在明显位置，并应统一规格、字体、颜色、标识、材质。
- (2) 供热经营企业应在服务网点附近明显位置安装服务网点路引牌，宜在社区、城区或电子地图中标注服务网点的位置。
- (3) 雨雪天气时，门外的台阶上应有防滑设施或防滑提示。
- (4) 符合条件的网点应建设无障碍通道。

#### 7.7.3.3 服务区

- (1) 环境应清洁、整齐、宽敞，服务区面积不应小于办公区面积。
- (2) 柜台的用户侧应设置1m等候线。服务网点应为等候办理业务的用户提供休息的座椅，座椅宽度应适宜。
- (3) 有条件的服务网点可设置供用户办理自助查询与交费等业务设备。
- (4) 服务区应设置意见箱或意见本、报修单、满意度调查表拿取处。
- (5) 服务区应配备笔、老花镜、饮水机、一次性水杯等便民用具。
- (6) 服务区宜设置宣传架，放置供热政策、供热企业简介、宣传页册等文件。
- (7) 玻璃门及柜台玻璃上应粘贴防撞条，防撞条上宜有供热经营企业的名称和标识等内容。
- (8) 服务区宜配提供咨询服务、维持网点秩序的引导员。
- (9) 服务场所应安全、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。
- (10) 服务场所外应设置规范的标志和营业时间牌。

#### 7.7.3.4 规定明示供热服务信息。

- (1) 服务场所应向热用户提供查询相关资料的方式，应张贴服务承诺、收费标准、业务范围、业务流程、服务制度、服务电话、员工信息等内容，展板的规格、字体、颜色、标识等应统一。展板内容应与行业政策和企业规定一致。可设置热用户自助查询的计算机终端。
- (2) 当因特殊原因影响业务办理时，应张贴通知公告。

#### 7.7.3.5 办公区

- (1) 办公区应与服务区、生活区分开。
- (2) 服务柜台不应高于900mm，服务人员与用户应平视交流。
- (3) 服务柜台应摆放代表服务人员身份的工位牌。
- (4) 办公区内宜张贴管理办法、工作职责等内容。
- (5) 办公桌上不应放置与办公无关的私人物品。

#### 7.7.3.6 设备设施管理及环境卫生维护

- (1) 服务网点内外部设备设施应登记造册，设专兼职人员管理。
- (2) 设备设施应干净整洁，指示牌应保持清洁，门前不应堆放杂物。
- (3) 所有设施用品应摆放整齐，无卫生死角。
- (4) 服务区内座椅、老花镜、饮水机等公共物品应定期进行清洁消毒处理。

#### 7.7.3.7 安全管理

(1) 服务区应保持地面干净整洁，不应有油、水污、杂物。服务网点悬挂物及其他设施的牢固程度应定期进行检查。

(2) 服务区应安装视频监控系统，网点的客户出入口、休息区等应在可视范围内，并应全程监控服务过程。服务坐席应安装音频采集系统。音视频数据保存时间不应小于1个月。

(3) 出现纠纷时服务人员应按规范化解矛盾，避免事态扩大。不能处置的纠纷应及时汇报主管人员。出现人身安全及企业、个人财产受到威胁、损害时应及时报警，并应向本企业主管部门汇报。

(4) 服务网点应具备完善的消防安全通道和设施。服务网点应悬挂、粘贴各类路引、台阶、防滑等安全警示标识。

- (5) 电源处设明显警示标识，电器安全可靠。

#### 7.7.3.8 窗口服务

- (1) 服务人员应面带微笑，主动问候客户，询问客户诉求。

(2) 服务人员应根据客户诉求内容向客户一次性说明其所办业务的办事流程、需要提供的相关资料、相关收费项目和标准，以及政策依据。对于不符合规定、不能办理的业务，窗口服务人员应该向客户讲解政策规定。

(3) 客户办理业务过程中，当服务人员需要暂时离开座位时，应主动告知客户并在窗口放置暂停业务提示牌，回来后应向客户致歉。

- (4) 服务人员应双手从客户手中接取或向客户递交有关物品。

(5) 服务人员办理完业务后，应在用户确认、签字后将相关收据、凭证等交给用户留存。

- (6) 客户离开时，服务人员应提醒客户带好随身物品，并应礼貌地与客户道别。

## 8 用户工程文明施工

- 8.1 供热经营企业在施工中应在现场设立公示牌，注明工程名称、施工内容、工期、项目负责人和联系电话。
- 8.2 施工现场应采取安全措施，悬挂安全警示标识，并应设置安全围挡和警示灯。
- 8.3 供热经营企业在施工中应保障人员安全，并应采取有效措施减少对交通的影响。
- 8.4 施工现场噪声排放限值应符合《建筑施工场界环境噪声排放标准》GB12523 的规定。
- 8.5 施工现场污水排放应符合《污水排入城镇下水道水质标准》GB/T31962 的规定。
- 8.6 城镇供热管网工程施工及验收应符合《城镇供热管网工程施工及验收规范》CJJ28 的规定。
- 8.7 施工现场应采取防止扬尘的措施。施工结束后，应立即清扫，不应留有废料和污迹。
- 8.8 施工结束后，应及时恢复因施工影响的市政设施。

## 9 保险与理赔

- 9.1 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。鼓励热用户投保家庭财产供热专项险。
- 9.2 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。
- 9.3 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。
- 9.4 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。
- 9.5 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，在30个工作日内将赔偿款交付受损热用户。
- 9.6 供热经营企业在下列情况之一时不承担赔偿责任：
  - 9.6.1 热用户自有供热设施发生事故或故障造成的损失。
  - 9.6.2 热用户自行拆改过的设施发生事故或故障所造成的损失。
  - 9.6.3 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。
  - 9.6.4 当公共供热设施因维护保养不到位而引发事故或故障造成的损失。
  - 9.6.5 间接损失。
- 9.7 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。

9.8 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。

## 10 服务质量评价

### 10.1 评价方式

供热服务质量的评价应实行企业自我评价和社会评价结合的方式。

### 10.2 自我评价

供热经营企业应依据本标准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》GB/T 19001、《城镇供热系统评价标准》GB/T 50627的规定实施。

### 10.3 社会评价

10.3.1 社会评价指政府主管部门、协会、社会评价机构以及消费者组织等对供热服务质量定期开展的热用户满意度测评，并通过媒体公布供热服务质量评价结果。

10.3.2 供热经营企业应建立完善的第三方社会评价体系，通过第三方对室温合格率、用户满意率、响应及时率、诉求办结率等指标进行综合评价，从而评估企业的供热服务质量。

10.3.3 供热经营企业应接受政府主管部门、行业协会、社会评价机构、消费者组织及新闻媒体等部门组织的对供热服务质量的评价。

10.3.4 供热经营企业宜主动在供热期及结束后开展供热服务质量评价。

10.3.5 供热服务质量评价过程应客观、公平、公正，切实维护供热经营企业和用户的合法权益。

10.3.6 评价数据可由以下渠道获得：

10.3.6.1 市民信访、合理投诉。

10.3.6.2 社会评价及调查机构对供热服务质量进行的调查。

10.3.6.3 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。

10.3.6.4 政府主管部门和新闻媒体评价。

10.3.7 社会评价应实行样本抽样调查方式。

10.3.8 供热经营企业应根据评价结果，对照用户的需求，制定改进的计划和方案并组织实施。

### 10.4 投诉评价

10.4.1 供热服务投诉应建立在供热合同框架内进行，供热经营企业需保障签订分户供热合同的居民合理诉求。购买市政供热经营企业热源的物业、单位等二次趸售片区，需由二次趸售主体负责向居民提供供热服务。

10.4.2 供热诉求不应与《山东省供热条例》等国家法律、法规相冲突，依法依规进行

投诉活动。

10.4.3 供热经营企业应实施供热服务“首问负责制”，“让群众跑”变为“代群众跑”，让供热服务透明、高效。

10.4.4 供热经营企业应向社会公布合理投诉的办结时限，不合理投诉应及时答复原因和依据，同时向政府热线服务单位报备。

### 10.5 评价指标

10.5.1 运行事故率应按式(1)计算：

$$S = \% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

$S$ ——运行事故率

$t_s$ ——停热时间 (h)

$s_s$ ——停热面积 (m<sup>2</sup>)

$s_t$ ——应正常供热面积 (m<sup>2</sup>)

10.5.2 供热设施抢修响应率应按式(2)计算：

$$Q = \dots\dots\dots (2)$$

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。

10.5.3 热用户室温合格率应按式(3)计算：

$$C = \dots\dots\dots (3)$$

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。

10.5.4 投诉处理及时率应按式(4)计算：

$$P = \dots\dots\dots (4)$$

式中：

$P$ ——投诉处理及时率。

$t$ ——规定时间内处理合理投诉次数。

$T$ ——合理投诉总次数。

10.5.5 投诉处结率应按式(5)计算：

$$B = \dots\dots\dots (5)$$

式中：

$B$ ——投诉处结率。

$m$ ——合理投诉处结次数。

$T$ ——合理投诉总次数。

10.5.6 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。

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	10.5.1	$\leq 2\text{ ‰}$
供热设施抢修响应率	10.5.2	100 %
热用户室温合格率	10.5.3	$\geq 99\%$
投诉处理及时率	10.5.4	$\geq 95\%$
投诉办结率	10.5.5	100 %