

ICS 91.140.10

P 46

黑龙江省地方标准 **DB**

DB23/T xxxx—2020

黑龙江省城镇供热经营服务标准

主编单位：黑龙江省城镇供热经营服务标准

联系人：耿学志

联系电话：13603645750

联系邮箱：hljgr@163.com

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

黑龙江省住房和城乡建设厅

黑龙江省市场监督管理局联合发布

前 言

本标准按照GB/T1.1—2009给出的规则起草。

本标准由黑龙江省住房和城乡建设厅提出。

本标准主要起草单位：哈尔滨工业大学、黑龙江建筑职业技术学院、黑龙江省城镇供热协会、牡丹江热电有限公司、哈尔滨市热力公司、威立雅（哈尔滨）热电有限公司、鹤岗市热力公司、佳木斯市供热燃气管理办公室。

本标起草人员：方修睦、赵云鹏、于黎明、陈雷、耿学志、陈金相、姜大力、田小雷、刘奕彤、徐刚、顾文涛、王维明。

1 城镇供热经营服务

1 范围

本导则规定了城镇供热经营服务的术语和定义、总则、供热市场准入、供热质量、运行与维护、客户服务、保险与理赔、服务质量评价及供热市场退出。

本导则适用于黑龙江省城市规划区及其他实行城市化管理的地区内由热源产生的热水通过管网为热用户提供生活用热的单位及相关人员。供应民用建筑供热系统参与供热过程各方应达到的经营服务要求，包括：

- a) 供热市场准入、退出；
- b) 供热系统的运行维护；
- c) 城镇供热企业向热用户提供的供热服务；
- d) 热用户、相关管理部门及机构对供热经营服务质量的评价。

2 规范性引用文件

GB/T 33833-2017 城镇供热服务

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB 50736-2012 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

CJ 343 污水排入城镇下水道水质标准

CJJ34 城镇供热管网设计规范

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

《黑龙江省城市供热条例》（2011年8月12日黑龙江省第十一届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过）

3 术语和定义

3.1

热用户

消费供热企业热能的单位和个人。

3.2

供热企业

利用热源单位提供的或自身生产的热能从事供热经营的企业总称。

3.3

供热设施

供热企业用于供热的各种设备、管道及附件。

3.4

室内自用供暖设施

热用户室内支管、散热器（含地埋管）及其附属设备的总称。

3.5

供热服务

为满足热用户用热的需要，供热企业向热用户提供供热产品的相关活动。

3.6

服务场所供热企业

为热用户提供服务和受理业务的地点或平台。

3.7

上门服务

供热企业的服务人员到热用户用热场所提供的相关活动。

3.8

供热期开栓前储煤率

供热期开栓前燃煤库存量与供热期计划用煤量的百分比。

3.9

用户室温合格率

抽测合格户数占抽测总户数的百分比。

3.10

运行事故率

供热运行期间,因供热企业事故造成的停热时间和停热面积的乘积与应正常供热时间和应正常供热面积的乘积的比值。

3.11

供热设施完好率

供热设施抢修及时率 48 小时内抢修合格次数占抢修总数的百分比。

3.12

供热设施抢修及时率

48 小时内抢修合格次数占抢修总数的百分比。

3.13

报修处理及时率

48 小时内报修及时处理次数占报修处理总次数的百分比。

3.14

投诉率

有效投诉次数占用户总数的百分比。

3.15

投诉处理响应率

1 小时内与用户联系沟通的投诉件数占用户投诉总数的百分比。

3.16

投诉处理及时率

48 小时内办结投诉次数占有效投诉总次数的百分比。

3.17

投诉办结率

投诉办结次数占有效投诉总次数的百分比。

4. 总则

4.1 经营服务体系

供热企业应建立与其供热规模和热用户数量相适应的经营服务体系，配备与之相对应的设施和管理、技术、服务等方面人员，满足热用户的合理需求。

4.2 经营服务原则

4.2.1 一般要求

4.2.1.1

供热服务应遵循安全第一、诚信为本、文明规范，用户至上的原则。

4.2.1.2

供热企业应优化企业内部管理流程，建立健全供热运行管理制度、服务规范和安全操作规程。

4.2.2 合法性

4.2.2.1

供热企业和热用户应遵循国家和地方的法律、法规。

4.2.2.2

供热企业应自觉接受相关部门和社会监督，并应及时收集、分析和处理热用户意见。

4.2.2.3

供热主管部门应建立健全监督管理制度，对供热企业依法进行日常管理和监督检查。

4.2.3 安全性

4.2.3.1

供热企业应向热用户提供安全、稳定、合格的供热产品。

4.2.3.2

供热企业应为社会公共危机处理提供相应的供热安全保障。

4.2.3.3

供热企业应在供暖期内提供全天候应急保障。

4.2.3.4

供热经营服务过程中应保障人员和供热设施的安全，不应因供

热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。

4.2.3.5

供热企业应依法保护热用户信息。

4.2.4 透明性

供热企业应向热用户公示服务流程、条件、时限、收费标准、服务电话等信息。

4.2.5 及时性

供热企业应在规定或承诺的时限内，响应热用户在用热时对供热质量、维修和安全等方面的合理诉求。

4.2.6 公平性

供热企业应对热用户提供均等化服务。

4.2.7 便利性

供热企业应向热用户提供方便、快捷的服务。

5 供热市场准入

5.1 准入制度

供热经营实行许可证制度。供热企业未取得供热主管部门核发的《供热许可证》，不得经营供热。

5.2 基本条件

5.2.1

供热企业应具备法人资格。

5.2.2

供热企业应具备建设单位或者产权单位提供的热源及供热设施、设备的建设审批手续和委托管理手续。

5.2.3

供热企业应具有相应从业资格的供热技术人员和安全管理人
员。

5.2.4

供热企业应具有与其经营规模相适应的资金。

5.2.5

供热企业应没有擅自停热或者弃管记录。

5.2.6

供热企业应具备法律、法规规定的其他条件。

5.2.7

新成立或者变更法定代表人的供热企业申领《供热许可证》，其法定代表人或者股东不得为已记入供热行业诚信“黑名单”的供热企业的法定代表人或者股东。

5.3 履行义务

5.3.1

遵守国家、省有关规定及当地供热专项规划，依法经营、自负盈亏，承担相应的经营风险和法律责任。

5.3.2

科学合理地制定供热单位年度生产、供应计划。

5.3.3

按照国家安全生产法规和行业安全生产标准规范，组织安全生产。

5.3.4

为用户提供合格的产品和服务。

5.3.5

接受供热主管部门对供热产品和服务质量的监督检查。

5.3.6

依法缴纳有关税金和费用。

5.3.7

对供热设施进行管理、维护和检修，保证设施完好、运行安全可靠。

5.3.8

积极参加供热主管部门组织的供热企业信用评价。

5.3.9

提升信息化智能管理水平，推进信息化改造建设，逐步实现智

慧供热。

5.3.10

受理并及时解决群众反映的供热问题。

6 供热质量

6.1 供暖温度

供热企业应当保证居民卧室、起居室（厅）温度全天不低于18℃，其他部位应当符合设计规范标准要求。各市、县根据当地实际情况，制定高于18℃温度标准的，按当地规定执行。

注1：可自主设定、调节室内温度的除外。

注2：已实行热计量计费的热用户按已签订的供热合同约定执行。

6.2 供热时间

6.2.1

市、县人民政府应当规定当地居民年度供热的起止时间，可以根据气象情况要求供热企业提前供热或者延长供热时间。

6.2.2

生活热水供应时间应按各供热企业与热用户合同约定执行。

6.3 供热水质

6.3.1

供热水质应符合CJJ34的要求。

6.3.2

开放式热水热网补给水水质除应符合CJJ34的规定外，还应符合GB5749的规定。

7 运行与维护

7.1 运行管理

7.1.1

供热企业应采用节能、高效、环保、安全、经济的供热技术和工艺，不宜超负荷运行。

7.1.2

供热企业制定科学合理的供热系统运行方案，经法人和技术负责人审批确认后执行，并应加强运行工况的调节。

7.1.3

供热企业在当地法定供暖期内不应延后开始、中止或提前结束供热。

7.1.4

供热企业应建立健全供热运行管理制度和安全操作规程，并采取有效措施降低运行事故率。供热企业应按照 CJJ 88 的规定对供热设施进行运行维护。

7.1.5

供热企业应在供暖期前进行供热系统注水、试压、排气、试运行等工作，并应提前进行公告，确保开栓即达标。

7.1.6

供热企业应对其负责的供热设施进行维修、养护和更新，供热企业对供热系统的节能改造应按 GB/T 50893 的规定执行。

7.1.7

供热企业需具备与经营规模相适应的燃料储备场地，并在供暖期前，热电联产企业主力电厂燃料储备达到 20 天，中小热电联产企业燃料储备达到 60 天，其他集中供热企业燃料储备达到总需求的 50%，确保供暖期燃料需求。

7.1.8

向供热企业供应热能、水、电、燃料、通讯服务的单位，应按约定参数保障供应。

7.2 供热安全

7.2.1

供热企业应按照国家安全生产法规和行业安全生产标准规范，组织安全生产。

7.2.2

供热企业应按照 CJJ 88 的规定对供热系统进行管理。

7.2.3

供热企业应制定安全技术操作规程及相关的安全管理制度，并及时更新；应建立完善的应急预案管理体系，并应定期组织演练。

7.2.4 供热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。

7.2.5

供热企业应按规定设置安全和警示标志。

7.2.6

供热企业应指导热用户科学安全用热，并向热用户发放供热安全使用手册。供热安全使用手册应包括下列内容：

- a) 安全用热的基本知识；
- b) 供热使用的安全条件；
- c) 热用户用热的权利、责任和义务；
- d) 供热企业的责任和义务；
- e) 热用户应遵循的正确、科学用热行为；
- f) 保障供热使用安全所要求的事项；
- g) 防范和处置供热事故的方法；
- h) 违法用热的危害及后果。

7.3 检修与维修

7.3.1

供热企业应设置供热设施档案，档案中应记录齐全设施的运行、检查、维修、保养等。

7.3.2

供热企业应建立供热设施巡检制度。当发现存在隐患的供热设施时，应及时处理，消除隐患。

7.3.3

供热企业应建立年度供热设施整改台账，并按台账计划实施。

7.3.4

供热企业出现供热设施故障等突发事件需要停热时，应严格按照省、市规定的程序办理；并履行报备、告知的程序；并在 48 小时内完成抢修。

7.3.5

供热企业维修人员有限空间作业时，应按照相关操作规程执行，注意人身安全。

7.3.6

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。

7.3.7

供热企业应热用户要求对室内自用供暖设施进行维修时，需收费的事项，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。

7.3.8

供热企业不得拒绝居民用户的供热设施维修要求。对用户提出的供热设施维修要求，要及时处理，并有报修记录。

7.4 应急处置

7.4.1

供热企业应对自然灾害、极端气候、社会治安、生产事故等严重影响正常供热服务的事件制定应急预案，并应遵照执行。

7.4.2

城市供热事故按照人员伤亡、影响范围和影响时间，分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）、一般（Ⅳ级）四个级别。

a) 特别重大（Ⅰ级）事故，发布红色预警。

①造成 30 人以上死亡，或者 100 人以上重伤，或者 1 亿元以上直接经济损失的事故。

②造成停热面积 500 万 m²（含）以上、停热时间超过 48 小时。

b) 重大（Ⅱ级）供热事故，发布橙色预警。

①造成 10 人以上 30 人以下死亡,或者 50 人以上 100 人以下重伤,或者 5000 万元以上 1 亿元以下直接经济损失的事故。

②造成停热面积 300 万 m² (含) 至 500 万 m²、停热时间超过 48 小时。

c) 较大 (III 级) 供热事故, 发布黄色预警。

①造成 3 人以上 10 人以下死亡,或者 10 人以上 50 人以下重伤,或者 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失的事故。

②造成停热面积 100 万 m² (含) 至 300 万 m²、停热时间超过 48 小时。

d) 一般 (IV 级) 供热事故, 发布蓝色预警。

①造成 3 人以下死亡, 或者 10 人以下重伤, 或者 1000 万元以下直接经济损失的事故。

②造成停热面积 5 万 m² (含) 至 100 万 m²、停热时间超过 48 小时。

(本条的“以上”包括本数, “以下”不包括本数)

7.4.3

应急预案应包括组织机构、应急响应措施、应急保障等内容。

7.4.4

供热企业应建立与供热安全管理相适应的应急抢修队伍, 并应配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯工具等。供暖期间应实行 24 小时全天应急备勤。

7.4.5

供热企业应按 CJJ 203 的规定对发生故障的供热设施进行抢修。

7.4.6

当因故障临时中断供热时, 供热企业应采取下列措施:

a) 当供热管道发生泄漏或突发性事件造成停热时, 应连续进行抢修, 直至修复投用;

b) 当预计停热时间超过 8 小时以上时, 应及时告知受影响热用户及交通、城管等相关部门, 通知内容应包括停热原因、停热范

围、停热开始时间、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。

c) 当供热设施发生突发性故障需立即实施抢修时，供热企业可先行进行抢修，之后再告知新闻媒体以及相关单位，相关单位和热用户应予以配合。

7.4.7

当地发生供热设施泄漏等紧急情况需实施入户抢险、抢修作业，且用户不能及时赶赴抢修现场时，应通知当地公安部门予以配合。

8 客户服务

8.1 人员

8.1.1

供热企业的服务人员应进行岗位培训。

8.1.2

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。

8.1.3

服务人员应着装整洁、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，态度热情，语言文明。

8.1.4

上门服务应实行预约制度，并应符合下列要求：

- a) 服务人员应携带工具箱和鞋套；
- b) 在搬动热用户物品时应轻拿轻放；
- c) 服务完成后应清理现场，并应带走作业垃圾；
- d) 作业记录应准确，并经热用户签字确认。

8.1.5

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。

8.2 信息

8.2.1

供热企业应建立智慧供热管理平台，做到系统安全、运行智能高效、管理智能、服务周到、用户满意，并接入省供热信息化监管平台，按要求实时上传运行数据。

8.2.2

供热企业应建立服务信息系统，满足热用户查询、咨询、预约、投诉、交费等业务需求。

8.2.3

供热企业应建立健全热用户服务档案。

8.2.4

供热企业应向热用户公布供热服务信息，并可包括下列内容：

- a) 政策法规；
- b) 服务承诺；
- c) 客服热线；
- d) 供热时间；
- e) 供热质量；
- f) 收费标准；
- g) 供用热双方的权利和义务；
- h) 报修电话。

8.2.5

可通过下列提供渠道提供信息服务：

- a) 电子服务平台，可包括供热企业网站、短信、微博、微信等；
- b) 电话、传真和自助终端设施；
- c) 营业及维修站点；
- d) 热费账单；
- e) 供热安全使用手册及其他宣传材料；
- f) 电视、报纸及其他媒体。

8.2.6

信息服务渠道应保持畅通，并应根据供热规模的发展及时满足热用户需要。

8.3 服务场所

8.3.1

服务场所应安全、整洁、布局合理，可设置值班、储物、休息等区域。服务窗口应设置服务内容公示牌。

8.3.2

服务场所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，并按 7.2.3 的规定明示供热服务信息。

8.3.3

服务场所影响热用户提供查询相关资料的方式，可设置热用户自助查询的计算机终端。

8.3.4

服务窗口宜安装实时录音及图像装置。

8.3.5

当因特殊原因影响业务办理时，应张贴通知公告。

8.4 业务受理

8.4.1

在受理申请用热业务时，服务人员应一次性告知申请人需提供的相关资料，办理业务流程、相关收费项目和标准，以及政策依据。

8.4.2

供热企业对用热申请的审核应在规定时限内进行受理，答复时限不超过 5 个工作日。

8.4.3

供热企业不应拒绝符合用热条件的用热申请者，对超出供热专营区域供热管道负荷能力的用热申请者，应告知原因和解决建议。

8.4.4

供热企业应按照政府和相关主管部门的规定设置统一报装流

程、时限及要件。

8.4.5

供热企业应与热用户签订供用热合同。

8.4.6

同意用热申请后，应在用热设施验收合格后，按合同约定的期限供热。

8.4.7

办理增、减、停、复热等业务时，供热企业应该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。

8.4.8

实行分户供热的用户申请停止供热的，应在本供热期开始 30 日前向供热单位提出申请，供热单位应于接到申请后 10 日内形成书面答复意见。对不同意停止供热的，应当说明理由。供热单位不得限期集中办理。

8.4.9

新申请停热用户需提供以下材料：

a) 房屋产权证明或公有住房承租证原件及复印件，新购住房未办理产权证的，需提供购房合同原件及复印件；

b) 房屋产权人或公有住房承租人身份证明复印件；

c) 不是房屋产权人或公有住房承租人本人办理的，需提供房屋产权人或公有住房承租人授权委托书原件，并提供代办人身份证明原件及复印件。

8.4.10

从第二个供热期开始继续申请停热的用户需提供以下材料：

a) 房屋产权证明或公有住房承租证复印件，新购住房未办理产权证的，需提供购房合同复印件；

b) 房屋产权人或公有住房承租人身份证明复印件；

c) 不是房屋产权人或公有住房承租人本人办理的，需提供房屋

产权人或公有住房承租人授权委托书原件，并提供代办人身份证明原件及复印件。

8.4.11

房屋产权人或公用住房承租人发生改变的，需按新申请停热用户要求提供申请材料。

8.5 投诉处理

8.5.1

供热企业应建立供热服务投诉接待管理制度，并应为热用户提供多种方式的投诉渠道。

8.5.2

供热企业应设客户服务热线，供热期间，并应设专人 24 小时接待热用户的电话投诉，对投诉处理情况应全程记录。

8.5.3

供热企业受理热用户投诉后应在 1 小时内做出响应，及时解决用户提出的问题，一般投诉应在 48 小时内妥善解决。

8.5.4

供热企业应当在当地供热主管部门规定的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。因非供热企业原因无法处理的，应向投诉人做出解释。

8.6 室温抽测

8.6.1

供暖期内供热企业应建立热用户室内供暖温度抽测制度，并应定期对用户室内供暖温度进行抽测。抽测用户数量每月不低于用户总量的 1%，每个供热期不低于用户总量的 5%。

8.6.2

室温抽测结果应由检测员和热用户当场签字，不得随意填写或改写。

8.6.3

室温抽测的选择应综合考虑热用户与热源或热力站的距离，以及不同楼栋、不同朝向、不同楼层等因素。应在供热区域中部或末端的不同位置，选择不同楼栋、房间和朝向，按上、中、下层次进行抽测。抽检比例应满足下述要求：

- a) 中部 40%、末端 60%；
- b) 阴面 60%、阳面 40%；
- c) 上层 30%、中层 30%、低层 40%；
- d) 同一单元抽测数量不得超过 3 户。

8.6.4

抽检采用远程连续测温时，抽检时间不应小于 72h。抽检采用人工短期测温时，抽测时段不宜选择在上午 10:00 至下午 14:00 之间时段，测温时间原则上为 6:00-8:00 时、16:00-20:00 时，如居民需要其他时间测温，可与供热企业自行约定。

8.6.5

室温抽测应按下列要求进行：

- a) 应在正常供热时进行；
- b) 应记录测量环境的即时状态；
- d) 抽测时散热装置应无覆盖物；
- e) 传感器应避免阳光直射或其他冷、热源干扰；
- f) 人工测温读数时，检测员不应走动；
- g) 远程的测温传感器应固定。

8.6.6

测量温度时，应当以居民卧室、起居室（厅）门进深二分之一处距地面一点四米高点为检测点进行测温。

8.6.7

用户室温合格率应不低于 99%。

8.7 查表收费

8.7.1

对未安装热计量的热用户，热费按面积收取，具体办法按当

地政府确定的方式收取。

8.7.2

对安装热计量表的热用户，供热企业应按约定的时间周期抄表。

8.7.3

用户缴费时，供热企业应告知热用户目前执行的供热收费标准。

8.8 报修

8.8.1

供热企业应合理设置维修网点并公布维修抢修电话，供暖期内应安排维修抢修人员 24 小时值班，及时处置热用户的报修。

8.8.2

供热企业服务人员接到热用户报修后，应在 1 小时内回复热用户，并应与其约定上门服务时间。

8.8.3

对于危及运行安全、易造成损失等亟需维修的情况，维修人员应在接到报修后 1 小时内到达现场。

8.8.4

维修工作应于 48 小时内完成。

8.8.5

维修作业中的临时措施应在供热期结束后进行完善。

8.8.6

供热管理单位应在维修完成、恢复供热后进行回访，发现隐患应及时采取措施。

9 保险与理赔

9.1.1

供热企业宜设立公众责任保险。

9.1.2

损失发生后，供热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。

9.1.3

当造成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。

9.1.4

保险承保范围及赔偿应以保单为准。应由供热企业赔付的，双方就赔偿数额达成一致后，应在 30 个工作日内将赔偿款交付受损热用户。

9.1.5

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。

9.1.6

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 经营服务评价

10.1 评价方式

供热经营服务的评价应实行企业自我评价和社会评价相结合的方式。

10.2 自我评价

供热企业应依据本导则建立供热经营服务自我评价体系。供热企业自我评价可按 GB/T19001 的规定实施。

10.3 社会评价

10.3.1

社会评价应包括以下内容：

- a) 定期开展热用户满意度测评；
- b) 政府主管部门、行业协会、社会评价机构以及消费者组织等对供热服务质量进行的评价；
- c) 利用媒体公布供热服务质量评价结果。

10.3.2

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评价；
- 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。

10.4 评价指标

10.4.1

供热期开栓前储煤率应按式（1）计算：

$$\text{供热期开栓前储煤率} = \frac{\text{供热开栓前燃煤库存量}}{\text{供热期计划用煤量}} \times 100\% \text{式（1）}$$

10.4.2

用户室温合格率应按式（2）计算：

$$\text{抽测用户室温合格率} = \frac{\text{抽测合格户数}}{\text{抽测总户数}} \times 100\% \text{式（2）}$$

10.4.3

运行事故率应按式（3）计算：

$$\text{运行事故率} = \frac{\text{因事故造成的停热时间} \times \text{停热面积}}{\text{应正常供热时间} \times \text{应正常供热面积}} \times 100\% \text{式（3）}$$

10.4.4

供热设施完好率应按式（4）计算：

$$\text{供热设施完好率} = 1 - \frac{\text{因事故造成的停热时间} \times \text{停热面积}}{\text{应正常供热时间} \times \text{应正常供热面积}} \times 100\% \text{式（4）}$$

10.4.5

供热设施抢修及时率应按式（5）计算：

$$\text{供热设施抢修及时率} = \frac{48 \text{ 小时内抢修合格次数}}{\text{抢修总次数}} \times 100\% \text{式（5）}$$

10.4.6

投诉率应按式（6）计算：

$$\text{投诉率} = \frac{\text{有效投诉次数}}{\text{用户总数}} \times 100\% \text{式（6）}$$

10.4.7

投诉处理响应率应按式（7）计算：

$$\text{投诉处理响应率} = \frac{1 \text{小时内与用户联系沟通的投诉件数}}{\text{用户投诉总数}} \times 100\% \text{式（7）}$$

10.4.8

投诉处理及时率应按式（8）计算：

$$\text{投诉处理及时率} = \frac{48 \text{小时内办结投诉次数}}{\text{有效投诉总次数}} \times 100\% \quad \text{式（8）}$$

10.4.9

投诉办结率应按式（9）计算：

$$\text{投诉办结率} = \frac{\text{投诉办结次数}}{\text{有效投诉总次数}} \times 100\% \text{式（9）}$$

10.4.10

报修处理及时率应按式（10）计算：

$$\text{报修处理及时率} = \frac{48 \text{小时内报修及时处理次数}}{\text{报修处理总次数}} \times 100\% \text{式（10）}$$

10.4.11

供热企业应定期向热用户公布用户室温合格率、供热设施抢修响应率、投诉处理及时率、投诉办结率、报修处理响应率和报修处理及时率数据。

10.4.12

评价指标设定值见表 1.

表 1 评价指标设定值

评价指标	设定值
供热期开栓前储煤率	≥50%
用户室温合格率	99%
供热设施完好率	100%
供热设施抢修及时率	100%

报修处理及时率	≥98%
投诉率	≤1%
投诉处理响应率	100%
投诉处理及时率	100%
投诉办结率	≥95%

10.5 信用评价

10.5.1

各级供热主管部门应当每年对供热企业经营服务状况进行考核评估，并建立供热企业信用评价制度。

10.5.2

考核指标除 10.4 评价指标中所列的评价指标外，还应按照行业主管部门制订的信用评级办法执行。

10.5.3

对于红榜企业，市（地）、县（市）供热主管部门应当优先予以项目、资金支持；在调配供热区域时应优先考虑，促进优秀企业健康发展。

10.5.4

对于黄榜企业，市（地）、县（市）供热主管部门应当督促企业在现有规模基础上，提升供热质量和水平。

10.5.5

对于黑榜企业，市（地）、县（市）供热主管部门应当将企业列为重点监管对象，责令限期整改，调减企业供热区域，企业不得新建热源。

11 供热市场退出

11.1.1

按照《黑龙江省城市供热条例》规定，供热单位有下列情形之一的，主管部门应当责令改正；逾期未改正的，依法吊销其《供热许可证》：

- a) 擅自转让、出租供热经营项目的；

- b) 擅自将运行的主要供热设施变卖的；
- c) 擅自停业、歇业、弃管的；
- d) 擅自对供热区域推迟供热、提前停热、中途停热的；
- e) 擅自转让、移交、接管供热设施、供热区域的；
- f) 对供热设施不履行养护、维修和更新改造义务的；
- g) 环境保护审批手续不完备或者供热设施达不到环境保护标准的；
- h) 锅炉不符合节能或安全技术标准或超过报废期限继续使用的；
- i) 供热质量不符合《黑龙江省城市供热条例》和当地政府相关规定标准的；
- j) 法律、法规规定应当停止经营活动的其他行为。

11.1.2

对于连续 2 年列为黑榜的供热企业，应吊销企业《供热许可证》。

11.1.3

供热质量不达标。三分之二以上热用户不信任、要求更换供热企业的，应吊销企业《供热许可证》。

11.1.4

连续 2 个采暖期供热区域室温合格率低于 90%的，应吊销企业《供热许可证》。

11.1.5

对于被吊销《供热许可证》的企业，应同时将企业法人列入供热行业诚信黑名单，禁止其担任股东的企业进入供热行业。

11.1.6

各地供热主管部门应及时将供热行业诚信黑名单向黑龙江省住房和城乡建设厅登记。