

# 2025-2026年度城镇供热企业信用评价评分表



主管部门名称（公章）：

企业名称：黑龙江庆翔热电有限公司

评价结果：红榜企业



评价项目		分值	评价内容	评分细则	得分情况	扣分原因	备注
1. 经营管理 (15分)	1.1 人员管理	2	企业管理人员、技术工人配置符合《黑龙江省供热许可证实行办法》规定。	管理人员配置符合《黑龙江省供热许可证实行办法》规定的，得2分，每少1人或1人不符合资格要求的扣0.5分，技术工人未持证上岗的，每有1人扣0.5分，扣完为止。	2		
	1.2 人员培训	1	企业对运行、维修、服务、安全人员培训情况。	企业应每年对全体运行、维修、服务进行不少于一次培训，参加培训人员占总人数达到80%以上的，得1分。参加培训人员占总人数70%-80%的得0.5分，参加培训人员未达到总人数70%的不得分。	1		
	1.3 平台监管	5	供热企业接入全省城镇供热信息化监管平台情况。	运行数据接入监管平台的，得4分；可通过供热监管平台办理各级供热主管部门转办投诉问题的，得1分。	5		
	1.4 合同管理	2	供热企业与居民用户签订供用热合同情况。	随机抽取2个小区（用户总量不低于100户），合同签订率达到或超过90%，得2分，每降低5%，扣0.5分，扣完为止。（不足5%的，按5%计算）	0	纸质版供用热合同签订率不足	



评价项目		分值	评价内容	评分细则	得分情况	扣分原因	备注
	1.5储煤场地	5	集中供热企业应有满足60%用煤量的储煤场所，热电联产企业中，主力电厂应有满足24天用煤量的储煤场所，中小热电联产应有满足72天用煤量的储煤场所。	储煤能力未达到规定的，每降低2个百分点（或1天），扣1分，扣完为止。（未达到2%，按2%计算，无热源的趸售供热企业，此项直接得分）	5		
2. 供热质量 (70分)	2.1室温抽测	10	供热期内供热企业应建立热用户室内供热温度抽测制度，主动定期对用户（应以顶层、底层和冷山用户为主）室内温度进行检测。抽测点选择应综合考虑不同楼栋、位置、朝向、楼层等因素。抽测用户数量每月不低于用户总量的1%。	查阅室温抽测记录并对用户进行抽查回访。未建立抽测制度和记录的，本项不得分。每月抽测用户量未达到1%的，每降低0.1%，扣1分。已建立抽测制度和记录的，主管部门对抽测记录进行抽查，每个供热期抽查总量不低于100户，抽测记录每出现1处与实际不符扣0.5分，扣完为止。（不足0.1%的，按0.1%计算）	9	室温抽测户数不足扣1分	
	2.2室温达标率	30	每个供热期室温投诉上门测温和主动上门走访测温台账建立情况，按照测温达标用户占室温投诉上门测温和主动上门走访测温总量的比例确定达标率。用户室温达标率应不低于99%。	室温达标率达到99%，本项得30分，室温达标率每降低0.1%，扣1.5分，扣完为止。（不足0.1%的，按0.1%计算）	30		
	2.3用户满意度	25	通过委托第三方调查、“访民问暖”等方式，发放调查问卷，调查用户不低于用户总量的5%，用户满意度不应低于98%。	未进行满意度调查的，本项不得分。调查用户量低于5%的，每降低0.5%，扣3分；用户满意度未达到98%的，每降低0.5%，扣1.5分，扣完为止。（不足0.5%的，按0.5%计算）	21	调查问卷总量不足扣4分	



评价项目		分值	评价内容	评分细则	得分情况	扣分原因	备注
	2.4热态试运行	5	企业应提前进行热态调试运行，以确保开栓供热即达标，减少供热初期系统维修导致停热。	查看系统运行记录，未提前进行热态试运行的本项不得分。供热期第一周，用户投诉、维修量达到用户总量的1%，扣1分，每高出0.5%，扣1分，扣完为止。（不足0.5%的，按0.5%计算）	5		
3.运行维护 (35分)	3.1设施管理	6	设置供热设施档案，设施的运行、检查、维修、保养等记录齐全。企业应针对上一供暖期发生的供热系统问题建立供热问题整改台账，并按台账计划实施。	设置供热设施档案的，本项得2分，设施记录不齐全，扣1分。已建立问题整改台账的，完成100%的，得4分，完成度每降低5%，扣1分，扣完为止。（不足5%的，按5%计算）	6		
3.运行维护 (35分)	3.2燃煤管理	8	供热期开栓时，供热企业储煤率应达到50%，中小热电联产企业储煤不少于60天，主力电厂不少于20天。供热期开始至次年3月15日，供热企业和中小热电联产企业储煤不少于30天，主力电厂不少于20天。	查询煤炭进场台账，开栓时未达到规定标准的，每降低1%（1天）扣1分。供热期间，燃煤存量低于标准出现1次（持续时间低于7天）扣2分，出现2次（或1次持续时间7-14天）扣4分，出现3次（或1次持续时间超过20天）本项不得分。发现瞒报本项不得分。（无热源的趸售供热企业，此项直接得分）	8		
	3.3热量管理	4	查看热源与供热企业之间热量趸售合同签订情况，查看供热量记录，是否存在因热源或供热企业原因减供低供。	经专家分析，合同签订的热量不满足供热需求的扣2分，出现减供低供情况的，每出现1次扣2分，扣完为止。（非趸售供热的自有热源企业，此项直接得分）	4		
	3.4维修管理	5	对用户提出的供热设施维修要求，要及时处理，要有报修记录。供热企业不得拒绝居民用户的供热设施维修要求。抽查供热企业维修台账。	未建立维修台账的，本项不得分。拒绝对居民用户供热设施的维修要求，每次扣1分。1小时内未回复用户的，每出现1次扣0.5分。48小时内未完成维修的，每出现1次扣0.5分，扣完为止。	5		



评价项目		分值	评价内容	评分细则	得分情况	扣分原因	备注
3.5错峰起炉	2	是否按照当地供热主管部门规定的时间进行错峰起炉。	按照当地供热主管部门规定的时间进行错峰起炉的，得2分。	2			
	3.6排放管理	5	是否实现清洁取暖。	使用电、燃气等清洁能源或燃煤、生物质热源达到超低排放标准，清洁取暖率达到80%的，得3分，达到90%的，得5分。（无热源的趸售供热企业，按其接入热源排放情况进行评价）	3	超低排放，清洁取暖率未达90%扣2分	
	3.7抢修与停热	5	查阅抢修记录。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。	查阅抢修记录。出现供热设施故障等突发事件停热8小时以上，未告知用户、未报告当地供热主管部门的，1次扣1分，扣完为止。每出现1次抢修实际超过48小时的供热设施故障，扣2分，扣完为止。	5		
4.1安全机构制度	3	安全生产制度建立情况。	已建立安全生产管理机构的，得1分；有健全完善的安全生产管理制度的，得2分。	3			
4.2安全生产培训	3	安全生产培训情况。	未建立安全培训制度的扣3分，没有培训记录的扣2分，没有影像资料的扣1分。	3			



评价项目		分值	评价内容	评分细则	得分情况	扣分原因	备注
4. 安全管理 (15分)	4.3安全生产例会	3	安全生产例会制度落实情况。	未建立安全例会制度的扣3分，没有例会记录的扣2分，没有影像资料的扣1分。	3		
	4.4应急管理	4	企业应急预案、队伍建立情况，设备、物资储备情况。	编制应急预案的得2分。组建应急队伍的得1分。设施设备和物资储备到位的得1分。	4		
	4.5应急演练	2	应急演练情况。	当年进行应急演练得3分。	2		
	5.1服务窗口热线	2	供热企业服务场所、热线等设置情况。	未设置服务场所扣1分，未设置热线扣1分。工作时间服务场所无工作人员，每出现1次扣0.5分，24小时服务热线无人接听每出现1次扣0.5分，扣完为止。	2		



评价项目		分值	评价内容	评分细则	得分情况	扣分原因	备注
5. 供热服务 (19分)	5.2服务公示	3	服务窗口单位应上墙公示省、市政府部门关于收费标准、停热等办理业务的政策法规，办理业务所需资料、业务流程、时限，方便用户办理相关业务。公示服务承诺及辖区供热管部门及本公司服务、投诉电话。并能按照政策法规及服务承诺执行。	服务窗口单位收费标准、停热等业务办理相关规定、业务办理所需资料、业务流程、时限、服务承诺，每缺少一项上墙公示扣0.5分；每有1处窗口单位未公示服务、投诉电话的扣1分；出现未按照政策、法规办理业务的，出现1次扣1分，扣完为止。	3		
	5.3客户服务	5	服务人员应统一着装、佩带岗位标志，举止文明，熟练掌握政府及公司各项政策、规定。接待用户来电来访，应主动热情、语气温和，耐心细致。	服务人员未统一着装或未佩戴岗位标志每出现1次扣0.5分，接待来电来访态度生硬或推诿不作为每出现1次扣2分，服务人员业务流程不熟悉每出现1次扣0.5分，扣完为止。	0		
	5.4收费、退费办理	3	按省、市政府部门规定进行收费，对室温不达标的用户应按照政府相关规定给予退费，不得设置额外条件阻碍用户办理相关业务。	对用户收费应按规定收取，如因不合法收费造成越级投诉或集体性投诉，本项不得分。对室温不达标用户来办理退费应按规定办理，如因拒绝对其办理退费产生投诉，每产生一户投诉扣0.5分，扣完为止。对用户申请退费不得设置受理时限等阻碍用户办理退费的额外条件，如有额外条件，扣2分。	3		
	5.5用热、停热办理	6	按省、市政府部门规定受理用户用热、停热申请，不得设置四邻签字、限时办理等附加条件阻碍用户办理相关业务。	在省、市政府部门规定以外设置附加条件或未按照政府部门规定办理用热、停热业务的，本项不得分。用户符合停热条件申请停热，拒绝办理的，发现1起扣1分，扣完为止。	6		



评价项目		分值	评价内容	评分细则	得分情况	扣分原因	备注
6. 投诉办理 (70分)	6.1 投诉办理制度	3	查看供热企业的服务和投诉处理台账，接待记录齐全，并将投诉结果反馈用户。用户投诉应及时妥善处理，应在1小时内做出响应。建立跟踪回访机制，对已办结投诉结果进行回访。	未建立服务和投诉处理记录的，本项不得分。投诉受理台账所列事项不全的，扣1分。未建立跟踪回访机制的，扣1分。	3		
	6.2 用户投诉率	20	投诉率不得高于1%。	投诉率每高出0.1%扣1分，扣完为止。（不足0.1%的，按0.1%计算）	20		
	6.3 用户投诉办结率	15	投诉办结率不得低于95%。一般投诉48小时内办结。	投诉办结率每降低0.1%扣1分，每出现1件超时办结问题扣0.1分，扣完为止。（不足0.1%的，按0.1%计算）	15		
	6.4 媒体曝光	24	供热企业质量不达标、服务不到位等问题受到媒体曝光。	每在市县媒体上出现1次情况属实的负面报道扣2分；每在省级媒体上出现1次情况属实的负面报道扣3分；每在国家级媒体上出现1次情况属实的负面报道扣6分，出现以上问题，未及时解决的1次扣8分。	24		
	6.5 结果复核抽查	8	对供热企业投诉受理台账进行抽查回访，与用户确认办理情况。	每发现1起投诉未办结，扣1分。主管部门对供热企业投诉受理台账抽查量不低于50件。	8		



评价项目		分值	评价内容	评分细则	得分情况	扣分原因	备注
7. 智能化建设 (6分)	7.1 供热系统智能化	3	热源厂、热力站设备运行参数检测仪表完好，运行数据实时上传至控制平台。	供热系统未实现运行数据实时上传的，本项不得分。每有1处热源或换热站未实现运行数据实时上传的，扣0.5分，扣完为止。	3		
	7.2 业务办理智能化	2	企业通过网站、手机app、微信公众号等方式提供网络服务，实现网上业务办理。	可通过网络办理报修等业务的，本项得1分；可通过网络缴费的，本项得1分。	1	企业未实现网络办理供热报停业务扣1分	
	7.3 投诉受理智能化	1	企业通过网站、手机app、微信公众号等方式提供网络服务，实现网上投诉受理。	不能通过网络进行供热质量投诉的，本项不得分。	0		
8. 加分项目 (10分)	8.1 服务社会用户宣传	5	企业先进事迹受到媒体正面报道。	国家级媒体（报纸、电视、网络）正面报道1次，加2分；省级媒体（报纸、电视、网络）正面报道1次，加1分。同一事件不得重复计算，最高得分不超过5分。	0		
	8.2 承担社会责任	5	承担自身供热区域外省、市供热抢险任务。	企业供热应急抢险队在保障自身抢修工作的基础上，承担省、市供热抢险任务，每参加1起抢险任务加2分，最高得分不超过5分。	0		
总分					214		

