

ᠤᠮᠤᠯᠠᠭ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ ᠤᠯᠤᠰ

# 乌海市城市管理综合执法局文件

乌城管发〔2021〕05号

## 关于印发《乌海市供热质量考核评估办法》 的通知

各有关单位：

为加强城市供热行业监管，提高城市供热质量和水平，我局制定了《乌海市供热质量考核评估办法》，现印发给你们，请遵照执行。

乌海市城市管理综合执法局  
2021年9月8日



# 乌海市供热质量考核评估办法

为加强城市供热行业监管，提高城市供热质量和水平，根据《内蒙古自治区城镇供热条例》等有关法律法规，结合我市实际制定本办法。

## 一、考核机构

市供热行政主管部门（乌海市城市管理综合执法局）和各区供热行政主管部门共同负责供热企业考核评估工作的组织实施。

## 二、考核对象

对市区内从事集中供热的企业每年供热安全和供热服务质量情况进行考核。

## 三、考核方式

通过供热期的集中考核、日常考核等对供热企业进行量化考核，考核结果将在行业内通报，接受各方监督。

## 四、考核内容

考核评价评分标准施行百分制，其中供热安全 50 分，供热服务质量 50 分。

### （一）供热安全：50 分

1.制定供热保障和应急方案，抢险设备、物资完备（抢修车辆、发电机、风机、阀门、水泵、夜间抢修设备等），抢修人员 24 小时待命。

2.供热事故抢险反应快速，处置妥当、恢复及时。除电力、

自来水、气源压力或杂质、外力破坏等客观原因造成非正常停热降温的故障外，每次停热时间不得超过 24 小时。

3.现场检查煤炭出入库记录，要求有足够的存煤。

4.按照要求做到污染物达标排放。

5.建立管网巡检制度，并做好巡检记录。

6.建立安全生产制度，做好消防设施养护、人员出入登记、安全生产巡查、应急事件处置，做好压力容器、阀门、特种设备年检等。

## （二）供热服务质量：50 分

1.对“供热前及时召开用户座谈会或主动联系热用户，掌握用户供热准备情况，听取用户意见建议”进行抽查，充水试压提前通知热用户。

2.通过检查供热运行及用户阀门开启记录，或到用户现场抽查的形式，确定是否执行规定供热日期或响应政府号召提前供热。

3.现场抽检两家以上热用户，每家热用户不少于两户业主室温是否达标。

4.接到对供热设施故障的投诉，两小时内到达现场抢修；接到对供热质量的投诉，12 小时内达到现场处理；热力主管道发生事故，自接到报告后，30 分钟内进入抢修现场。

5.实行 24 小时值班制度，接听热线电话有专人、有记录、有反馈信息、用语规范。

6.积极开展访民间暖活动，通过到用户现场解答、媒体宣传等形式，做好用热知识宣传工作，重点做好对反映用热问题突出用户的宣传。

7.建立用户室温抽检制度，对供热温度低于 18℃的情况制定切实可行、方便群众的退费措施。

8.发现因供热质量引发群体性事件苗头应及时上报，相互协调，积极做好解释和疏导工作。

9.上一供热季结束至今存在的供热遗留问题解决落实情况

## 五、考评结果运用

考核等级分为五个等级：优秀、良好、合格、基本合格和不合格。评价分值 90 分（含）及以上的为优秀；85 分（含）—90 分的为良好；80 分（含）—85 分的为合格；75 分（含）—80 分的为基本合格；75 分以下的为不合格。

1.各供热企业落实供热安全和供热服务质量工作纳入日常考核工作中，并作为城市管理工作评优评先的一项重要依据。

2.通过建立“以奖带补”考核奖励制度，对年度考核结果等级优秀的企业进行公开表彰，对年度考核结果等级不合格的企业进行通报批评。

# 乌海市供热质量考核评价表

项目	考核内容	分值	评分说明
供热安全	1.制定供热保障和应急方案，抢险设备、物资完备（抢修车辆、发电机、风机、阀门、水泵、夜间抢修设备等），抢修人员 24 小时待命	10	未制定供热保障和应急方案的扣 10 分，方案不合格的扣 5 分。未按照预案组织应急演练、人员培训、储备应急物资的，根据缺失情况扣除相应分值
	2.供热事故抢险反应快速，处置妥当、恢复及时。除电力、自来水、气源压力或杂质、外力破坏等客观原因造成非正常停热降温的故障外，每次停热时间不得超过 24 小时	10	除电力、自来水、气源压力或杂质、外力破坏等客观原因造成非正常停热降温的故障外，连续停热超过 24 小时的一次扣 1 分，消极应对供热事故抢修抢险的发现一起扣 5 分
	3.现场检查煤炭出入库记录，要求有足够的存煤	5	未按照保障冬季供热工作要求存储储煤的扣 5 分
	4.按照要求做到污染物达标排放	5	因污染问题被勒令停炉整顿影响供热的一次扣 5 分
	5.建立管网巡检制度，并做好巡检记录	10	未建立管网巡检制度的扣 10 分，巡检记录不规范扣 5 分
	6.建立安全生产制度。做好消防设施养护、人员出入登记、安全生产巡查、应急事件处置。做好压力容器、阀门、特种设备年检等。	10	未建立安全生产制度的，扣 10 分；制度不完善的，扣 5 分。未对人员出入进行登记的扣 2 分，未进行安全生产巡查、应急事件处置的扣 2 分，未对压力容器、阀门、特种设备年检的扣 10 分

项目	考核内容	分值	评分说明
供热服务质量	1.对“供热前及时召开用户座谈会或主动联系热用户，掌握用户供热准备情况，听取用户意见建议”进行抽查，充水试压提前通知热用户	5	未提前组织联系、听取热用户意见和建议活动的扣2分，未提前做好充水试压的扣3分
	2.通过检查供热运行及用户阀门开启记录，或到用户现场抽查的形式，确定是否执行规定供热日期或响应政府号召提前供热	5	发现一起未按时供热情况扣2分
	3.现场抽检两家以上热用户，每家热用户不少于两户业主室温是否达标	5	因该企业责任导致业主室温不达标一家扣2分
	4.接到对供热设施故障的投诉，两小时内到达现场抢修；接到对供热质量的投诉，12小时内到达现场处理；热力主管道发生事故，自接到报告后，30分钟内进入抢修现场	10	未在2小时以内抢修的、对供热质量投诉12小时内未到现场处理的扣5分，主管网发生事故未按规定时间到场的扣5分
	5.实行24小时值班制度，接听热线电话有专人、有记录、有反馈信息、用语规范	5	无值班制度的扣5分，值班记录不规范的1分，投诉问题处理结果不合理的扣1分
	6.积极开展访问暖活动，通过到用户现场解答、媒体宣传等形式，做好用热知识宣传工作，重点做好对反映用热问题突出用户的宣传	5	未做好用热知识宣传工作的扣2分，未积极配合监管部门布置的宣传采访活动一次分别扣1分
	7.建立用户室温抽检制度，对供热温度低于18℃的情况制定切实可行、方便群众的退费措施	10	对使用计量不准确的设备测温的扣2分，测温记录不完善的扣2分，未制定退费措施的扣2分
	8.发现因供热质量引发群体性事件苗头应及时上报，相互协调，积极做好解释和疏导工作	3	未及时报每次扣3分，发生群体事件每次扣3分
	9.上一供热季结束至今存在的供热遗留问题解决落实情况	2	未妥善解决一起扣1分