供热客户服务管理制度

一、基本道德和技能制度

(一)严格遵守国家法律、法规，诚实守信、恪守承诺。

(二)真心实意为用户着想,尽量满足用户的合理要求。

(三)熟知本岗位的业务知识和相关技能，岗位操作规范、熟练，具有合格的专业技术水平。供热单位的司炉和维修人员,应当经过供热主管部门和其他有关部门的安全和技术培训,持证上岗。

二、诚信服务制度

(一)公布服务承诺、服务项目、服务范围、服务程序、收费标准和收费依据，接受社会与用户的监督。

(二)根据国家、省、市有关法律法规,本着平等、诚实信用的原则,以标准合同形式明确供热单位与用户双方的权利和义务,维护双方的合法权益。

(三)严格执行规定的热费政策及业务收费标准，严禁利用各种形式和手段变相扩大收费范围或提高收费标准。

三、客服人员行为举止制度

(一)供热服务人员上岗应佩戴岗位标志，仪表大方,精神饱满，举止文明。

(二)为用户提供服务时,应礼貌、谦和、热情。

(三)当用户的要求与政策、法律、法规及本单位制度，应向用理遇有用户提出你户耐心解释,争取用户理解，做到有理有节要求时,应向用户委婉说明，不得与用户发生争吵。

四、用热管理服务制度

(一)用户来电来访，应主动热情、语气温和，对用户合理要求不推诿不扯皮，提高办事效率。

(二)受理用户业务咨询，应耐心细致，政策解释清楚,尽量少用专业术语,影响与用户的沟通。

(三)必须熟悉掌握省、市、企业内部的供热有关规章制度.对用户来电、来访、来信及上级交办事件,要详细记录，耐心解答。

(四)使用文明服务用语，必须做到事事有着落，件件有回音。

(五)应限时办理用户来信、来电、来访事件，供热站要在1小时内拿出处理意见，反馈给公司调度室，上级转办事件，要求供热单位1小时内向公司调度室回复处理结果。

(六)用户投诉办结率不低于100%(月办结)，未办结件的处理用户满意率100%

五、申请用热与验收检查服务制度

(一)受理申请用热业务时，应主动向用户说明该项业务需用户提供的相关资料、办理业务流程、相关收费项目和标准。

(二)在规定的期限内受理的用热申请、方案答复时限:最长不超过3个工作日。若不能如期确定方案时,供热单位应向用户说明原因。

(三)同意居民用户用热后，在供热期限内,立即供热:其他用户在用热设施验收合格并签订供用热合同后，5 个工作应以有关的法

(四)对用户供热工程的中间检查和竣工检验老规技术规范、技术标准、施工设计为依据:

(五)用热检查人员依法到用户用热现场执行用热检查任务时，属于断热、恢复供热情况的,供热站应将拟断热、恢复供热情况上报公司，经公司有关部门现场核实审批后，供热站才可实行断热或恢复供热，并将执行情况反馈给公司。公司验收合格后，下达增减面积通知单。

(六)属于新增热负荷拟供热情况的，由公司组织有关职能部门及供热站对建设单位外网及楼房室内采暖系统进行验收。验收合格并建设单位热费、增容配套费、外网施工费的交纳达到规定要求时公司下达增加面积通知单和供热通知单。供热站在没有接到公司下达的供热通知单之前，不得私自供热

六、变更、停、复热服务制度

(一)受理变更、停、复热业务时，应认真核实,并做好备查登记，依据用户提交的相关资料进行热费结算。

(二)因故对用户实施停热时,应严格按照国家、省、市规定的程序办。

(三)引起停热的原因消除后应及时恢复供热，不能及时恢复供热的应向用户说明原因.

(四)用户主动要求停止供热的，应视具体情况决定是否可以对其断热断热过程中如果是分户供热的,必须将进户供回水支管全部拆除。同时对断热后与供回水管线连接部分进行保温处理害及跑水事故

七、供热运行、维护服务制度

(一)在供热期间，供热系统正常状况下，供热单位应当保证居民居室内早六时至二十一时的温度应当达到 18C以上，其它时间力争达到18C,但最低不得低于16C (楼房用户);平房用热户按供热合同执行,室内温度不低于16C。

(二)非居民用户的室内温度,按供用热双方的合同约定。

八、测温服务制度

(一)在供热期间，供热单位应按集团公司有关规定设置室温检测点，定期、定点检测用户室温。

(二)登门测温对用户的配合应当面致谢，工作完毕后请用户签字，礼貌道别.

(三)及时准确记录测温结果，不得随意填写或改写,并在规定时间内上报测温纪录。

(四)测温服务工作人员在走访用户时必须佩带胸卡，必须熟悉和掌握供热法规及测温工作有关规定，在测温工作中必须使用文明服务用语，做到测温准确，记录真实。

(五)按有关规定检查测温点的测温情况，发现问题及时向上级汇报并及时调查。

(六)测温服务人员要经常征求测温点用户的意见,对用户的意见要及时向上级领导反馈。

(七)要按时填制测温报表，文字清晰、数字准确、录无用户签字无效.

九、维修、检护服务制度

(一)供热单位应当对其管理的供热设施定期进行吹扫、清洗、维修、养护，保证安全运行。

(二)供热期间，供热站应做到 24 小时值班服务。对供热报修请求做到快速反应、有效处理.

(三)供热设施发生故障不能正常供热或者停热八小时以上的,供热站应当通知用户或进行公告，并立即组织抢修，及时恢复供热。

(四)接到用户报修时，应详细询问故障情况如判断确属供热单位抢修范围内的故障或无法判断故障原因，应详细记录，立即通知抢修部门前去处理。如判断属用户内部故障，可电话告其可能的处理办法,或者应用户要求提供抢修服务时，要事先向用户说明该项服务是否有偿服务.

(五)因特殊原因造成故障较多，不能在规定时间内到达现场进行处理的，应向用户做好解释工作,并争取尽快安排抢修工作。

(六)发现因用户责任引起的供热设施损坏，应礼貌地与用户分析损坏原因，由用户确认，并在确认单上签字。

(七)认真学习和掌握供热法规做好维修服务工作，佩带标志上岗仪表整洁，语言文明，按规程操作,

(八)落实用户维修服务责任制，实行分清责任管理，集中维修，向用户出示相关维修服务责任证件、供热单位服务电话、投诉电话。

(九)向用户发放维修服务卡片，建立用户维修服务档案。

(十)用户报修跑、冒、滴、漏的必须在30分钟内赶到现场,其报修事件要在 30 分钟内与用户取得联系，约定处理时间,并在两个小时内赶到报修现场，对故障迅速进行调查分晰，查明原因后立即处理，直至故障排除,并在24小时内处理完毕。

(十一)建立用户报修处理意见回执单，记录用户联系方式，48小时后做一次回访询问工作,

(十二)维修人员应掌握管辖楼内采暖设施情况，并定期检查采暖系统的运行情况，发现问题及时处理

(十三)在用户室内维修过程中，要注意未经用户同意不得损坏用户室内设施，要求维修人员进入用户室内维修要用方便袋套鞋进入现场,冲洗暖气片必须使用巨型塑料袋套住暖气片,以防止对用户家居环境造成破坏,维修完毕后要主动打扫现场，做到整洁美

十、供热工程施工服务制度

(一)对用户的用热工程使用具备资质设计单位施工队伍，采用合格的设备材料;

(二)工程施工应当挂牌，注明施工路段、工期、施工单位、施工负责人和监督电话;

(三)施工现场应设置安全措施，悬挂安全标志,设置安全护栏，夜间设置警示灯，确保车辆与行人安全:

(四)严格按技术规范施工，保证工期,确保工程质量，不得随意更改设计。

(五)到用户现场工作时，应携带必备的工具和材料摆放有序，严禁乱堆乱放。如需借用用户物品,应征得用户同意用完后清洁干净在归还，并向用户致谢。

(六)现场工作结束后，应立即清扫，不能留有废料和污迹，做到设备场地清洁。同时应向用户交待有关注意事项，并主动征求用户意见。热力管线沟道等作业完成后，应立即恢复作业前状态,确保行人、车辆通行;

十一、投诉举报处理服务制度

(一)规范投诉举报处理程序，建立严格的供热服务投诉举报管理制度。

(二)通过以下方式接受用户的投诉和举报，供热调度室投诉举报电话:0475-2288871

(三)营业场所设置意见箱或意见簿;

(四)领导对外接待日;每周一早八时，地点:经理室

(五)其它渠道:电话、来访等。

(六)接到用户投诉或举报时，应向用户致谢,详细记录具体情况后，立即转递相关部门或领导处理。投诉在 5个工作日内、举报在10个工作日内答复。

(七)处理用户投诉应以事实和法律为依据，以维护用户的合法权益和保护集团公司股东财产不受侵犯为原则。

(八)对用户投诉，无论责任归于何方，都应积极、热情、认真进行处理,不得在处理过程中发生内部推诿、搪塞或敷们了事的情况。

(九)建立对投诉举报用户的回访制度.及时跟踪投诉举报处理进展情况，进行督办，并适时予以通报。

(十)严格保密制度,尊重用户意愿，满足用户匿名要求，为投诉举报人做好保密工作。

(十一)对隐瞒投诉举报情况或隐匿、销毁投诉举报件者，一经发现，严肃处理。

(十二)保护投诉举报人的合法权利。对打击报复投诉举报人的行为,经发现,严肃处理。

科左中旗华强供热有限公司

2009年9月30日