

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

T/

团 体 标 准

T/××× ××××—××××

供热客户服务

Specification for Heating Customer Service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

（征求意见稿）

本标准完稿日期：2020. 4. 27

××××—××—××发布

××××—××—××实施

中国城镇供热协会 发布

目 次

前言 III

供热客户服务 1

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 供热服务质量 2

4.1 供热温度 2

4.2 供热时间 3

4.3 室温合格率 3

4.4 响应及时率 3

4.5 诉求办结率 4

4.6 热线接通率 4

4.7 客户满意率 4

4.8 第三方评价 4

4.9 服务质量公示 5

5 供热服务体系 5

5.1 机构设置 5

5.2 制度建设 5

5.3 信息化建设 6

5.4 人员培训与考核 6

6 服务人员行为规范 6

6.1 基本服务规范 6

6.2 仪容仪表 7

6.3 行为举止 7

6.4 文明用语 7

6.5 安全规范 8

6.6 保密规范 8

6.7 热线人员行为规范 9

6.8 窗口人员行为规范 9

6.9 入户服务人员行为规范 9

7 服务网点规范 10

7.1 网点选址 10

7.2 网点功能 10

7.3 网点环境 10

7.4 安全管理 11

8 入户服务 12

8.1	维修	12
8.2	巡检	12
8.3	测温	13
8.4	查表	14
8.5	收费	14
8.6	回访	14
9	热线服务	15
9.1	咨询	15
9.2	报修	15
9.3	投诉	15
9.4	举报	16
9.5	建议	16
9.6	表扬	16
9.7	升级工单	16
10	智慧服务	16
10.1	基本要求	16
10.2	线上服务业务	17
10.3	线上信息公示	17
11	应急处置	17
11.1	总体要求	17
11.2	故障停热	17
11.3	客服热线	18
11.4	固定服务场所	18
11.5	现场活动	18
11.6	线上业务	19
11.7	舆情信息处置	19
12	服务宣传	19
12.1	总体要求	19
12.2	固定服务场所	19
12.3	活动现场	19
12.4	多媒体	20

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国城镇供热协会提出并归口。

本标准由中国城镇供热协会标准化委员会组织实施。

本标准起草单位：北京市热力集团有限责任公司、天津能源投资集团有限公司、天津市热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市滨海新区供热集团有限公司、兰州市热力总公司、乌鲁木齐热力（集团）有限公司、西安市热力集团有限责任公司、太原市热力集团有限责任公司、太原市热力设计有限公司、淄博热力有限公司、泰安市泰山城区热力有限公司、承德热力集团有限责任公司、唐山市热力总公司、郑州热力集团有限公司、长春市热力（集团）有限责任公司、包头市热力（集团）有限责任总公司、呼和浩特市城发供热有限责任公司、宝石花热力有限公司。

本标准主要起草人：

供热客户服务

1 范围

本标准规定了供热运营企业客户服务的术语和定义、供热服务质量、供热服务体系、服务人员行为规范、服务网点规范、入户服务、热线服务、智慧服务、应急处置及服务宣传。

本标准适用于为已与供热运营企业签订合同、或形成事实用热关系的供热客户（含居民客户和非居民客户）提供服务，服务内容包括咨询、维修、交费等客户诉求。

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 33833 城镇供热服务

GB 50096 住宅设计规范

CJJ 203 城镇供热系统抢修技术规程

3 术语和定义

3.1

供热客户 heating consumers

已与供热运营企业签订合同或形成事实用热关系的客户。分为居民客户和非居民客户。

3.2

供热运营企业 heating operation enterprise

利用热源单位提供的或自己生产的热能从事供热经营并取得相应的经营许可的企业总称。

3.3

供热温度 heating temperature

供热客户在正常供热期间的室内温度。

3.4

室温合格率 rate of indoor temperature

供热运行期间，供热运营企业根据合同确定的室温标准或当地供热政策规定的合格室温和测温比例，选取有代表性的供热客户进行室温检测，室温合格的户数与检测总户数的百分比。

3.5

响应及时率 rate of timely response

供热运行期间，供热运营企业在规定时间内响应客户诉求的次数与客户诉求总次数的百分比。

3.6

诉求办结率 rate of settlement

供热运行期间，供热运营企业在规定时间内办理完结的客户诉求次数与客户诉求总次数的百分比。

3.7

客户满意率 rate of customers' satisfaction

T/××× ××××—××××

客户对供热温度、生活热水温度、蒸汽质量和供热服务质量的满意程度，指满意客户的数量与被调查客户总数量的百分比。

3.8

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运营企业的机构，根据所建立的评估指标体系，按照一定程序对供热运营企业服务质量进行评估的做法。

3.9

客户服务人员 service personal

为客户提供服务的工作人员。

3.10

首问负责制 primary responsibility system

客户咨询或办理供热相关事宜，第一位接受询问的工作人员必须负责解答或交主办人员办理的一项制度。

3.11

对外服务网点 service hall

供热运营企业为客户办理冬季采暖和生活热水等供热相关业务需要而设置的固定服务场所。

3.12

入户维修 indoor repair

对客户室内自用供暖设施进行维修与调节等操作的工作。

3.13

入户巡检 indoor inspection

对客户室内共用及室内自用供暖设施的运行状况进行检查的工作。

3.14

入户测温 indoor thermometry

在每个供暖期期间，对客户供热温度进行测量的工作。

3.15

入户走访 indoor visit

为深入了解客户的诉求，为客户提供更好的服务，服务人员上门了解客户对服务项目的意见和建议的工作。

3.16

工单 worksheet

记录供热客户信息、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。

3.17

舆情 public sentiment

舆情是“舆论情况”的简称，是指在一定的社会空间内，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运营企业等产生的社会、道德等方面的取向和态度。它是较多群众关于供热问题所表达的信念、态度、意见和情绪等表现的总和。

4 供热服务质量

4.1 供热温度

4.1.1 供热温度应符合 GB/T 33833 中 5.1 的要求。

T/××× ××××—××××

4.1.2 非居民客户的室内温度执行国家标准或者由供热运营企业和客户在合同中约定。

4.1.3 以下情况不在本标准合格供热温度的规定范围内：

- a) 室外日平均气温低于区域建筑物供暖系统设计温度；
- b) 采暖系统设计或与施工不符合国家规范要求的情况；
- c) 住宅保温性能不符合 GB 50096 的规定；
- d) 客户私自改动室内房屋结构及供热系统的。

4.2 供热时间

4.2.1 供热时间应符合 GB/T 33833-2017 中 5.2 的要求。

4.2.2 供热运营企业在当地规定供热时间内不应擅自延后开始、中止或提前结束。

4.3 室温合格率

4.3.1 室温合格率=(用户室温合格户数/用户室温检测总户数) ×100% 。室温合格率应达到 98%及以上。

4.3.2 供热温度检测参照 GB/T 33833-2017 中 7.6 的要求。

4.3.3 室温合格率信息获取途径宜包括下列内容：

- a) 供热运营企业按照供热温度检测制度规定入户测温；
- b) 供热运营企业运用信息化系统对客户进行远程室温检测；
- c) 应客户要求由供热运营企业提供上门测温服务。

4.3.4 特殊情况不方便入户时，可采取短信、线上等方式，由用户提供室温数据，作为衡量供热质量的参考。

4.3.5 计算室温合格率时，不包括以下情况：

- a) 室外气温持续低于设计标准；
- b) 因供热系统故障无法正常供热；
- c) 客户私自改动室内房屋结构及供热系统的；
- d) 客户私自改变采暖性质的；
- e) 其它影响供热设施正常运行的。

4.4 响应及时率

4.4.1 响应及时率=(规定时间内响应次数/客户诉求总次数) ×100%。响应及时率应达到 100%。

4.4.2 电话受理时宜在 15 秒之内接听；短信或微信等其他受理平台响应时间不宜超过 10 分钟；信箱受理响应时间不宜超过 24 小时。

4.4.3 能够当场解决的问题，应立即解决；对在规定时间内能够解决的问题，应尽早解决。

4.4.4 咨询应当场解答；如情况复杂或需转交其他部门办理，宜在 30 分钟内联系客户，3 个工作日内完成并回复；报修室内漏水业务，宜在接单第一时间联系客户，1 小时内到达现场，8 小时内完成并回复；报修不热、测温及其他维修业务，宜在 1 小时内联系客户，1 个工作日内完成并回复；投诉、举报、建议、表扬宜在 1 小时内联系客户，3 个工作日内完成并回复。

T/××× ××××—××××

4.4.5 窗口交费宜在接到客户需求后 5 分钟内完成。

4.4.6 停热及恢复用热宜在受理之日起 15 个工作日内完成。

4.4.7 过户要求在申请人手续齐全情况下宜在 3 个工作日内完成办理。

4.4.8 对在规定时间内难以处理的问题（如因鉴定、检测、收集资料等其他原因耽误的时间）应向客户说明原因，并确定解决的时间。

4.5 诉求办结率

4.5.1 诉求办结率=(规定时间内办结次数/客户诉求总次数) ×100%。诉求办结率应达到 95%。

4.5.2 计算诉求办结率时，不包括以下情况：

4.5.3 客户诉求与供热条例等相关法律法规、地方规定、合同约定及社会公序良俗相悖；

4.5.4 情况不属实、恶意举报等非合理诉求。

4.6 热线接通率

4.6.1 热线接通率=(实际接通量 / 热线呼入量) × 100%。

4.6.2 供暖季正式开始前后 10 日为客户诉求峰值时段，热线接通率宜不低于 70%。其他时段，热线接通率宜在 85%以上（突发性严重运行故障除外）。

4.6.3 供热运营企业宜通过人工智能等方式及时响应供热客户诉求。

4.7 客户满意率

4.7.1 客户满意率=(满意客户数量/被调查客户总数量) ×100%。在供热设施正常运行的情况下，客户满意率应保持在 98%以上。

4.7.2 客户满意率信息获取途径宜包括下列内容：

- a) 诉求办结后，客户对本次服务的直接评价；
- b) 对报修及投诉客户的回访调查；
- c) 对企业服务网点的调查；
- d) 聘请社会监督员进行评价。

4.7.3 对 1 个月内同一客户反映同一问题的重复诉求，计 1 次统计。

4.7.4 计算客户满意率时，不包括以下情况：

- a) 客户诉求与供热条例等相关法律法规、地方规定、合同约定及社会公序良俗相悖；
- b) 情况不属实、恶意举报等非合理诉求。

4.8 第三方评价

4.8.1 供热运营企业应建立完善的第三方评价体系，通过第三方对室温合格率、客户满意率、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。

4.8.2 供热运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。

4.8.3 供热运营企业宜主动在供暖期及结束后开展供热服务质量第三方评价。

4.8.4 供热服务质量评价过程应客观、公正、公平，切实维护供热运营企业和客户的合法权益。

4.8.5 第三方评价应包括且不限于以下内容：

- a) 服务态度；
- b) 供热效果；
- c) 维修（响应）效率；
- d) 办理过程；
- e) 办理结果。

4.8.6 评价渠道可采取以下方式：

- a) 社会评价及调查机构进行的评价；
- b) 专项服务项目咨询；
- c) 专家评议；
- d) 政府主管部门评价；
- e) 新闻媒体评价。

4.8.7 第三方评价应实行样本抽样调查方式。

4.8.8 供热运营企业应根据评价结果，对照客户的需求，制定改进的计划和方案并组织实施。供热运营企业对客户反映的供热技术和供热质量问题，本供热期能够解决的，应制定措施予以解决；供热期不具备解决条件的，制定解决措施，停热后应解决处理。

4.9 服务质量公示

供热运营企业应主动向公众进行服务质量公示，内容包括本企业服务标准、服务承诺、资费标准等，接受公众的监督。

5 供热服务体系

5.1 机构设置

5.1.1 供热运营企业应建立与其供热规模和客户数量相适应的服务体系，建立专门的服务管理机构，确保职责明确并有效运行，满足客户的合理需求。

5.1.2 服务管理机构应设置客户诉求受理和业务办理等场所，应包含但不限于话务中心、服务网点、维修站点等。

5.1.3 服务管理机构应明确受理业务范围、处理渠道、工作流程、办事期限、机构成员及工作职责。

5.2 制度建设

5.2.1 供热运营企业应参照国家标准、行业标准、区域供热政策法规等制定本企业服务制度，为客户提供方便、快捷、优质服务。

5.2.2 客户服务制度应包括但不限于客服体系构成与职责、客服工作流程、热线服务规范、服务绩效考核、入户服务及维修操作规程等内容。

5.2.3 制度建设应遵循以下原则：

- a) 必要性与时效性原则。与企业整体发展战略、功能定位、管控模式及管理重点相适应，并随着内外部环境的变化和经营管理的需要，实施评价和更新。
- b) 系统性与规范性原则。避免重复制定以及各项制度之间冲突和遗漏，规章制度的格式、体制符合统一的形式要求。
- c) 可操作性原则。规章制度的内容、主体、程度、对象应明确、具体。

5.3 信息化建设

5.3.1 供热运营企业应建设与企业发展相适应的服务信息系统平台，满足供热客户交费、查询、咨询、报修、投诉等业务需求。

5.3.2 供热运营企业应建立健全客户信息档案数据库，实现客户各类服务信息、业务办理的可追溯性。

5.3.3 供热运营企业应积极探索通过信息化手段，如建设微信平台、手机客户端、网上营业厅等线上服务平台，开发内部管控系统等方式，提升供热服务质量和企业管理水平。

5.3.4 供热运营企业内部应积极探索实现多管理平台的数据共享，有效实现大数据的整合及利用。

5.3.5 供热运营企业应加强系统、网络安全建设，确保系统网络、应用程序无安全漏洞。

5.4 人员培训与考核

5.4.1 供热运营企业应结合自身情况建立与之相适应的服务人员培训、考核制度。

5.4.2 供热运营企业应定期制定服务体系培训计划，培训内容应包含但不限于：

- a) 服务标准；
- b) 供热政策；
- c) 供热专业知识；
- d) 企业发展规划；
- e) 岗位技能；
- f) 系统软件使用；
- g) 常见问题及处理方法等。

5.4.3 供热运营企业宜定期组织编写及更新供热服务培训教材及工作手册，方便服务人员随时学习、查阅。

5.4.4 供热运营企业宜建立培训机构，并配置必要的培训师资。

5.4.5 供热运营企业在人员培训完成后应对参培人员进行考核。

6 服务人员行为规范

6.1 基本服务规范

6.1.1 服务人员对客户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，最大限度地满足客户的合理要求，认真解决客户提出的问题。

6.1.2 服务人员应执行首问负责制。即首位接待来电来访客户的工作人员应热情礼貌表明身份，询问并详细记录来电来访目的及需提供的有关服务，依据规定做出详细解释；需由相关部门办理的，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，并进行回访，执行闭环管理。

6.1.3 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，并应当熟悉供热范围、客户基础资料等。

6.1.4 服务人员应严格遵守国家和公司各项廉政纪律，不应借职务之便，收受客户物品，不应“吃、拿、卡、要”，不应刁难客户。

6.1.5 供热运营企业宜对服务人员的着装、标识、服务用语、工作规范、作业流程等进行统一规范，并向辖区内客户进行公示，接受公众的监督。

6.1.6 服务人员应提前到岗，做好岗前准备，仪容仪表应符合要求。

6.2 仪容仪表

6.2.1 服务人员在面对客户时，宜穿着供热运营企业统一配备的印有企业 LOGO 的工服并佩戴工牌；工服应保持干净、无异味，不得敞胸露怀，挽卷裤腿；工牌上宜包含职工姓名、工作单位、岗位名称和照片。

6.2.2 服务人员不得佩戴夸张的饰物；不得裸露纹身；不得穿拖鞋、戴墨镜。

6.2.3 服务人员头发应保持清洁、梳理整齐，发型大方得体，不得漂染艳丽发色；指甲保持干净，不蓄留长指甲，不做夸张的指甲装饰；男性服务人员不蓄留胡须。

6.3 行为举止

6.3.1 服务人员行为举止应自然、得体、大方。

6.3.2 站立时，抬头、挺胸、收腹，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。

6.3.3 坐下时，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙，不用手托腮或趴在工作台上，不抖动腿和翘二郎腿。

6.3.4 服务人员为行动不便人士或老年客户提供服务时，应当主动给予特别照顾。客户提出上门服务申请时，应上门提供服务；对听力不好的客户，应适当提高音量，放慢语速。

6.3.5 服务人员为客户提供服务时应态度和蔼，解答耐心细致；接待客户时，应面带微笑，目光专注，做到来有迎声，去有送语；与客户会话时，应亲切、诚恳，有问必答。

6.3.6 服务人员与客户交接钱物时，应唱收唱付，轻拿轻放，不抛不丢。

6.3.7 服务人员在工作场所禁止做与工作无关的事情。

6.4 文明用语

6.4.1 服务人员应使用文明礼貌用语，主动与客户打招呼，积极响应客户的诉求，结束服务后应与客户道别；工作发生差错时，应及时更正并向客户致歉。

6.4.2 服务人员宜掌握标准普通话，语速适中，语调柔和，咬字清晰。

6.4.3 客户有意见或态度不好时，服务人员应耐心解释、说明政策，严禁与客户发生争吵。

6.4.4 服务人员不得推诿敷衍客户，不得给出不明确、不准确的答复。如不能立即答复，应向客户说明，并留下联系电话，尽快答复。

6.4.5 服务人员应减少使用生僻的热力专业术语，以免影响客户理解。

6.5 安全规范

6.5.1 操作安全

6.5.1.1 供热运营企业应对服务人员进行安全教育和培训，建立安全服务责任制。

6.5.1.2 服务人员应严格遵守安全规章制度和操作规程。

6.5.1.3 对于客户提出的违反安全规定的要求，服务人员应明确拒绝并说明理由。

6.5.2 入户安全

6.5.2.1 服务人员宜2人及以上同行，可配备记录仪。1人入户时，可佩戴工作记录仪，对入户过程实时录像，使用工作记录仪时应征得用户同意。

6.5.2.2 服务人员因收费、测温、维修等原因发生纠纷时，严禁采取语言和肢体的过激行为，应整理好票据、钱款、工具等适时退出，及时向主管人员反馈服务结果。人身安全及企业、个人财产受到损害时应及时报警。

6.5.2.3 服务人员上门服务于恶意投诉或特殊群体客户（残障、吸毒等）时，可联系客户单位或辖区街道社区共同上门。

6.5.3 收费安全

6.5.3.1 收费人员应熟悉收费模式，熟练操作收费设备，票据开具清晰，收费记录明确。收费钱款、票据、证件应当面核对清楚，杜绝差错。

6.5.3.2 服务人员做好交费安全提示，收费过程中可尽量向供热客户推荐线上以及刷卡等非现金方式。

6.5.3.3 发生退费业务时，应按当地政策法规及用热合同规定计算、核对退费金额，与客户确认后进行操作。

6.6 保密规范

6.6.1 保密工作应实行“积极防范、突出重点，既确保国家秘密、商业秘密，又便利各项工作”的方针和“业务谁主管，保密工作谁负责”的原则。

6.6.2 供热运营企业应建立保密工作制度，并根据工作实际对职工进行保密教育和保密工作检查，认真落实各项保密措施。

6.6.3 每个工作人员都要熟知本职工作中涉及秘密的具体事项和密级划分的标准、范围，严格遵守各项保密制度。严禁在私人交往和通讯中泄露客户信息，严禁在公共场所谈论客户信息，严禁通过其他方式传递客户信息。

T/××× ××××—××××

6.6.4 凡涉及客户资料的收发、传递和外出携带，应本着信息垂直管理、避免交叉流动的原则，指定专人负责，并采取必要的安全保密措施，避免中间环节发生泄露。

6.6.5 凡是记载秘密信息的纸介质、磁介质、光介质等秘密载体，应采取必要的安全保密措施，与普通载体分开管理。

6.6.6 加强对工作用计算机上互联网的保密管理，严禁通过互联网传输涉密信息；不得在普通传真机上发送涉及国家秘密、企业秘密的文件；加密机及其密钥要设专人负责管理，并建立严格的审批、登记、管理制度。

6.7 热线人员行为规范

6.7.1 热线人员应在电话接通后首先亮明身份，主动询问客户诉求。

6.7.2 电话应答过程中，应精神饱满，面带微笑，全神贯注，并能准确、迅速地理解和记录来电人的诉求。

6.7.3 对于非本企业服务范围的客户来电，要指导客户致电相关部门。

6.7.4 通话结束后，向客户表示感谢，应先等客户挂掉电话后再挂机，挂机时要轻放。

6.7.5 回访时，应避免在休息及用餐时间拨打客户电话。应预先整理好通话内容，语言应简洁明了。

6.7.6 属于客户不理解供热政策或是客户室内自用供暖设施存在问题等原因造成的客户不满意，应在回访记录中写明。

6.8 窗口人员行为规范

6.8.1 服务人员应面带微笑，主动问候客户，询问客户诉求。

6.8.2 服务人员应向客户一次性说明需提供的相关资料、办理业务流程、相关收费项目和标准，以及政策依据。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耐心讲解政策规定。

6.8.3 客户办理业务过程中，服务人员如果需要暂时离开座位时，应主动告知客户，回来后应向客户致歉。

6.8.4 服务人员应双手从客户手中接取或向客户递交有关物品。

6.8.5 客户离开时，服务人员应提醒客户带好随身物品，并礼貌地与客户道别。

6.9 入户服务人员行为规范

6.9.1 预约

服务人员接到客户诉求后，应尽快直接上门，或及时与客户联系，确定上门服务时间。

6.9.2 敲门

服务人员入户前按门铃或敲门时，身体应保持端正，正对房门或“猫眼”，保持50厘米左右距离，声音应适中，等待客户应答。若无应答时，应稍后5~10秒钟左右再进行第二次按门铃或敲门。

6.9.3 入户

T/××× ××××—××××

6.9.3.1 客户开门后，应主动出示工作证件并自我介绍，同时说明入户服务的主要工作内容，得到客户允许后，穿好鞋套进门。如携带记录仪，应向客户做说明，获得同意后方可使用。

6.9.3.2 服务过程中应与客户做好沟通，耐心回答客户的疑问，不随意回答自己不清楚的问题；对客户的行为进行及时有效地制止。

6.9.3.3 对于涉及维修收费、维修可能造成物品损坏等需要说明的事项应提前告知客户，不能私自向客户承诺或提出不合理的建议。

6.9.3.4 维修过程中，维修人员搬动客户物品时应该轻拿轻放，工具或材料应放置在垫布上或者工具包内。如需借用客户的工具和物品，使用后应及时归还并致谢。

6.9.3.5 维修过程中，维修人员在客户家中不应做或谈论任何与工作无关事项，不应在客户室内随意走动或大声喧哗，不应接受客户馈赠。

6.9.3.6 入户服务完毕后应及时将现场清理干净。

7 服务网点规范

7.1 网点选址

7.1.1 服务网点的选址应在供热运营企业的供热区域范围内，综合考虑所服务的客户类型、客户密度。

7.1.2 服务网点选址时应考虑所在位置的明显程度、客户的交通便利性。

7.1.3 楼层尽量选择一楼便于客户进出，大门宜面对街道。

7.2 网点功能

7.2.1 服务网点的功能包括：业务办理、收费、信息公示等。

7.2.2 业务办理事项包括受理各类用热业务，包括但不限于客户信息查询、客户信息变更、供热开栓、故障报修、暂停用热申请、散热器安装申请、投诉、举报、建议。

7.2.3 收费事项包括提供采暖费、生活热水费的收取和账单服务，以及热计量卡和水卡的充值等。

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。

7.3 网点环境

7.3.1 总体要求

对外服务网点应根据现场环境实际情况按外部、服务区、办公区进行区域划分，各区域宜具备统一的供热运营企业 VI 标识。

7.3.2 网点外部区域

7.3.2.1 供热运营企业名称、营业时间应在明显位置悬挂，其规格、字体、颜色、标识、材质等宜统一。

T/××× ××××—××××

7.3.2.2 供热运营企业宜在服务网点附近明显位置安装对外服务网点路引牌，宜在社区、城区或电子地图中标注服务网点的位置。

7.3.2.3 雨雪天气时，门外的台阶上应有防滑设施或防滑提示。

7.3.2.4 符合条件的网点应建设无障碍通道。

7.3.3 网点服务区

7.3.3.1 环境应清洁、整齐、宽敞，服务区面积应大于或等于办公区。

7.3.3.2 服务网点柜台长度按照坐席数量确定，坐席宽度适宜；没有电子排队设备的网点，柜台客户侧设置1米等候线；应为等候办理业务的客户提供休息的座椅。

7.3.3.3 服务区内应张贴：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、颜色、字体等应统一。展板内容根据行业政策和企业规定应及时进行变更。

7.3.3.4 有条件的服务网点可设置供客户办理自助查询与交费等业务的设备。

7.3.3.5 应设置意见箱或意见本、报修单、满意度调查表。

7.3.3.6 应设置座椅、笔、老花镜、饮水机、一次性水杯等便民设施。

7.3.3.7 宜设置宣传架，放置供热条例规定、供热运营企业简介、宣传页册等。

7.3.3.8 玻璃门及柜台玻璃上应粘贴防撞条，防撞条上宜有供热运营企业的名称和 logo 等内容。

7.3.3.9 宜设置引导员维持网点秩序，提供咨询服务。

7.3.4 网点办公区

7.3.4.1 办公区应与服务区、生活区分开。

7.3.4.2 服务柜台应不高于90厘米，做到服务人员与客户平视交流。

7.3.4.3 服务柜台应摆放代表服务人员身份的工位牌。

7.3.4.4 办公区内宜张贴管理办法、工作职责等内容。

7.3.4.5 办公桌上不应放置与办公无关的私人物品。

7.3.5 网点设备设施管理及环境卫生维护

7.3.5.1 服务网点内外部设备设施应登记造册，设专兼职人员管理。

7.3.5.2 外部应干净整洁，指示牌应保持清洁，门前严禁堆放杂物。

7.3.5.3 所有设施用品应摆放整齐，无卫生死角。

7.3.5.4 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。

7.4 安全管理

7.4.1 应保持地面干净整洁，无油无水无杂物；定期对服务网点悬挂物及其他设施的牢固程度进行检查，防止掉落。

T/××× ××××—××××

7.4.2 应安装视频监控系统，全程监控服务过程。网点的客户出入口、休息区等应在可视范围内，坐席安装音频采集系统，音视频数据保存时间应不低于1个月。

7.4.3 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、个人财产受到损害时应及时报警，并向主管部门汇报。

7.4.4 应配置紧急报警系统，柜台内应设置触发报警按钮，符合公安管理相关规定。

7.4.5 服务网点应具备完善的安全通道、消防设施；悬挂、粘贴各类路引、台阶、防滑等安全警示标识，并定期组织人员培训，进行安全应急演练。

7.4.6 电源处设明显警示标识，电器安全可靠。

8 入户服务

8.1 维修

8.1.1 维修人员应在规定时限内接收客户报修工单。

8.1.2 维修人员在接收工单后，应在规定时限内与客户预约上门时间，按照客户需求上门服务；客户如无时间要求，应按照企业规定时限上门服务；如遇突发情况需延迟上门服务，应及时联系客户致歉并重新约定时间。

8.1.3 维修人员在入户前，应了解热源、换热站、管网等供热设施是否运行正常。

8.1.4 在维修过程中，对于泄漏抢修，维修人员应及时关闭进回水阀门，以免热水伤人；需系统泄水时，排放的循环水应接导管导入下水管道或使用器皿盛放。

8.1.5 供热运营企业应客户要求对室内供热设施进行有偿维修时，应提前向客户明示收费标准及清单，经客户签字后实施维修。

8.1.6 维修人员宜在入户维修前、维修后分别进行现场拍照，填写维修记录，进行存档。

8.1.7 维修结束后，维修人员应通过APP、短信、满意度调查表等方式，邀请客户对维修服务进行评价。

8.1.8 客户诉求与供热条例等相关法律法规、地方规定、合同约定及社会公序良俗相悖，视为超标诉求，应保留相关证据，如文字说明、测温记录、录音录像、居委会物业等部门的证人证言等，在经过所在企业客户服务管理部门批准后，视为阶段性完结。

8.1.9 供热结束后，需通过检修解决的事项，维修人员应做好记录，及时在非供暖期进行检修；对于不属于供热运营企业职责范围的维修事项，应告知客户并做好解释工作。

8.2 巡检

8.2.1 供热运营企业可按照当地相关法规的规定对客户自有供热设施进行检查。

8.2.2 巡检内容包括：散热器、放水阀、热计量表以及其它影响供热运行安全、稳定的因素。

8.2.3 巡检人员根据供热系统的实际情况，向客户提出维修及更新建议。

T/××× ××××—××××

8.2.4 巡检人员发现客户拆改、遮挡室内自用供暖设施、增加散热设备等情况，应告知客户其应当承担的相关责任；户内供热设施存在影响其他客户供热质量时，应告知并协助客户进行整改，同时跟踪整改情况。对拒不进行整改的，可及时提交行政执法申请。

8.2.5 巡检后应完整记录巡检情况，由客户签字确认。

8.2.6 对于拒绝入户检查或拒绝签字确认的，巡检人员应在现场留存有关影像资料。

8.3 测温

8.3.1 总体要求

8.3.1.1 供热运营企业及第三方检测机构应优先执行当地入户测温技术标准。

8.3.1.2 供热运营企业应建立客户室内温度检测制度，宜逐步完善供热客户室温远程监测系统，实时采集、自动远传，及时检测供热客户室温情况。

8.3.2 测温点的选择

选择测温客户时应综合考虑距热源近端、中部、远端，以及不同楼栋、不同朝向、不同楼层等因素。客户室内测温点应设置在卧室、起居室内。

8.3.3 供暖期检测比例

8.3.3.1 供热面积在 500 万平方米以上的，应不少于居民客户总数的 0.5%。

8.3.3.2 供热面积在 100 万以上至 500 万平方米的，应不少于居民客户总数的 1%。

8.3.3.3 供热面积在 10 至 100 万平方米的，应不少于居民客户总数的 2%。

8.3.3.4 供热面积在 10 万平方米以内的，应不少于居民客户总数的 3%。

8.3.3.5 以单个热交换站为检测单位，应不少于单个热交换站居民供热面积总数的 0.5%。

8.3.4 测温设备

8.3.4.1 供热运营企业宜在每个供暖期前对测温设备进行校准，并保留校准记录；校准不合格的测温设备不应使用。

8.3.4.2 供热运营企业应建立测温设备管理台账，统一管理。

8.3.5 测温时间

8.3.5.1 供热运行企业宜安排在白天入户测温，除了客户主动预约夜间时段外，不应安排夜间测温。

8.3.5.2 如与客户有预约，应遵照预约时间入户。

8.3.6 入户测温工作流程

8.3.6.1 测温人员应在入户后先行查验室内环境及供热系统状况，检查内容包含但不限于以下内容：

- a) 是否打开门窗使卧室、起居室与无供热设施的空间相通；
- b) 客户有无自行扩大采暖面积或者增加散热设备；
- c) 客户有无自行拆改、移动、更换室内供热采暖设施、热计量装置等；
- d) 室内供热采暖设施是否有被包封、遮挡、堆放物品等影响散热效果的情况。

T/××× ××××—××××

8.3.6.2 测量人员以房屋对角线中心距地面 1 米至 1.5 米范围内为检测点，测量应在关闭户门和外窗 30 分钟后进行，测温设备应避免阳光直射或其它冷、热源干扰；读数时测温人员不应走动。

8.3.6.3 测温完成后，测温人员可填写纸质记录表，也可以使用移动测温终端记录数据，并请客户签字确认。

8.3.6.4 对于温度不达标的房间，测温人员应及时查找原因。是供热运营企业原因，应及时进行运行调节，并在复测任务中进行再次测温。

8.3.6.5 客户如对测温结果不认可，可聘请第三方检测机构进行入户测温。

8.3.7 室内温度采集系统

8.3.7.1 室内温度采集装置应尽可能多的覆盖所辖用户，且应覆盖供热系统近、中、远端，建筑物高、中、低层，户型位置边、角、顶、中户；室内温度采集装置应避免安装至冷墙、窗边等影响室温采集准确性的位置。

8.3.7.2 供暖期前应对室内温度采集装置进行维护，保证测温误差在允许范围之内。

8.3.7.3 供暖期运行期间，应保证室温采集装置稳定供电，正常运行，定时将室温数据传输至监控系统。

8.4 查表

8.4.1 查表人员需要按照合同或者约定的抄表周期进行查表，入户前应通知客户。

8.4.2 查表人员应携带手电筒和具有拍照功能的手机，入户前应了解热源、换热站、管网等供热设施是否运行正常。

8.4.3 查表人员应在查表后，记录表数，并与用户进行确认。

8.4.4 客户对表底数存有疑问，应耐心解答。解答后客户仍不认可，应配合客户按照有关规定要求验表。

8.4.5 供热运营企业应逐步实现远传集抄、在线查询等功能。

8.5 收费

8.5.1 对于有特殊需求的客户，收费人员可入户收费。

8.5.2 收费人员应严格执行供热运营企业有关收费和发票管理制度，向交费客户开具发票。

8.5.3 客户对交费情况存有疑问，应耐心解答。解答后客户仍不认可，应配合客户调查具体情况，必要时采取法律手段解决费用争议。

8.6 回访

8.6.1 按照地方政府“访民问暖”等活动的要求，供热运营企业宜制定回访方案，了解客户需求。在征得供热客户同意的前提下，通过调查供热客户对服务人员的满意程度，及时发现客户服务及管理中的问题，挖掘客户服务诉求，不断改进和提升服务质量，获得较好的客户满意率和忠诚度。

8.6.2 回访人员应提前了解客户的基本资料和过往服务情况。

T/××× ××××—××××

8.6.3 回访内容宜包含：服务态度、工作效率、员工着装、守时守约、专业能力、及时性、建议意见等。

8.6.4 对于经回访后客户仍不满意的事项，回访人员应按照升级工单的流程进行处理，并持续跟踪，直至彻底解决。

8.6.5 回访人员完成客户的回访调查后，应做出标识，避免重复回访。

9 热线服务

9.1 咨询

9.1.1 咨询内容包括：供用热政策、交费方式、历史交费记录查询等。

9.1.2 工作人员须熟练掌握业务知识及相关政策法规，准确无误地为客户提供咨询服务。如咨询内容为常规问题，工作人员宜引导客户通过线上平台查询办理。如遇特殊、疑难问题需要确认或查询时，需先向客户说明并表示歉意，请客户稍等，并在约定时间内回复用户。

9.2 报修

9.2.1 热线报修受理范围包括室内自用供暖设施漏水、室温不达标、零部件损坏、测温、户外抢修等。

9.2.2 工作人员应确认客户的基础信息和报修信息，根据客户的需求使用规范话术给予客户耐心的解答，为客户解决问题。

9.2.3 如属常见问题，工作人员可在电话中指导客户处理；如需入户维修，应将工单派至承办部门，承办单位维修后将处置情况反馈至受理部门，受理部门审核、回访，如回访满意，工单流程结束并归档，如回访不满意将再次派单。

9.2.4 工作人员应对报修工单进行跟踪，确保工单任务在规定时限内完成。

9.2.5 对于暂时无法解决的故障，需相关单位协调处理时，应告知客户并做好解释工作，确定解决时间。

9.2.6 因热源或管网原因引起停热时，工作人员应主动向客户致歉，并告知客户预计恢复供热的时间。

9.3 投诉

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

9.3.2 受理客户投诉后，经甄别未构成投诉条件的应做好解释和安抚工作，争取客户理解；经甄别构成投诉条件的派单至承办部门，承办部门联系客户进行处理，处理完成后将处置情况（包括事实的认定、整改措施、对责任部门和责任人的处理等）反馈至受理部门。受理部门对处置结果进行审核、回访（包括服务结果核实、服务质量评价、客户的意见和建议等），回访满意工单结束并归档，回访不满意再次派单、督办。

9.3.3 工作人员应如实录入，不可隐瞒不报。

9.3.4 责任单位应调查核实投诉内容，确认为合理投诉的应认真查找原因，及时改正，立即解决问题并主动向客户道歉，取得客户谅解。

9.3.5 对非供热单位责任的投诉，如因客户对有关规定不理解或因操作不当引起的投诉，或客户的要求超出甚至违反规定及政策的，应向客户做耐心解释和说明，化解矛盾和排除不合理要求。

9.3.6 客户投诉时，无论责任归于何方，投诉受理人都应积极、热情、认真处理，体现良好的职业道德和服务意识。

9.3.7 承办部门在自己的职责范围内应当保护投诉双方当事人的合法权益。

9.4 举报

9.4.1 热线举报受理范围包括反映其他客户有改变房屋结构、私自改变室内供热设施、排放和取用供热系统内热水等情况。

9.4.2 受理举报后，工作人员确认客户的基础信息和举报信息，派单至承办部门，承办部门处理完成后将处置情况反馈至受理部门，受理部门审核、回访，回访满意工单结束并归档，回访不满意再次派单。

9.4.3 承办部门工作人员与举报事项有直接利害关系的，应当回避。

9.5 建议

9.5.1 热线建议受理范围包括客户对供热政策、企业规章制度、办事程序时限等提出的意见或建议。

9.5.2 受理建议后，工作人员确认客户的基础信息和建议信息，派单至承办部门，承办部门根据建议内容予以采纳或不采纳，并将建议处置情况反馈至受理部门，受理部门审核后反馈建议方并表示感谢，工单结束并归档。

9.5.3 承办部门应认真分析，对存在的问题制定整改提升方案并尽快实施。

9.6 表扬

9.6.1 热线表扬受理范围包括客户对供热运营企业或工作人员的行为、做法等表示认可、赞赏或感谢。

9.6.2 受理表扬后，工作人员确认客户的基础信息和表扬信息，当场对客户的认可表示感谢，并派单至被表扬部门。

9.6.3 供热运营企业宜对当事人进行公开宣传及绩效奖励。

9.7 升级工单

9.7.1 供热运营企业应对升级工单及时进行现场核实确认，并随时跟踪进度。

9.7.2 对于无法独立解决的升级工单，供热运营企业应组织相关单位召开专题会议，进行集体讨论，制定解决方案。

10 智慧服务

10.1 基本要求

T/××× ××××—××××

10.1.1 供热运营企业应积极开拓线上服务渠道，包括但不限于企业微信公众号、官方网站、微博认证账号、手机客户端、支付宝、云闪付、网上银行等。

10.1.2 线上服务种类应包括但不限于交费、报停、恢复、电子发票领取、申报用热、过户以及热费减免等。

10.1.3 供热运营企业应保障线上服务渠道稳定运行，确保及时应答、受理用户诉求。

10.2 线上服务业务

10.2.1 线上咨询

10.2.1.1 客户通过线上服务渠道进行业务咨询后宜在 10 分钟内回复，如繁忙或暂时离开时，须开启自动回复。

10.2.1.2 对于用户提出的诉求无法当场解决的，应及时进行转办，并跟踪处理结果，及时向客户反馈。

10.2.2 线上办理

10.2.2.1 供热运营企业应实时关注线上业务办理事项，按照规定时限要求及时受理、办结、反馈。

10.2.2.2 线上办理的业务应具备实时查询功能，应主动推送业务关键节点办理情况。

10.2.2.3 供热运营企业线上办理平台应结合当地政府要求与政务平台对接。

10.3 线上信息公示

10.3.1 线上信息公示内容应包括但不限于本地区供热有关政策文件；各项业务办理指南，包括办理要件、办理流程及承诺时限等；业务办理网点地址及联系电话；用热常识及热点问题；供热故障信息。

10.3.2 线上公示内容应及时更新，确保公示内容准确无误。

11 应急处置

11.1 总体要求

11.1.1 供热运营企业应建立健全突发事件应急工作机制，做好应对突发事件的各项准备工作，提高应对处置能力。

11.1.2 供热运营企业应针对自然灾害、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，并遵照执行。应急预案应包括组织机构、应急响应措施、应急保障等内容。

11.1.3 应急情况包括但不限于故障停热应急、客服热线应急、固定服务场所应急、活动现场应急、线上业务应急、舆情信息处置。

11.2 故障停热

11.2.1 供热运营企业应配置与供热安全管理相适应的应急抢修单位，并配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯设备等。供暖期间应 24 小时全天应急备勤。

11.2.2 供热运营企业应按 CJJ 203 的规定对发生故障的供热设施进行抢修。

11.2.3 当因故障临时中断供热时，供热运营企业应做好以下服务工作：

- a) 供热管道发生泄漏或突发性事件造成停热时，必须连续抢修，直至修复投用；
- b) 应按照当地供热管理部门要求做好备案及公示工作，内容应包括停热原因、停热范围、停热时间、预计恢复时间、抢修路段等；
- c) 客户来电咨询时应按公示内容做好解释工作。

11.2.4 当发生供热设施泄漏等紧急情况需实施入户作业，且无法联系到客户时，应通知当地政府或公安部门予以配合。

11.3 客服热线

11.3.1 客服热线应急管理范围包括热线电话呼入骤增或软件系统、硬件设施以及通讯线路故障等情况。

11.3.2 供热启动初期、故障停热或气温突变等情况，易形成热线呼入量骤增，当热线接通率低于85%时，应立即调整热线人员排班，增加在班人员数量，并适时减少或暂停回访工作。

11.3.3 故障导致客服系统无法使用但客服热线仍可接听的，应第一时间联系有关技术人员排查原因尽快恢复，对于客户反映问题做好文字记录并电话通知有部门，同时做好台帐管理，系统故障恢复后第一时间补录信息。

11.3.4 呼叫平台故障导致热线无法接听的，应第一时间联系有关技术人员、通讯运营单位排查原因、尽快恢复，并及时在对外公众平台发布公告，同时向上级供热管理部门进行报备。

11.3.5 应定期检查通讯线路，确保热线畅通。

11.4 固定服务场所

11.4.1 客户纠纷

11.4.1.1 工作人员应向客户耐心解释，争取客户理解，不应与客户发生争执。

11.4.1.2 如仍无法得到客户的理解，工作人员应将客户引导至接待室，由专人接待并做好进一步解释工作，避免影响正常工作秩序。

11.4.1.3 当现场发生人员冲突、身体不适等情况，应及时拨打报警电话或急救电话进行求助。

11.4.2 业务高峰

11.4.2.1 办理业务的客户较多时，营业站应根据实际情况采取应急措施，以应对突然增加的业务量。当排队等待办理业务的客户人数超过10人时，应增开营业窗口。

11.4.2.2 超过营业时间，仍有客户办理业务，应根据实际情况延长营业时间，满足客户需求。

11.4.2.3 如遇电脑或系统故障、突然停电等影响正常营业时，工作人员应做好解释工作，留下客户的联系电话，预约下次再来或上门服务时间；可手工办理的业务，应正确指导客户填写相关表单，待故障排除后再补录系统。

11.5 现场活动

11.5.1 现场活动范围包括入社区为客户提供咨询、宣传、交费等服务。

11.5.2 活动现场客户过多时，应设置专人维持秩序；应根据实际情况，增加现场服务人员及办公设备数量；如遇排队情况，可采取叫号方式。

11.5.3 对年龄较大或行动不便的客户，应安排专人为其服务，并根据实际情况适时增加座椅等设施。

11.5.4 当活动现场发生人员冲突、身体不适等情况，应及时拨打报警电话或急救电话进行求助。

11.6 线上业务

11.6.1 线上服务过程中如遇电脑死机、停电、掉线等突发情况，应在上线后立刻登陆，查看留言信息，一一回复并针对突发情况向客户作出解释、致歉。

11.6.2 在线咨询客户较多时，应立即增加应答人员，避免影响服务质量。

11.7 舆情信息处置

11.7.1 供热运营企业应做好舆情信息监测工作，监测范围应覆盖报刊、电视、网络(微博、微信、网站)等媒体发布的有关报道，以及已经或将会给供热运营企业造成不良影响的信息或舆论取向。

11.7.2 发现舆情信息后，对于正面舆情信息，可利用企业相关宣传平台对信息进行转发宣传。

11.7.3 对于负面舆情信息应进行核实，如情况属实，应立即整改完善；如情况不属实，应加强与有关部门沟通，最大限度地压缩虚假信息的传播空间，确保更准、更快、更好地引导舆情发展。

11.7.4 接待媒体记者来电采访(包含报纸媒体、广播媒体、电视媒体及网络媒体等)时应礼貌热情，认真记录相关采访内容后及时转办相关专业职能部门。

12 服务宣传

12.1 总体要求

12.1.1 供热运营企业应建设完善、系统的服务宣传模式，通过不同渠道向客户宣传服务流程、收费标准、服务和报修电话、政策法规、安全用热常识、节能减排、清洁供热等基本信息，满足客户各类业务需求。

12.1.2 服务宣传应包含但不限于固定服务场所宣传、现场活动的宣传、多媒体宣传。

12.1.3 对宣传内容进行把控，要符合政策、法规，不能误导供热客户，造成不良影响，注意宣传范围，群体影响力，应进行正面宣传引导，宜结合公告进行。

12.2 固定服务场所

12.2.1 固定场所服务宣传信息公示公开，宣传展板等风格保持一致。

12.2.2 固定场所宣传内容应及时更新，确保信息准确无误。

12.3 活动现场

12.3.1 活动现场宣传宜采用张贴资料、视频演示、资料发放及现场讲解等形式。

12.3.2 供热运营企业应挑选具有代表性小区，选择合适区域布置活动现场。

12.3.3 活动现场选址应提前与相关的社区、物业沟通，确定活动时间和地点场所。

12.3.4 活动前宜在社区宣传栏、单元楼门口等张贴通知，便于更多客户参加现场活动。

12.3.5 活动现场负责人，应负责进行现场的联络沟通、组织协调、应急处理等工作。现场宜设置咨询区、资料发放区、服务区以及收费区等区域，各区域应配备充足的工作人员。

12.3.6 在活动前，应对现场人员进行相关业务培训，及时掌握场地、天气等相关情况，并提前做好相应的准备工作；在活动现场，应认真聆听客户提出的要求，按照供热服务规范要求做好现场服务工作；活动现场结束后，参加活动现场人员应及时清理场地卫生，收回各类活动用品。

12.4 多媒体

供热运营企业宜根据自身条件，结合广播、电视、网络、短信、各类型广告等形式进行服务宣传。