
供热客户服务
Specification for Heating Customer Service

编制说明

《供热客户服务》标准编制组

2020 年 4 月

《供热客户服务》编制说明

一、标准编制任务来源

根据中国城镇供热协会【中国城镇供热协会标准化委员会《2019 年第一批团体标准制订计划的通知》】（中热协标委会【2019】1 号）的要求，团体标准《供热客户服务》（2019-01-G05）已列入编制计划，由北京市热力集团有限责任公司和天津能源投资集团有限公司牵头负责团体标准《供热客户服务》的编制工作。

二、项目背景及标准编制的意义、原则

1. 项目背景

供热是一项重要的民生工程，与人民对美好生活的向往息息相关，要从政治高度思考提高供热服务质量的重要意义。目前供热行业存在以下问题：一是供热企业数量众多，规模偏小，更追求经济效益，在服务保障方面意识有限、能力有限；二是供热服务更多的是企业自身行为，缺少行业对服务过程的有效规范；三是不同省市的供热政策各不相同。

目前，国内涉及供热行业客户服务的标准主要有 2 个：《GBT 50627-2010 城镇供热系统评价标准》和《GBT33833-2017 城镇供热服务》，这两个标准提出了客户服务的基础框架，但缺少对服务过程的精确规范和指导。

因此，非常有必要参考现有国家标准，制订《供热客户

服务》，对供热客户服务涉及的所有工作环节进行明确、具体的要求和规范，以提升整个供热行业的服务质量和客户满意度。

2. 标准编制意义

《供热客户服务》的制订，是为了满足居民对“便利性、宜居性、多样性、公正性”城市生活的美好向往，增强供热客户的获得感、满意度。标准的制定基于供热运营企业作为公用服务事业的企业定位和使命，以国家的经济发展政策为指引，以提供优质、高效、便捷的供热服务为目标，以标准化建设作为提高服务、提升能力的有效手段，综合运用科学有效的管理方法和工具，规范服务流程、创新服务方式、提高运营效率、争取最佳效益、赢得社会认同，有必要全面规范供热服务的服务质量标准、服务过程标准，促进服务水平和顾客满意度的有效提升，同时创建最佳、可复制性的服务模式，全面提升供热行业的服务能力。

3. 编制原则

1) 本标准的编制遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，注重供热客户服务标准的科学性、可操作性。

2) 主要章节内容及适用范围

本标准规定了供热客户服务的供热服务质量、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、或形成事实供热关系的供热客户（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。

三、编写目的

本标准的编制旨在规范供热运营企业在客户服务过程中的质量标准、过程标准，促进服务水平和顾客满意度的有效提升，全面提升供热行业的服务能力。

四、制定标准与现行法律、法规、标准的关系

现行国家标准《城镇供热服务》GB/T33833-2017，对供热质量、运行与维护、业务与信息、文明施工、保险与理赔、服务质量评价进行了规范。本标准的制订，注意了与《城镇供热服务》GB/T33833-2017 的协调性，并在该国标基础上根据近几年供热服务方面的变化及实操特点进行了细化。

五、编制工作过程

1. 调研现有标准情况、起草标准初稿

主编单位前期主要对已有的供热行业服务标准进行了调研和整理。目前，可供参考的供热行业国内标准主要为：《GB/T33833-2017 城镇供热服务》、《GB50096-2011 住宅设计

规范》、《CJJ203 城镇供热系统抢修技术规程》、《GBT 50627-2010 城镇供热系统评价标准》等。

在上述调研工作基本上，主编单位主要参考《城镇供热服务》，并结合热力行业的实际情况，形成了《供热客户服务标准编写工作大纲》（草稿）。

2. 编制组第一次工作会议（2019.5）

编制组成立暨第一次工作会议于 2019 年 5 月 21 日在山东泰安召开，协会标准化委员会领导、主编单位的领导出席会议并讲话。共有 20 家编写单位的代表出席了会议，到会代表 34 人。

会议对主编单位提出的编制大纲进行了讨论，确认了编写分工，并确定了标准的编制进度安排。

会议决定由各参编单位按编写分工编制相关内容，由主编单位汇总整理完成初稿。

3. 编制组第二次工作会议（2019.7）

7 月 22 日在内蒙古呼和浩特召开第二次会，共有 19 家供热企业、32 人参会。各编写单位根据第一次分工及标准大纲，由主编单位进行整理，形成了标准第一稿。本次会议与会人员对标准第一稿进行了细致讨论。

本次会议重点做出以下修改：

1) 明确了标准适用范围。

-
- 2) 调整了标准的章节顺序。
 - 3) 调整标准中不同章节中的重复内容。
 - 4) 将“应急处置”单独成为一个章节。
 - 5) 删除“服务网点”中的“安全管理”。
 - 6) 去掉“延伸服务”、“用户诉求处理规范”2个章节。

4. 编制组标准修改专题会议（2019.9）

为提高第三次会效率，9月24日在北京召开标准修改专题会，北京热力和天津能源参加。本次会议主要对标准第一稿的修改稿进行讨论和修改，形成了标准第二稿。

本次会议重点做出以下修改：

- 1) 修改了术语和定义。
- 2) 增加了“供热服务质量”的内容。
- 3) 调整了“服务人员行为规范”的内容。
- 4) “服务宣传”单独作为一个章节。
- 5) 删除“服务网点”中的“设施维护”。
- 6) 调整“热线服务”的章节结构和内容。

5. 编制组第三次工作会议（2019.10）

10月23日在北京顺义召开第三次会，共有16家供热企业、25人参会。编制组详细讨论了标准第二稿的框架和内容。经会后修改并再次征集意见，形成标准第三稿。

本次会议重点做出以下修改：

-
- 1) 修改了术语和定义。
 - 2) 对供热服务质量包含的内容进行了逐项明确。
 - 3) 增加了热线接通率。
 - 4) 对室温抽测部分进行了详细的修改。
 - 5) 对客户满意度部分进行了详细的修改。
 - 6) 将“查表”和“收费”的内容分开。
 - 7) 对语言进行了精炼。

通过本次会议，形成了标准的征求意见稿。

六、标准负责起草单位和参加起草单位、标准主要起草人联系方式

序号	单位名称	参会人员姓名	职务	联系电话
1.	北京市热力集团有限责任公司	何迎纳	客服中心主任	13321136989
2.		于立	客服中心副主任科员	13810004788
3.	天津能源投资集团有限公司	朱咏梅	调度客服中心主任	18526128199
4.		耿直	调度客服中心客服主管	18526266170
5.	天津市热电有限公司	刘树文	党委书记、执行董事	13752688591
6.		李晓冬	客户服务中心主任助理	18526266101
7.	天津市城安热电有限公司	李力	公司总经理	58835616
8.		王珊	客服中心客服管理	18002095106
9.	天津市滨海新区供热集团有限公司	苏元伟	董事长	13920261408
10.		张炜刚	客服中心主任	15620061870
11.	兰州市热力总公司	郭志源	总经理助理	13893202606

12.		李天天	能源管理部工程师	15193128876
13.	乌鲁木齐热力（集团）有限公司	于登武	用户服务部部长	18999189178
14.		刘玲	用户服务部副部长	18999189089
15.	西安市热力集团有限责任公司	胡俊	客户服务中心主任	13572228635
16.		陈照颖	科员	15829216341
17.	太原市热力集团有限责任公司	吴建琪	副经理	13935103168
18.	太原市热力设计有限公司	张晓彦	主任	13327416786
19.	淄博热力有限公司	张玉春	总经理助理	13964398080
20.	泰安市泰山城区热力有限公司	赵和法	企管部主任	15505383608
21.		张真	科员	15505383688
22.	承德热力集团有限责任公司	钱岩	经营部副主任兼客服中心主任	13803142977
23.		李玲	经营部经营业务员	15831465288
24.	唐山市热力总公司	姚建凤	组织人事处处长	15833520177
25.		杨怀一	供热服务保障部副处长、客服中心主任	15832528801
26.	郑州热力集团有限公司	张峻	客户服务中心主任	13938595921
27.		王程远	信息计量中心主任	13007622203
28.	长春市热力（集团）有限责任公司	刘亚男	总调度长、总经理助理	17643118000
29.		孟繁峥	客服主管	17519136565
30.	包头市热力（集团）有限责任总公司	王敏	副总经理	13947223486
31.		包蓓蓓	用户服务部科员	18648272767
32.	呼和浩特市城发供热有限责任公司	吴利勤	副总经理	0471-5103486
33.		王亚宁	客服部部长	18947171239

34.	宝石花热力有限公司	沙宝良	常务副总经理	15245998866
35.		方 雷	客服中心经理	18846600678