|  |
| --- |
| 天津市供热服务考核评价表 |
| 被考核供热站名称： |  | 考核日期：20 年 月 日 |
| 评价主项 | 评价子项及分值 | 评价内容 | 分值 | 评价说明 |
| **维修保养** - 5 - | **维修保养计划** | 维修保养计划 | 2 | 按照规定编制热源及附属设备，热力网，泵站与热力站的启动和运行前维修保养制度、计划。依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热行业燃气热水锅炉供热运行技术指南（试行）》。未制定维修保养制度和计划的，扣除2分，制度和计划不完善的，扣除1分。未按时限整改的，上限扣除2分。 |
| **设备检修** | 设备设施的维修保养完成进度 | 6 | 根据维修保养计划，（包括热力网、泵站、热力站的阀门、仪表、报警装置的年检，循环泵，换热设施，鼓、引风机等）检查完成情况。依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热行业燃气热水锅炉供热运行技术指南（试行）》。设备完好率应为100%，每降低1%，扣除1分；不足1%的，按1%计；以此类推，扣满即止。 |
| **锅炉本体** | 锅炉本体，其他供热方式设备检修 | 7 | 指锅炉本体内部、外部年检，燃烧器检查，地热井、地源热泵检修完成情况。依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热行业燃气热水锅炉供热运行技术指南（试行）》。设备完好率应为100%，每降低1%，扣除1分；不足1%的，按1%计；以此类推，扣满即止。 |
| **小计** | **15分** |  | 评价时间为年度考核周期内的非采暖期。 |
|  - 6 -**安全生产** | **安全生产制度** | 安全生产制度 | 2 | 包括应急管理，专业人员培训，消防设施养护记录，安全防护措施，人员出入登记，安全生产巡查，应急事件处置，压力容器、阀门、特种设备年检等内容。依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热行业燃气热水锅炉供热运行技术指南（试行）》、《天津市集中供热设施安全管控规则》。未建立安全生产制度的，扣除2分；制度不完善的，扣除1分。未按时限整改的，上限扣除2分。 |
| **持证上岗** | 对应岗位人员持证上岗情况 | 2 | 从事司炉、水质化验、消防安全、水电、仪表等专业工作人员，应当持有对应资格证书、操作证件上岗。依据《天津市集中供热设施安全管控规则》。发现未持证上岗的，扣除2分；发现证件过期的，扣除1分。 |
| **安全巡查** | 安全巡查 | 5 | 指日常安全巡查台账记录的登记。包括锅炉本体，安全保护、消防装置，燃料储备，压力容器，阀门，电气，仪表，水质，热力管线等设备设施。依据《天津市供热用热条例》、《天津市集中供热设施安全管控规则》。未建立安全巡查制度的，扣除5分；巡查记录不完善的，根据缺失情况扣除相应分值。 |
| **供热应急** | 应急机构、预案制定、应急演练、物资储备 | 6 | 按照《天津市集中供热突发事件应急预案》，对应急机构的建立、编制应急预案、应急演练、人员培训和物资的储备等工作评价。未建立机构和编制应急预案的，扣除6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。 |
| **小计** | **15分** |  | 评价时间为整个年度考核周期。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **运行管理** | **运行管理制度** | 运行管理制度的建立和执行情况 | 4 | 按照规定对锅炉、泵站、热力站、热力网等设施设备的运行工况及操作管理制度和运行巡回检查制度的建立，交接班记录台账，设备运行记录台账等内容考核评价。依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热行业燃气热水锅炉供热运行技术指南（试行）》、《天津市集中供热设施安全管控规则》、《天津市供热服务平台工单处置规程》、《天津市集中供热突发事件应急预案》。未制定运行管理制度的，扣除4分；制度不完善的，根据实际情况扣除相应分值。未按时限整改的，上限扣除4分。 - 7 - |
| **能源保障** | 燃料的购储或热源趸购 | 4 | 按照市城市管理委和市公用事业局保障冬季供热工作要求，对购储供热燃料或热电联产热源趸购等工作考核。未完成的，扣除2分。燃料购储、消耗台账建立和记录不完善的，扣除1-2分。 |
| 运行数据传输 | 供热监测平台 | 5 | 按照市城市管理委和市公用事业局保障冬季供热工作要求，对能耗监测平台对接或运行数据的传输考核，杜绝间歇供热。已对接市级监测平台数据异常的，根据实际情况扣除1-5分。 |
| 故障信息 | 故障报备和消缺 | 3 | 依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置规程》。供热站应当按规定及时向市、区两级供热管理部门报备和消缺信息。未及时报备或消缺的，每次扣除1分，扣满即止。发现瞒报供热故障的，上限扣除3分。 |
| **运行管理** | 故障处置 | 故障影响及处置 | 4 | 依据《天津市供热用热条例》、《天津市集中供热突发事件应急预案》以及故障现场处置情况，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，参考以下标准考核评价：发生1000户及以下，超过24小时的，每次扣除0.5分。1000户以上、2000户以下且未超过24小时的，每次扣除0.5分；超过24小时的，每次扣除1分。2000户以上、3000户以下且未超过24小时的，每次扣除1分；超过24小时的，每次扣除1.5分。3000户以上、4000户以下且未超过24小时的，每次扣除1.5分；超过24小时的，每次扣除2分。4000户以上、5000户以下且未超过24小时的，每次扣除2分；超过24小时的，每次扣除2.5分。上述分值，扣满即止。发生5000户及以上，未超过24小时的，视影响程度，扣除3-4分。超过24小时的，上限扣除4分。 - 8 - |
| **小计** | **20分** |  | 评价时间为年度考核周期内的采暖期。 |
| **供热服务** | **岗位设置** | 服务岗位人员设置 | 3 | 考核信访接待、热线电话、工单平台、维修和收费等服务岗位的人员设置。依据《信访条例》、《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置工作规程》。每缺失一项扣除1分，扣满即止。 |
| 人员培训 | 服务岗位人员培训 | 3 | 信访接待、热线电话、服务平台、维修和收费等服务岗位工作人员每年至少培训一次，对组织培训对象和培训内容考核评价。依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置工作规程》。未组织人员培训的，扣除3分；培训对象或内容缺失的，每项扣除1分。 |
| **供热服务** | 服务场所 | 服务场所设备配置及服务承诺信息公示 | 3 | 包括热线电话设立，工单平台电脑及附属设备配置，监控设施配置，服务承诺和信息公示牌设立等内容。依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置工作规程》。每缺失一项扣除1分，扣满即止。 |
| **便民措施** | 便民、利民措施 | 3 | 考核辖区用热户信息档案的建立，网银缴费，便民信息公示，便民卡、片的发放等内容。依据《信访条例》、《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置工作规程》。每缺失一项扣除1分，扣满即止。 |
| **供热服务** | **信息更新** | 服务信息更新 | 6 | 依据《天津市供热服务平台工单处置工作规程》，及时报备和更新单位负责人信息，专职人员信息，供热站服务信息（包括四至范围、服务热线电话、服务地址、面积和户数等服务信息）。未及时报备和更新单位负责人信息的，扣除1分；未及时报备和更新专职人员信息的，扣除1分；未及时报备和更新供热站服务信息扣除4分。 |
| **信访事项** | 信访事项台账 | 2 | 依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置工作规程》，对信访热线电话问题记录台账、来访接待问题台账考核。未设立的，扣除2分；台账不完善的扣除1分。 |
| 信访接待 | 4 | 依据《信访条例》、《天津市供热用热条例》，配合市城市管理委、市公用事业局、市热燃事务中心、区城市管理委等上级部门，接待和处置来访群众诉求。拒绝、不配合受理和处置来访事项的，扣除4分。拖延、推诿的，每次扣除2分，扣满即止。 |
| 信访函件 | 6 | 依据《信访条例》、《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置工作规程》，配合市城市管理委、市公用事业局、市热燃事务中心、区城市管理委等上级部门，办理和回复信访函件。未按照时限和要求受理答复的，每件扣除2分，扣满即止。 |
| **服务平台 工单处置**  | 服务平台工单台账 | 2 | 依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置工作规程》建立服务平台工单台账。未建立台账的，扣除2分；不完善的，扣除1分。 |
| 及时接单率 | 6 | 依据《天津市供热用热条例》、《天津市供热服务平台工单处置工作规程》。在采暖期结束后，各区城市管理委可通过市热燃事务中心平台系统，分别调取各自辖区供热站和专业公司的及时接单率、办理回复率、回访满意率平均值信息，对比全市平均值考核评价。高于全市平均值的不扣除分值，低于全市平均值不足2%，扣除1分；超过2%不足4%的，扣除2分；以此类推，扣满即止。 |
| 办理回复率 | 6 |
| 回访满意率 | 6 |
| **小计** | **50分** |  | 评价时间为整个年度考核周期。 |
| **总计** | **100分** |  | 每年4月30日前，完成年度考核评价。 |
|  |  |  |  |  |
| 考核评价人员： | 被考核供热站负责人： | 区城市管理委盖章： |