

索引号:	11220000013544541J/2023-04105	分类:	市政公用;通知
发文机关:	吉林省住房和城乡建设厅	成文日期:	2023 年 10 月 26 日
标题:	关于畅通供热投诉渠道改善服务水平的通知		
发文字号:	吉供热专班办〔2023〕4 号	发布日期:	2023 年 10 月 31 日

关于畅通供热投诉渠道改善服务水平的通知

吉供热专班办〔2023〕4 号

各市（州）人民政府、长白山管委会，长春新区、中韩（长春）国际合作示范区管委会，梅河口市人民政府，各县（市）人民政府，各供热企业：

为贯彻 2023-2024 年全省冬季供热工作会议精神和省委、省政府关于做好供热保障工作决策部署，落实胡玉亭省长“畅通供热投诉渠道，坚决不能出现群众投诉无门”工作要求，切实提升供热保障能力和服务水平，现就有关工作要求通知如下。

一、各级政府落实接访即办

一是加强平台接待力量。12345 政务服务便民热线要增加人员和技术力量，认真解答市民有关供热政策咨询，妥善处理群众各类供热投诉问题。采取直接答复、在线解答、转交部门等三种措施及时处置企业群众反映的问题，政策咨询类诉求直接答复；供热质量投诉类诉求联动行业主管部门解决；故障报修类诉求转交供热企业派出抢修队伍快速处置。二是加大投诉渠道宣传力度。广泛利用报纸、各类媒体平台、政府门户网站，对供热工作和政策法规进行宣传，公布政府、主管部门、供热企业等各类投诉渠道和投诉处理情况。三是建立网络舆情处理机制。做到早发现、早处理，切实解决群众遇到的供热问题。对供热质量不达标、群众反映强烈的供热单位，落实相应惩戒措施，直至清退出市场。

二、主管部门监督投诉处理

一是公布供热主管部门投诉举报和服务电话，24 小时保持电话畅通，来访来诉要专人接待。按照“接访即办、跟踪督办”原则，闭合式全程跟踪处置信访案件。安排专人负责处理信访投诉，第一时间响应接诉、核实处理、限时办结。二是及时做好投诉问题的追踪回访，避免出现反复投诉、群体上访或引发网上舆情。三是把投诉情况纳入企业评价考核，不定期对各企业服务电话开展抽查检查，对电话无法接通、服务态度差、未一次性解决问题等情况给予通报。

三、供热企业改善服务质量

一是全面推行供热服务公示制。在居民区每个楼宇单元门前显著位置张贴“供热便民服务卡”，公示供热单位名称、服务电话（具体到各供热站和锅炉房）、供热管家群、微信公众号等，确保用户遇到问题时第一时间找得到企业，将投诉在企业内部精准、快速解决。二是规范服务电话接听工作。企业客服电话及报修电话 24 小时畅通，不得出现空岗、无人接听现象；要规范文明用语，细致耐心解答，一站式解决投诉问题。三是落实投诉处理快速反应机制。质量投诉半小时内响应，2 小时内到群众家里上门服务的工作机制。漏水等事

项接件即办，半小时内必须到场处置；温度投诉等普通事项半小时内与用户联系，预约到访时间；重大故障原则上 24 小时内抢修完毕，及时升温。四是加强“边顶底”“悬空房”等位置用户室温监测，入户测温时段和结果须经用户认可。

四、基层社区实现联动配合

一是加强网格化服务管理。充分发挥社区居委会“上情下达、下情上传”桥梁纽带作用，对辖区内供热问题，落实联络协调责任人，负责反馈群众诉求，监督供热投诉处理，协调供热企业和热用户关系，在发生故障抢修时安抚居民。二是配合供热企业加强入户安全检查指导。特别是要做好重点人群监测保障，密切关注灾害受灾、低收入、鳏寡孤独等弱势群体和辖区内医院、学校、养老院等重点单位的采暖情况，精准实施帮扶措施，确保群众温暖过冬。

各地要全力做好供热服务保障工作，积极畅通供热投诉举报渠道，及时解答、办理群众供热方面的咨询与诉求，各级 12345 热线调度中心、供热主管部门、供热企业、基层社区要上下贯通、横向联动，全力保障供热相关诉求快速有效处置，聚焦提高办事效率、提高服务质量、提高用户满意度、降低投诉量，千方百计提升供热服务质量，不断提高用户满意度。

全省冬季供热工作专班办公室
吉林省住房和城乡建设厅（代）
2023 年 10 月 26 日