

菏泽市城市管理局文件

菏城管字（2019）42号

菏泽市城市管理局 关于印发《菏泽市城市集中供热服务规范》 的通知

各县区供热主管部门；各集中供热企业：

为进一步规范供热服务行为，提升行业企业服务水平，市城管局组织制定了《菏泽市城市集中供热服务规范》，现印发给你们，请认真贯彻执行。



菏泽市城市集中供热服务规范

菏泽市城市管理局

2019年2月

前 言

为进一步规范供热用热行为，提升供热服务质量，维护供热用热双方的合法权益，保障和改善民生，促进能源节约，加快供热行业的清洁化、信息化、智慧化，菏泽市城市管理局充分征求各县区供热主管部门和供热企业意见建议，在此基础上起草了本规范。

本规范依据《山东省供热条例》和《菏泽市供热条例》，结合省、市实际，在《城镇供热服务》（GB/T 33833-2017）的基础上，进行了细化和完善，形成本规范。本规范重点细化了服务原则、室温检测、应急处置、收费退费等内容，新增了室温检测、热计量异议问题处置措施等内容，强化引导供热行业向智慧供热发展。

本规范由菏泽市城市管理局负责解释。在执行中如有意见建议，请及时反馈。（地址：菏泽市城市管理局公用事业科，邮箱：hzgysyk@163.com，电话：0530-5565199）

目 录

1	适用范围.....	(1)
2	规范性引用文件.....	(1)
3	术语和定义.....	(2)
4	总则.....	(3)
4.1	服务体系.....	(4)
4.2	服务原则.....	(4)
5	供热质量.....	(5)
5.1	供热温度.....	(5)
5.2	供热时间.....	(5)
5.3	供热水质.....	(5)
5.4	室温监测.....	(5)
6	运行与维护.....	(7)
6.1	运行管理.....	(7)
6.2	供热安全.....	(8)
6.3	检修维修.....	(9)
6.4	应急处置.....	(9)
7	业务与服务.....	(10)
7.1	业务受理.....	(10)
7.2	收费退费.....	(11)

7.3 报修服务.....	(12)
7.4 投诉处理.....	(13)
7.5 信息服务.....	(13)
7.6 人员要求.....	(15)
7.7 服务场所.....	(16)
8 文明施工.....	(15)
9 保险与理赔.....	(17)
10 服务质量评价.....	(18)
10.1 评价方式.....	(18)
10.2 自我评价.....	(18)
10.3 社会评价.....	(19)
10.4 评价指标.....	(19)

1 适用范围

本规范规定了城市集中供热服务的术语和定义、总则、供热质量、运行与维护、业务与服务、文明施工、保险与理赔及服务评价。

本规范适用于菏泽市城市以热水为介质为民用建筑提供的集中供热服务，包括：

- a) 供热经营企业提供的供热服务；
- b) 热用户规范用热；
- c) 热用户、相关管理部门及机构对供热服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本规范的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 12523 建筑施工场界环境噪声排放标准

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 31962 污水排入城镇下水道水质标准

GB/T 33833 城镇供热服务

GB/T 50893 供热系统节能改造技术规范

CJJ 28 城镇供热管网工程施工及验收规范

CJJ 34 城镇供热管网设计规范

CJJ 88 城镇供热系统运行维护技术规程

CJJ 203 城镇供热系统抢修技术规程

山东省供热条例（2014年3月28日山东省第十二届人民代表大会常务委员会第七次会议通过）

菏泽市供热条例（2017年10月31日菏泽市第十九届人民代表大会常务委员会第六次会议通过）

山东省城市（县城）供热系统重大事故应急预案（鲁建城建字〔2017〕91号）

山东省简化水气暖报装专项行动方案（鲁建发〔2018〕3号）

关于进一步做好简化水气暖报装专项行动的通知（鲁建办字〔2019〕1号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

3.1 供热系统

由热源通过热力管网向热用户供应热能的系统总称。

3.2 供热设施

供热经营企业用于供热的各种设备、管道及附件。

3.3 供热经营企业

利用自身生产或热源单位提供的热能从事供热经营的企业总称。

3.4 热用户

从供热系统获得热能的单位或居民用户。

3.5 热用户自有供热设施

用热分户计量装置（不含）或入户端口起至户内的支管、散热器（含地埋管）及其附属设备的总称。

3.6 供热服务

为满足热用户用热的需要，供热经营企业向热用户提供供热产品的相关活动。

3.7 运行事故率

供热运行期间，因供热经营企业事故造成的停热时间和停热面积的乘积之和与整个采暖季应正常供热时间和应正常供热面积的乘积的比值。

3.8 供热设施抢修响应率

规定时间内抢修响应次数与应抢修响应总次数的比值。

3.9 热用户室温合格率

满足本规范 5.1 条件下，室温检测合格户数与室温检测总户数的比值。

3.10 投诉处理及时率

规定时间内处理合理投诉次数与合理投诉总次数的比值。

3.11 投诉处结率

合理投诉处结次数与合理投诉总次数的比值。

4 总 则

4.1 服务体系

供热经营企业应建立与其供热规模和热用户数量相适应的服务体系，并应能满足热用户的合理需求。

4.2 服务原则

4.2.1 守法诚信

供热经营企业应依法依规经营，诚信守约，规范服务，用户至上，自觉接受社会监督。

4.2.2 安全稳定

供热经营企业应向热用户提供安全、稳定、合格的供热产品和应急服务，并应为社会公共危机处理提供供热方面的安全保障，不应因服务质量问题对人身安全、生产、生活及环境等构成不良影响和危害。

4.2.3 及时便捷

供热经营企业应在规定或承诺的时限内，响应热用户对供热质量、维修和安全等方面的合理诉求，并向热用户提供方便、快捷的服务。

4.2.4 公开公平

供热经营企业应向热用户公示服务业务流程、时限、收费依据、收费标准、服务电话、营业场所及平台等信息。在其供热范围内，应对热用户提供均等化服务。

4.2.5 智慧环保

供热经营企业应充分利用先进的电子信息技术，加大传统供热设备技术改造力度，加快智慧供热平台建设，积极推动清洁供暖技术应用，促进供热行业向低成本、高效率、高质量、智慧化、精细化、清洁化、人性化发展。

5 供热质量

5.1 供热温度

在室外温度不低于供热系统最低设计温度、建筑围护结构符合采暖设计规范标准和室内采暖系统正常运行条件下，供热企业应当保证采暖供热期内热用户卧室、起居室的温度不低于十八摄氏度。供用热合同另有约定的，从其约定。

5.2 供热时间

5.2.1 采暖期为每年的11月15日至次年的3月15日。

5.2.2 供热企业不得擅自推迟供热或者提前结束供热。市、县区人民政府根据气象情况可以调整采暖期并向社会公布。

5.3 供热水质

供热水质应符合《城镇供热管网设计规范》CJJ34-2010的要求。

5.4 室温监测

5.4.1 供热经营企业应建立热用户室内供暖温度抽测制度，逐步完善热用户室温远程监测系统，实时采集、自动远传，及时监测热用户室温情况。对不具备安装室温远程监测系统条件的热用户，应建立入户室温检测制度。

5.4.2 采暖期内，供热经营企业应进行热用户室温监测，监测点的数量（远程监测和入户测温之和）不少于下列规定：

1 供热面积在100万平方米（含）以下的按用户数量的3%设置；

2 供热面积在100万平方米~500万平方米（含）的按用户数量的2%设置；

3 供热面积在500万平方米以上的按用户数量的1%设置。

5.4.3 监测点的选择应根据供热系统二次管网中部和末端的不同位置，选择不同楼栋、房间和朝向，按上、中、下层次设置。比例为：

1 中部 40%、末端 60%；

2 阴面 60%、阳面 40%；

3 上层 30%、中层 30%、低层 40%；

5.4.4 抽测同一单元抽测用户数量不超过三户，不得连续二个采暖期抽测同一户。

5.4.5 供热经营企业应按照本规范5.4.2—5.4.3条要求，制定整个采暖期的室温抽测方案(计划)，确定好室温抽测的总户数、具体的热用户、检测时间、检测人员等，并严格执行。

5.4.6 热用户认为室内温度不达标，可以向供热企业申请检测。入户室温检测可按照下列要求进行：

a) 供热企业应当在接到检测申请后二十四小时内到达现场检测。

b) 对室内温度进行测量，应当在门窗正常关闭一小时以上的情况下，将计量器具置于被测安装供热设施的卧室、起居室(厅)中央距离地面一米处，计量器具的稳定读数为实际供热温度。

5.4.7 入户检测数据和结果应经用户确认。

a) 供热企业未能及时检测或者拒绝检测的，视为当日温度不合格。

b) 供热测量数据需经双方签字确认，热用户无正当理由拒不接受检测或者拒绝在测量数据上签字的，视为当日温度合格。

5.4.8 供热经营企业应充分利用远程监测和入户室温检测的相关数据，进行大数据分析，为供热系统的节能技术升级改造、优化调度、智慧供热等提供依据。

5.4.9 不满足本规范5.1条件下，测出的热用户室温，可作为大数据分析用，不作为室温合格与否的认定依据。

5.4.10 热用户对室温检测有异议的，按照本规范 7.2.3 条执行。

6 运行与维护

6.1 运行管理

6.1.1 供热经营企业应采用安全、环保、节能、高效、经济的供热技术和工艺，并应加快传统供热系统的清洁化、数字化、信息化、网络化、智能化改造和智慧供热平台建设。

6.1.2 供热经营企业应制定科学合理的供热系统运行方案，不宜超负荷运行，并应加强运行工况的智能调控、精准调控。

6.1.3 供热经营企业应建立健全供热运行管理制度和各类系统设备运行维护技术规程，采取有效措施降低运行事故率。供热设施运行维护按《城镇供热系统运行维护技术规程》CJJ 88-2014 的规定执行。

6.1.4 供热经营企业应在供热期前进行供热系统注水、调试等工作，并应提前进行公告。

6.1.5 供热经营企业应定期对供热设施进行维修、养护、更新。对供热系统进行节能改造时，应按《供热系统节能改造技术规范》GB/T50893-2013 规定执行。

6.1.6 供热经营企业应通过合同约定等方式，确保供应热能、水、电、燃料的单位按约定参数和时间保障供应。

6.2 供热安全

6.2.1 供热经营企业应建立健全安全管理体系，制定安全操作规程、各类系统设备的运行规程、检修规程及相关的安全管理制度，并应定期更新。

6.2.2 供热经营企业应对生产岗位工作人员定期进行技术培训，并应按国家相关规定持证上岗。

6.2.3 供热经营企业应按规定设置安全警示标志。

6.2.4 供热经营企业应指导热用户科学安全用热，并做好有关科学安全用热政策、知识、方法、行为等方面的宣传。

6.2.5 热用户在供暖期前期应对室内自用供暖设施进行检查，如发现室内自用供暖设施存在隐患应及时进行整改并试压，确保户内供热系统的密闭完好。

6.3 检修维修

6.3.1 供热经营企业应建立供热设施巡检制度并遵照执行。当发现存在隐患的供热设施时，应及时处理，消除隐患。

6.3.2 供热经营企业的设备年度检修计划应安排在非采暖期进行，同时报告供热主管部门。若遇特殊情况，应服从供热主管部门的安排。

6.3.3 因热用户自身原因导致供热设施损坏或影响正常供热时，维修人员应向热用户解释原因并要求其及时修复，由此产生的相关损失应由热用户承担。

6.4 应急处置

6.4.1 供热经营企业应建立应急响应机制，针对自然灾害、极端气候、恶意破坏、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定期组织演练，提高应急反应能力，并及时纠正和改进演练中发现的问题和隐患。

6.4.2 应急预案应包括组织机构、应急响应措施、应急保障等内容。

6.4.3 供热经营企业应建立与供热规模相适应的应急抢修队伍，并配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯器材等。供热期间应实行全天候备勤。

6.4.4 供热经营企业对发生故障的供热设施进行抢修应按《城镇供热系统抢修技术规程》CJJ203-2013的规定。

6.4.5 当突发供热中断时，供热经营企业应采取下列措施：

a) 应根据应急预案规定，决定是否需要启动相应等级的应急响应，同时立即组织连续抢修，直至修复投用；

b) 当预计停热时间超过二十四小时，应当提前二日通过新闻媒体等渠道及时告知受影响热用户，通知内容应包括停热原因、停热范围、预计恢复供热时间、抢修路段等，再次停热或超时停热时应再次通知热用户；同时及时向供热主管部门报告。

c) 具备条件的，可采用移动热源提供临时供热；

d) 应配合有关部门、新闻媒体，做好舆情监控，妥善处理，避免事态扩大和虚假信息传播。

6.4.6 当发生恶意破坏供热设施时，在及时报告公安部门的同

时，应采取科学的先期处置措施，做好由此产生次生灾害的防范工作，力争将损失降到最低程度。

7 业务与服务

7.1 业务受理

7.1.1 供热经营企业应通过其官网、营业网点和微信公众平台等多种渠道提供用热业务服务，并应明确需提供的全部资料、业务流程、办理时限、相关收费项目和标准以及政策依据。

7.1.2 供热经营企业应积极推行“一站式服务”。对用热申请的审核应在承诺时间内完成，并明确是否受理。不能受理的，应告知原因和解决建议。

7.1.3 供热经营企业应与热用户签订供用热合同。供用热合同除应符合国家对于供用热合同的规定外，还可包括下列内容：

- a) 供热质量和相关数据；
- b) 热用户的计费标准、违约责任及滞纳金标准；
- c) 供热设施安装、维修、更新的责任；
- d) 供热经营企业免费服务的项目、内容；
- e) 双方约定的其他供热服务细节。

7.1.4 热用户办理增、减、停、复热等业务时，供热经营企业应核实热用户提交的相关资料，做好备查登记，并依据相关政策及标准进行热费结算。

7.2 收费退费

7.2.1 供热经营企业应按照物价部门核准的收费标准，在约定时间收取供热费。热费价格调整时，应及时告知热用户。

7.2.2 热用户应当按照约定时间向供热经营企业交纳热费，未按规定时间交纳的，供热经营企业应以张贴告知、短信、微信通知等形式告知用户进行催费（保留催费证明）。经催收后仍不交纳热费的，供热经营企业可实施停止供热或按合同约定处理。

7.2.3 对于热用户认为室温不达标的，供热经营企业可按以下方式处理：

a) 提供室温检测服务，确认室温是否达标。供用热双方对室内温度检测结果有异议，可以委托法定的鉴定机构进行检测，检测费用由责任方承担。

b) 确认室温不达标的，应查明原因及责任主体。

c) 属于供热经营企业供热设施原因的，供热经营企业应尽快修复，直至室温达标，并承担检测费用，按照下列标准向热用户退还热费：室内温度在十六摄氏度以上、十八摄氏度（不含十八摄氏度）以下的，退还不合格天数收费额的百分之三十；室内温度在十四摄氏度以上、十六摄氏度（含十六摄氏度）以下的，退还不合格天数收费额的百分之五十；室内温度低于十四摄氏度（含十四摄氏度）的，按日退还全额热费。

d) 属于用户自有设施原因的，热用户应按照技术要求进行整改，室温不达标期间热费不予减收。

7.2.4 供用热双方或单方对热计量表准确度有异议时，经对方同意后，可委托具备相应资格的计量检定机构对热计量表进行检定校准。具体事宜可按以下方式处理：

a) 当供热经营企业为异议方时，不论检定结果是否合格，因检定事宜产生的一切费用均由供热经营企业承担。

b) 当热用户为异议方时，如检定结果为合格，因检定事宜产生的一切费用均由热用户承担；如检定结果为不合格，因检定事宜产生的一切费用均由供热经营企业承担。

c) 对于热计量表存在问题的（如：热量表数据失真或无数据记录、热量表人为破坏、私自更换热计量表未备案等），可改成按面积收费。

7.2.5 采暖期结束后，按规定需办理退费的，供热经营企业应在当年5月31日前，向热用户办理退费手续，经热用户同意，也可在下一采暖期交费时予以冲抵。

7.3 报修服务

7.3.1 供热经营企业应合理设置维修网点并公布维修电话，供热期内应安排维修人员二十四小时值班，及时处置热用户的报修。

7.3.2 供热经营企业应热用户要求对其自有供热设施进行维修时，针对收费项目应事先向热用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单，经热用户签字确认后实施维修。

7.3.3 对热用户供热设施跑、冒、滴、漏等问题的求助，供热

经营企业必须在接到求助后的一小时内处置。

7.4 投诉处理

7.4.1 供热经营企业应建立热用户投诉受理制度，并应为热用户提供电话、网络、营业场所等多种方式的投诉渠道。

7.4.2 供热经营企业应在采暖期设二十四小时客户服务热线，宜实施“一号多机”，确保及时受理热用户的电话投诉，并应做好记录。

7.4.3 供热企业接到热用户投诉后，应当按照下列规定处理：

a) 对涉及供热设施漏气、漏水的投诉，应当在接到投诉后一小时内到达现场处理，并提供维修服务。

b) 对涉及供热温度等有关供热质量的投诉，在采暖期开始后的十日内，应当在接到投诉后五小时内到达现场处理；在采暖期的其他时间，应当在接到投诉后二小时内到达现场处理。

7.4.4 供热经营企业应在承诺时间内办结热用户的投诉。在规定处理期限内不能办结的投诉，应向热用户说明原因，并应确定解决时间。因非供热经营企业原因无法处理的，应向投诉人做出解释。

7.5 信息服务

7.5.1 供热经营企业应依托网络技术积极搭建综合信息服务平台，推进热线系统、官方网站、微信公众号、支付宝等多项服务渠道的信息交互、功能互补，满足热用户电话或网上报装（开通）申请、咨询、预约、查询、投诉、交费、报修、报停

等业务需求，提升业务办理效率，实现“足不出户”即可享受服务。

7.5.2 供热经营企业应建立健全热用户服务档案，并依法保护热用户信息。

7.5.3 供热经营企业应向热用户公布供热服务信息，信息可包括下列内容：

- a) 政策法规；
- b) 业务流程及办理时限；
- c) 客服热线；
- d) 服务场所；
- e) 供热时间；
- f) 供热质量；
- g) 收费标准及交费方式；
- h) 供用热双方的权利与义务；
- i) 报修电话。

7.5.4 信息服务可通过下列渠道提供：

- a) 电子服务平台，可包括供热经营企业网站及微博、微信等；
- b) 电话、传真和自助终端设施；
- c) 营业场所或维修站点；
- d) 供热安全使用手册及其他宣传材料；
- e) 电视、报纸及其他媒体。

7.5.5 信息服务渠道应保持畅通，并应根据供热规模的发展及时扩展以满足热用户需要。

7.6 人员要求

7.6.1 供热经营企业应对服务人员进行岗前业务培训和定期培训，满足其业务需求。

7.6.2 服务人员应统一着装、统一标识、统一服务用语、统一工作规范、统一作业流程。

7.6.3 服务人员应着装整洁、举止文明、用语规范、业务熟练、掌握较好的沟通力及服务技巧，受理业务应使用普通话。

7.6.4 上门服务应实行预约制度，并应符合下列要求：

a) 服务人员应按约定时间到达，无法按时到达的，应及时与热用户取得联系；

b) 应携带工具箱和鞋套；

c) 入户时应主动出示证件；

d) 在搬动热用户物品时应轻拿轻放；

e) 服务完成后应清理现场，并带走作业垃圾；

f) 服务记录应真实、完整，并请用户签字确认。

7.6.5 服务人员在上门服务完成或解决投诉问题后应进行信息反馈。信息反馈内容应包括服务人员姓名、热用户信息、处置时间、处置结果、热用户满意度等。

7.6.6 供热经营企业应对所有投诉用户进行回访。

7.7 服务场所

- 7.7.1 供热经营企业应合理布局服务场所，服务场所的数量和营业面积应与其供热服务区域范围相适应。
- 7.7.2 服务场所应安全、整洁、布局合理，应设置无障碍通道，可设置值班、储物、休息等区域。
- 7.7.3 服务场所外应设置规范的标志和营业时间牌，内部应设置意见箱或意见簿，并应按本规范 7.5.3 规定明示供热服务信息。
- 7.7.4 服务场所应向热用户提供查询相关资料的方式，可设置热用户自助查询的计算机终端。
- 7.7.5 服务窗口宜安装实时录音及图像装置。
- 7.7.5 当因特殊原因影响业务办理时，应张贴通知公告。

8 文明施工

- 8.1 供热经营企业在施工中应在现场设立公示牌，注明工程名称、施工内容、工期、项目负责人和联系电话。
- 8.2 施工现场应采取安全措施，悬挂安全警示标识，并应设置安全围挡和警示灯。
- 8.3 施工应保障人员安全，并应采取有效措施减少对交通的影响，保护周边环境。
- 8.4 施工现场噪声排放值应符合《建筑施工场界环境噪声排放标准》GB12523-2011 的规定。

8.5 施工现场污水排放应符合《污水排入城镇下水道水质标准》GB/T31962-2015 的要求。

8.6 城市供热管网工程施工及验收应符合《城镇供热管网工程施工及验收规范》CJJ28-2014 的规定。

8.7 施工现场应采取防止扬尘的措施。施工结束后，应立即清扫，不应留有废料和污迹。

8.8 施工结束后，应及时恢复因施工破坏的市政设施。

9 保险与理赔

9.1 供热经营企业宜设立公众责任保险，履行社会责任，提升服务品质，规避企业风险。

9.2 供热经营企业可自主确定投保项目，费率标准、承保条款等可通过公开招标方式或与保险公司协商确定。

9.3 损失发生后，供热经营企业应第一时间通知保险公司到达现场，和热用户共同清点损失物品、确定损失程度，并应留有影像资料。

9.4 当造成热用户或第三者人身伤亡时，供热服务人员应立即拨打出险报警及急救电话，将伤者就近送至医院；报险时应告知保险公司伤者所在医院，并应保留好现场照片和相关医疗票据。

9.5 保险承保范围及赔偿应以保单为准。应由供热经营企业赔付的，双方就赔偿数额达成一致后，应在三十个工作日内将赔

偿款交付受损热用户。

9.6 供热经营企业在下列情况之一时不承担赔偿责任：

- a) 热用户自有供热设施发生事故或故障造成的损失；
- b) 热用户自行拆改过的设施发生事故或故障所造成的损失；
- c) 建设单位负责维保期间发生的事故或故障，应由建设单位进行抢修并承担责任；
- d) 间接损失。

9.7 供热服务人员应配合保险公司调查取证工作，并应妥善保存属于理赔范围的损坏部件，取得相关方同意之后再行处理。

9.8 供热服务人员接到理算报告后，应及时将理算金额通知受损热用户。

10 服务质量评价

10.1 评价方式

供热服务质量的评价应实行企业自我评价和社会评价相结合的方式。

10.2 自我评价

供热经营企业应依据本规范建立供热服务质量自我评价体系。供热经营企业自我评价可按《质量管理体系要求》GB/T 19001-2016 的规定实施。

10.3 社会评价

10.3.1 社会评价指政府主管部门、协会、社会评价机构以及消费者组织等对供热服务质量定期开展的热用户满意度测评，并利用媒体公布供热服务质量评价结果。

10.3.2 评价数据可由以下渠道获得：

- a) 市民信访、投诉；
- b) 社会评价及调查机构对供热服务质量进行的调查；
- c) 热用户调查、专项服务项目咨询、社会征求意见、专家评审议以及对企业服务窗口的调查。

10.4 评价指标

10.4.1 运行事故率应按式（1）计算：

$$S = \frac{\sum t_s * s_s}{t_t * s_t} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

S——运行事故率；

t_s ——停热时间；

s_s ——停热面积；

t_t ——应正常供热时间；

s_t ——应正常供热面积。

10.4.2 供热设施抢修响应率应按式（2）计算：

$$Q = \frac{n}{N} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

Q——供热设施抢修响应率；

n——规定时间内抢修响应次数；

N——抢修响应总次数。

10.4.3 热用户室温合格率应按式（3）计算：

$$C = \frac{a}{A} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

C——热用户室温合格率；

a——室温检测合格户数；

A——室温检测总户数。

10.4.4 投诉处理及时率应按式（4）计算：

$$P = \frac{t}{T} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

P——投诉处理及时率；

t——规定时间内处理合理投诉次数；

T——合理投诉总次数。

10.4.5 投诉办结率应按式（5）计算：

$$B = \frac{m}{T} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (5)$$

式中：

B——投诉办结率；

m——合理投诉办结次数；

T——合理投诉总次数。

10.4.6 供热经营企业可定期向热用户公布供热设施抢修响应率、投诉处理及时率、投诉办结率数据。

10.4.7 评价指标目标值见表1。

表 1 评价指标目标值

评价指标	计算方法	目标值
运行事故率	10.4.1	$\leq 2\%$
供热设施抢修响应率	10.4.2	100%
热用户室温合格率	10.4.3	$\geq 99\%$
投诉处理及时率	10.4.4	$\geq 95\%$
投诉处结率	10.4.5	100%