|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 天津市红桥区供热办公室职责目录 | | | | |
| 序号 | 主要  职责 | 职责事项 | | |
| 序号 | 名称 | 页码 |
| 1 | 供热  运行 | 1.1 | 自管供热运行 | 1 |
| 1.2 | 区内供热管理 | 2 |
| 2 | 供热  服务 | 2.1 | 供热热线服务 | 3 |
| 2.2 | 供热来访接待 | 4 |
| 2.3 | 供热设施维修 | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 自管供热运行信息表 | | |
| 序号 | 1.1 |
| 名称 | 自管供热运行 |
| 法定依据 | 《天津市供热用热条例》第十九条、第二十三条 |
| 实施机构 | 各部门、供热中心 |
| 职责边界 | 天津市红桥区供热办公室（牵头部门） |
| 运行流程 | 1、按照《条例》要求于11月15日或按政府要求点火供热；  2、供热期内持续不间断供热运行；  3、按照《条例》要求于3月15日或按政府要求停热。 |
| 运行要件 | 无 |
| 责任事项 | 1、当年供热期11月15日至次年3月15日间按期、安全、优质供热；  2、如遇气温出现异常低温情况，提前或延期供热按照市人民政府决定执行。 |
| 监督方式 | 供热热线服务电话：87746111、87746555 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区内供热管理信息表 | | |
| 序号 | 1.2 |
| 名称 | 区内供热管理 |
| 法定依据 | 《天津市供热用热条例》第三条 |
| 实施机构 | 各部门、各供热中心 |
| 职责边界 | 天津市红桥区供热办公室 |
| 运行流程 | 1、对区内供热单位设备检修情况、燃气购储情况和点火情况进行督查；  2、供热期内对区内供热单位运行质量进行督查；  3、负责监督区内供热单位重点供热工程实施。 |
| 运行要件 | 无 |
| 责任事项 | 1、区内供热单位供热期按期、安全、优质供热；  2、按照各上级单位要求落实重点供热工程实施。 |
| 监督方式 | 供热热线服务电话：87746111、87746555 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供热热线服务信息表 | | |
| 序号 | 2.1 |
| 名称 | 供热热线服务 |
| 法定依据 | 《天津市供热用热条例》第二十四条 |
| 实施机构 | 信访部、红桥区供热服务中心、各供热中心 |
| 职责边界 | 天津市红桥区供热办公室（牵头部门） |
| 运行流程 | 1、接听群众来电；  2、记录热线反映事项；  3、联系相关责任单位交办相关问题；  4、完成热线数据统计；  5、按相关要求回访反馈。 |
| 运行要件 | 无 |
| 责任事项 | 1、公示服务内容、服务标准和办事程序；  2、公开收费标准、报修电话；  3、及时处理用热户反映的供热问题。 |
| 监督方式 | 供热热线服务电话：87746111、87746555 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供热来访接待信息表 | | |
| 序号 | 2.2 |
| 名称 | 供热来访接待 |
| 法定依据 | 《天津市供热用热条例》第七条 |
| 实施机构 | 信访部、红桥区供热服务中心、各供热中心 |
| 职责边界 | 天津市红桥区供热办公室（牵头部门） |
| 运行流程 | 1、认真了解来访群众供热问题；  2、详细登记来访群众问题和诉求；  3、根据相关条例或文件要求对群众解答政策；  4、对群众合理诉求给予协调办理；  5、相关问题汇总及回访。 |
| 运行要件 | 无 |
| 责任事项 | 1、对来访群众提出的合理诉求进行登记办理；  2、对群众反映问题中不符合相关规定的，对群众详细解释相关政策。 |
| 监督方式 | 供热热线服务电话：87746111、87746555 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供热来访接待信息表 | | |
| 序号 | 2.3 |
| 名称 | 供热设施维修 |
| 法定依据 | 《天津市供热用热条例》第三十三条 |
| 实施机构 | 各供热中心 |
| 职责边界 | 天津市红桥区供热办公室（牵头部门） |
| 运行流程 | 1、收到群众反映暖气设施出现问题后，填写《维修任务单》，及时分派维修人员进行入户维修；  2、维修人员接到《维修任务单》后，按照登记要求携带相关工具，进行入户维修；  3、修复后居民在《维修任务单》上签字确认。 |
| 运行要件 | 无 |
| 责任事项 | 1、负责对用户内网设施跑、冒、滴、漏等突发状况进行抢修；  2、负责对用户屋内暖气设施不热或温度无法达标等问题进行检修； |
| 监督方式 | 供热热线服务电话：87746111、87746555 |