

包府办发〔2024〕70号

包头市人民政府办公室 关于印发包头市供热行业考核评价办法的通知

各旗、县、区人民政府，稀土高新区管委会，市直有关部门、单位：
经市人民政府同意，现将《包头市供热行业考核评价办法》印发给你们，请结合实际认真组织实施。

2024年7月4日

（此件公开发布）

包头市供热行业考核评价办法

第一条 为了提高供热行业整体服务水平，持续推进供热事业健康发展，不断提高供热智慧化管理水平，提升市民群众用热满意度，依据《内蒙古自治区城镇供热条例》、《包头市供热条例》，结合包头市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于包头市行政区域内对依靠稳定热源通过管道系统有偿为用户提供采暖用热以及相关服务的供热单位、热电联产热源单位进行评价的活动。

第三条 本办法中对供热单位的考核由市住房和城乡建设局组织实施；对热电联产热源单位的考核由市住房和城乡建设局、市工业和信息化局共同组织实施。

第四条 开展供热行业考核评价应当坚持客观、公正、公平、公开的原则，按照政府主导、标准统一、社会参与、分类实施的方式进行。

第五条 考核评价实行百分制。比照考核评价的具体内容及分值，可根据考核评价结果的分值由高到低划分以下四个等级：优秀、良好、达标、不达标。根据考核评价结果对供热单位、热电联产热源单位进行排名。

第六条 市政府组织市住房和城乡建设局、市工业和信息化局按照《包头市供热条例》规定的职责分工开展供热行业考核评

价活动。

第七条 本办法自发布之日起施行，有效期 5 年。

附件：包头市供热单位考核评价办法

附件

包头市供热单位考核评价办法

供热单位考核评价，是指从供热质量、供热服务、供热运行、供热设施、经营管理、基础管理、投诉管理、群众满意度等方面对供热单位进行考核评价。

第一条 供热行政主管部门负责对供热单位进行考核评价，考核评价实行百分制。考评内容主要包括：

（一）供热质量，包括按时供热，稳定供热、达标供热，保低控高；

（二）供热服务，包括主动服务，及时服务，文明服务，延伸服务；

（三）供热运行，包括安全运行，稳定运行，能耗监测；

（四）供热设施，包括热力站、管网系统、热计量装置的安装状况；

（五）供热经营管理，包括收费管理，能耗管理，成本管理；

（六）供热基础管理，包括档案管理，信息管理，制度管理；

（七）投诉管理，包括投诉办法管理，投诉处理管理。

第二条 考核评价结果分为四个等级：优秀、良好、达标、不达标。

第三条 对供热单位的考核评价方式

（一）供热单位自评。各供热单位在全面总结年度工作的基础上对照考核评价标准逐项自查，形成自查报告，并提供相关证明材料。

（二）对考核评价的某一具体内容可以采取定期检查或抽查方式进行评价。

第四条 供热单位考核评价应于供暖期结束后开始上一年度的考核，由供热行政主管部门组织实施，向社会公布考核评价结果。

第五条 供热单位有下列情况之一的，评价时给予加分：

（一）积极完成政府指令性供热任务，主动承担弃管供热单位的供热任务；

（二）积极参加政府和行业开展的大型活动，且成绩突出的；

（三）供热单位获市级以上工作业绩类奖励的；

（四）提前供热或延长供热的；

（五）在市、区两级供热行政主管部门抽查中，供热单位舒适供热达到一定比例的；

（六）多渠道广泛宣传相关法律、法规、政策及单位内部相关规定、经验总结等，形成全社会支持和配合供热工作的良好氛围；

（七）其它符合加分的情况。

第六条 供热单位有下列情况之一的，评价时给予扣分：

（一）因供热单位未及时履行供热主体责任，出现群体上访事件未及时处理的；

（二）由于供热单位存在问题未及时解决，被供热行政主管部门

门约谈的；

(三) 被市委、市政府及市、区两级供热行政主管部门通报批评的；

(四) 被社会媒体发现供热责任问题，并造成较大影响的；

(五) 本采暖期测温比例未达到用热户数的 10%以上的；

(六) 其它符合扣分的情况。

第七条 出现以下情况之一的，确定为不达标单位：

(一) 供热单位发生较大安全责任事故以上的；

(二) 包头市供热单位安全生产标准化三级达标体系未通过的；

(三) 引起大规模群众集体上访 1 次，经核实确实存在侵害群众利益行为，供热单位拒不整改或限期整改不合格的；

(四) 未按规定时限实现热源管网互联互通的；

(五) 未实现双热源互补同时未建立补充热源的；

(六) 供暖期室温达标率低于 90%的；

(七) 供热单位以节能减排为由，长期低温供热的；

(八) 经核实供热单位在评价过程中所提供的材料存在弄虚作假的；

(九) 其它符合直接确定为不达标要求的情况。

第八条 对于下列情况，由属地政府供热行政主管部门进行接管：

(一) 当年考核结果为不达标或达标但排名为后 3 位的予以约谈；连续 2 年不达标的，由属地政府供热行政主管部门进行接管。

(二) 依据《内蒙古自治区城镇供热条例》第二十七条规定，供热单位无法保障正常供热，严重影响公共利益的，供热行政主管部门协调、督促后仍无法保障正常供热的，经旗县级以上人民政府批准，旗县级以上人民政府供热行政主管部门应当对该供热单位的供热设施进行应急接管，并委托符合条件的供热单位实施正常供热。对供热单位的供热设施实施应急接管的，应当听取被接管单位的陈述申辩，并在供热范围内公告。当地乡镇人民政府或者街道办事处、物业服务人等单位 and 有关部门应当予以配合。

供热单位应保证热源有一定的余量，若有调峰补充热源，热源可按满负荷计算。对于热源不足的供热单位，供热单位应提供保障供热方案。若无可靠的保障供热方案，供热行政主管部门可对其供热范围进行调整。若供热单位无故不服从调整，供热行政主管部门可对其进行应急接管。

(三) 供热单位擅自停业、歇业、弃管的。

(四) 引起大规模群众集体上访 2 次及以上，经核实确实存在侵害群众利益行为，供热单位拒不整改或限期整改不合格的。

(五) 其它符合由供热行政主管部门进行接管的情况。

第九条 建立激励和惩戒机制：考核结果为优秀、良好的供热单位，可以优先新建热源项目和增加供热面积，对其开辟绿色通道；管网施工涉及路面恢复等情况，按照有关规定享受优惠政策。

考核结果为达标的供热单位，督促其提升供热质量和服务水平。

年度考核不达标供热单位，减少其供热规模；逾期未整改或者整改仍不达标的依法清退。

抄送：市委办公室。

市人大常委会办公室、政协办公室。

包头市人民政府办公室

2024年7月5日印发

