

承德热力集团有限责任公司 供热业务标准化服务操作手册

发布日期 2020 年 06 月 28 日

实施日期 2020 年 06 月 28 日

发布机构 承德热力集团有限责任公司

1. 范围

本标准规定了承德市供热服务的相关业务的办理依据、申办条件、相关流程。

本标准适用于承德市供热业务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称:

供热相关业务标准化服务

2.2 事项类别:

公共服务

2.3 办理形式:

现场办理或网上申请

2.4 办理地点及办理时间

办理地点:承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间: 上午 8:30-12:00 ; 下午 2:30-5:30 (6 月 1 日-8 月 31 日), 下午 1:30-5:30 (9 月 1 日-5 月 31 日), 法定节假日除外。

交通指引: 乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车, 沿武烈路南行至承德市政务服务大厅, 或到新世家小区站下车, 沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件

2.6 设定依据

《城镇供热服务》(GB/T33833)、《河北省供热用热管理办法》、
《承德市城市供热条例》

3. 业务办理流程及相关事项

3.1 服务事项: 新增用户报装业务

网上受理: 是

服务对象: 双桥区、高新区供热许可范围内的新建、改建、
扩建项目及既有建筑项目

事项内容: 新增用户报装业务

3.1.1 办理依据

《河北省供热用热管理办法》、《城镇供热服务》(GB/T33833)

3.1.2 申办条件

- 1、入网建筑具备合法的规划和建设审批手续。
- 2、入网建筑在集中供热管网覆盖范围内或能够采用清洁能源方式供热。
- 3、入网建筑符合本地强制性建筑节能标准或既有建筑已完成建筑节能改造。
- 4、入网建筑内采暖系统、供热计量系统设计和施工符合国家相关标准规范和承德热力集团公司入网技术要求。
- 5、保障性住房项目需提供政府批准文件及建筑清单和面积。

3.1.3 申办材料

- 1、新用户报装申请书 1 份。

- 2、开具发票信息清单 1 份。
- 3、规划许可证、项目核准证、招标或不招标审批表复印件各 1 份。
- 4、规划总平面图、综合管线图、地形图（电子版图纸和纸质版图纸各 1 套）。
- 5、单体建筑全套图纸包括：建筑图、结构图、采暖系统图等（电子版图纸和纸质版图纸各 1 套）。
- 6、采暖系统计算书（包括热力计算书、水力计算书、散热器数量计算书等）1 份。
- 7、入网单体建筑节能审查备案表（需加盖入网单位公章版复印件 1 份）。
- 8、入网建筑物清单-分环面积表（需加盖入网单位公章版 1 份）。

3.1.4 办理流程

1、申请受理；2、现场勘查；3、入网意见；4、供热接通。
（不包含方案设计、招标、施工、验收、合同签订、行政审批等企业无法控制的时间）

3.1.5 告知方式

公司网站公告并电话告知办理结果。

3.1.6 办理时限

1、申请受理在 1 个工作日内完成资料完备性审核并一次性告知补充。

- 2、受理申请后 2 个工作日内预约进行现场勘查。
- 3、现场勘查后 2 个工作日内出具入网审核意见。
- 4、验收合格，合同履行完毕后，2 个工作日内具备调试供热条件。

3.1.7 受理单位

供热公司市场业务科；龙新热力公司经营科。

3.1.8 咨询方式

双桥区：0314-2564736；高新区：0314-2123305。

3.1.9 收费标准及依据

1、《河北省供热用热管理办法》（河北省政府令[2013]7号）：利用集中供热的建设工程，开发建设单位应当按有关规定缴纳城市集中供热管网工程建设费，将其纳入开发建设成本，不得向房屋购买者另行收取。

2、承德市城市管理综合行政执法局承德市财政局《关于妥善解决我市供热供气主管网建设资金来源的报告》（承市城管[2019]68号）：在2021年水价补偿机制执行期满前的过渡期内，新建、改建、扩建项目和非居民建筑入网由供用热（气）双方按照市场化运作的方式，协商解决，不得高于原标准。

3.2 服务事项：热用户交纳取暖费业务

网上受理：是

服务对象：双桥区、高新区已接入集中供热的热用户

事项内容：取暖费交费

3.2.1 办理依据

- 1、《承德市城市供热条例》第 24 条。
- 2、《河北省供热用热办法》第 20 条、第 31 条。

3.2.2 申办条件

1、供热单位营业网点：受理全部热用户交纳取暖费业务，双桥区和高新区热用户可以实现跨区办理。

2、已与供热单位签约的银行营业网点、银行柜员机、网上银行、微信平台以及供热单位网站：受理上年度正常用热且历史年度不存在欠费的居民用户交纳取暖费业务。

3.2.3 申办材料

提供住址房号或用户缴费卡号

3.2.4 办理流程

1、网点缴费：（1）热用户信息核实；（2）交费金额确认（3）POS 刷卡付费或现金付费；（4）打印收款凭证；（5）发送电子发票信息。

2、网银、官网缴费（仅限居民用户）：签约银行的网上银行及供热单位微信平台、官方网站：（1）首次需绑定用户缴费卡信息；（2）用户信息和交费金额确认；（3）网银缴费；（4）发送电子发票信息。

3、用户自行登录微信及支付宝：（1）进入生活交费；（2）选择取暖费或暖气费；（3）选择需交费建筑所属公司；（4）绑定相关信息进行交费；（5）选择发送电子发票信息。

告知方式 窗口告知、短信告知。

3.2.5 办理时限

- 1、窗口不超过 5 分钟办结。
- 2、网络平台不超过 2 分钟办结。
- 3、存在费用及其他争议的，责成专人帮助办理。

3.2.6 受理单位

供热公司、龙新热力公司各营业网点以及签约银行等机构。

3.2.7 咨询方式

24 小时开通的 966866 客服热线。

3.2.8 收费标准及依据

1、《承德市物价局关于调整市区供热价格的批复》（承价字【2010】94 号），收费标准为：按照收费面积计费，居民 24 元/平米，非居民 33 元/平米。

2、《承德市城市供热管理条例》及《承德市发展和改革委员会关于制定市区供热 3：7 比例两部热价价格标准的通知》（承发改价格【2019】368

号）居民计量用户收费标实施 3：7 比例两部制供热价格标准：基本热价标准 7.20 元/平方米，计量热价标准 0.188 元/千瓦时。

3、《承德市物价局关于市区供热计量价格的批复》（承价字【2011】11 号），非居民计量用户收费标准为：实施 5：5 比例两部制供热价格标准：基本热价标准 16.5 元/平方米，计量热价标准 0.183 元/千瓦时。

4、《承德市人民政府办公室关于印发中心城区 2018 年度清

洁取暖替代专项实施方案的通知》(承市政办字【2018】74号),
收费标准为:平房按照1.5倍收取。

3.3 服务事项:热用户办理暂停供热业务

网上受理:是

服务对象:双桥区、高新区已接入集中供热的热用户

事项内容:办理本取暖期暂停供热业务

3.3.1 办理依据

1、《河北省供热用热办法》第13条、第20条、第40条、第41条。

2、《承德市城市供热条例》第27条

3.3.2 申办条件

1、房屋建筑内采暖系统具备分户控制条件。

2、对共用供热设施安全运行和其他热用户正常用热不造成影响。

3、办理暂停供热应为一个完整取暖期。

4、在供热系统保修期内的房屋不得办理暂停供热。

5、有供热费用未结清的房屋不得办理暂停供热。

6、在当年9月30日前办理。

3.3.3 申办材料

1、房屋产权人办理的:出具本人有效身份证件。

2、委托他人办理的:出具受托人有效身份证件、房屋产权人授权书和有效身份证件复印件。

3、提交暂停供热申请书。

3.3.4 办理流程

供热单位营业窗口：

- 1、提交申办材料；
- 2、签订暂停供热协议；
- 3、非居民用户按照政策收费标准交费；
- 4、供热单位工作人员与热用户电话预约后上门实施暂停供热操作，热用户签字确认；
- 5、热用户自行排净自有产权范围内的供热系统存水。

3.3.5 告知方式

窗口告知、电话告知。

3.3.6 办理时限

- 1、窗口不超过 10 分钟办结。
- 2、网络平台不超过 5 分钟办结。
- 3、存在费用及其他争议的，责成专人帮助办理。

3.3.7 受理单位

供热公司、龙新热力公司各营业网点

3.3.8 咨询方式

24 小时开通的 966866 客服热线。

3.3.9 收费标准及依据

- 1、《承德市物价局关于对暂停供热收费标准的批复》（承价字【2011】99 号），收费标准为：非居民 6.6 元/平米。
- 2、《承德市物价局关于取消暂停供热费的通知》（承价字

【2016】71号)和《承德市物价局关于取消暂停供热费有关问题得补充通知》(承价字【2016】88号),收费标准为:政策发布后居民不收取费用,之前按照原有政策执行。

3.4 服务事项:热用户办理恢复供热业务

网上受理: 是

服务对象: 双桥区、高新区已接入集中供热的热用户

事项内容: 办理本取暖期恢复供热业务

3.4.1 办理依据

- 1、《河北省供热用热办法》第40条。
- 2、《承德市城市供热条例》第27条

3.4.2 申办条件

- 1、办理恢复供热应为一个完整取暖期。
- 2、申办房屋无取暖费欠费。
- 3、在当年9月30日前办理。

3.4.3 申办材料

- 1、房屋产权人办理的: 出具本人有效身份证件。
- 2、委托他人办理的: 出具受托人有效身份证件,房屋产权人授权书和有效身份证件复印件。
- 3、提交制式的恢复供热申请书。

3.4.4 办理流程

- 1、供热单位营业窗口: (1) 提交申办材料; (2) 交纳本年取暖费(有历史欠费的需补清欠费); (3) 供热单位工作人员与

热用户电话预约后上门实施恢复供热操作，热用户签字确认。

3.4.5 告知方式

窗口告知、电话告知。

3.4.6 办理时限

- 1、窗口不超过 10 分钟办结。
- 2、网络平台不超过 5 分钟办结。
- 3、存在费用及其他争议的，责成专人帮助办理。

3.4.7 受理单位

供热公司、龙新热力公司各营业网点

3.4.8 咨询方式

24 小时开通的 966866 客服热线。

3.4.9 收费标准及依据

无收费项目

3.5 服务事项：热用户办理产权变更业务

网上受理：否

服务对象：双桥区、高新区已接入集中供热的热用户

事项内容：办理产权变更业务

3.5.1 办理依据

《河北省供热用热办法》

3.5.2 申办条件

- 1、受理房屋产权变更后的供热关系变更业务
- 2、无面积争议和取暖费欠费。

3、非居民用热建筑办理过户须具备单控条件（不具备单控条件的须另行审核）。

3.5.3 申办材料

1、居民用户

（1）房屋产权证及产权人有效身份证件。

（2）提交制式的供热关系更名申请书。

2、非居民用户

（1）商业用户提供房屋产权证及产权人有效身份证件，企事业单位等需提供房屋产权证、营业执照或组织机构代码证及企业法人身份证（复印件）、委托书（盖章）、代办人身份证原件及复印件。

（2）提交制式的热用户更名申请书（非居民需盖章）。

（3）涉及面积变更的用户，需提交制式热用户更名申请书，预约时限为四个工作日。

3.5.4 办理流程

1、提交申办材料。

2、非居民用户办理供热关系过户，双方共同到场办理；

3、签署《供用热合同》。

3.5.5 告知方式

窗口告知

3.5.6 办理时限

1、窗口不超过 15 分钟办结。

2、存在费用及其他争议的，责成专人帮助办理。

3.5.7 受理单位

供热公司、龙新热力

3.5.8 咨询方式

24 小时开通的 966866 客服热线。

3.5.9 收费标准及依据

无收费项目

4. 申请环节

4.1 申请途径

4.1.1 现场申请

到二楼 21、22 号窗口提交申请材料。

4.1.2 网上申请

申请人通过网上办理网址将申请材料以 word、excel、PPT、PDF 格式，传至网上办事大厅，网上办事大厅网址为：××。

申请人在 7 个工作日内接到电话通知仍需携带原件材料到现场办理或核验。

4.2 材料接收

窗口受理人员或相关工作人员接收申请材料。

4.3 补正

申请材料不齐全或不符合法定形式的，窗口受理人员应当当场或者相关工作人员在五日内一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

4.4 受理

4.4.1 受理窗口

二楼 21、22 号窗口。

4.4.2 受理审查

审查要求及内容：服务事项中所需申请材料，审查要点：材料是否完整、规范进行审查，填写要点如“姓名、地址、身份证号、注册资金等信息是否填写完备，是否有单位公章。扫描件、复印件是否清晰、完整。基本信息是否与申请书一致，据实填写等要求。

4.4.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，我公司会以电话通知形式通知申请人。

4.5 办结时限

承诺办结时限：即来即办或按受理业务中时限规定

4.6 决定文书

按照审批层级有关规定，相关负责人员签批后，并按照下列情况分别作出处理：

a) 申请人提交的申请材料齐全、符合法定形式，应在承诺时限内作出决定，签发相关文件或批复性材料；

b) 申请人在受理时只提交了主审要件，经审查主审要件合格，待申请人补齐次要材料后，签发相关文件或批复性材料；

c) 网上审批事项申请材料齐全、符合法定形式的，或申请人持纸质申请材料到窗口，审批工作人员现场核验纸质材料与电子材料，核验无误后，签发相关文件或批复性材料；

d) 依法作出不予决定的，应当说明理由，告知当事人不行的理由。

5 预约咨询

5.1 预约咨询途径

a) 窗口预约咨询：21、22 号综合窗口

b) 电话预约咨询：本地拨打咨询电话 966866

c) 网上预约咨询：无

d) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

5.2 工作程序

a) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；

b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复；

c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的，告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

6. 监督投诉

6.1 投诉方式

a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉：0314 - 2097024

c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

6.2 工作程序

a) 收到投诉, 及时受理、登记;

b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;

c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。