热用户办理暂停供热业务标准化服务指南

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| 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.《承德市城市集中供热管理办法》第20条。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 告知方式 | 窗口告知、电话告知。 |
| 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。 |
| 受理单位 | 供热公司、龙新热力公司各营业网点 |
| 咨询方式 | 24小时开通的966866客服热线。 |
| 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。 |