

# 科尔沁右翼中旗住房和城乡建设局



## 科右中旗住房和城乡建设局 供热质量评价报告

为认真贯彻落实《内蒙古自治区城镇供热条例》，提高供热服务能力和保障能力，旗住房和城乡建设局对科右中旗中源热力有限公司质量综合评价工作已完成，评价方式采取部门监督和社会监督两种方式，形成评价报告通报如下。

### 一、评价概述

**部门监督情况：**通过部门监督方式统计，供热公司安全生产落实到位，公司内部管理制度较为规范，隐患排查、记录较为完整、正规，各项防护措施保障到位，综合评价企业运行规范率为 95.5%。

**社会监督情况：**通过社会调查统计，群众对供热服务热线知晓率为 92.6%；热线服务满意率为 98.5%；维修服务满意率为 88.3%；供热满意率为 98%

### 二、评价问题

**行业规范方面：**应急物资储备制度基本健全；运行维护、巡查记录书写不规范；换热站内消防器材配备齐全但是摆放位置不规范；定期组织开展安全生产教育培训，但是开展应



急演练不及时。

**服务效率方面：**主动搜集问题渠道较为单一，主动公开、调研、分析、整合问题的能力有所欠缺。

### 三、工作要求

**规范行业发展：**按照评价问题进行全面排查，做到细致入微，对排查出的的各类问题，要建立问题整改台账，立查立改，及时消除各类隐患，逐步规范企业运行。

**提升服务质量：**做好安全生产教育培训工作后，及时开展应急演练，做到服务用热户，态度亲切、诚恳，设身处地为用热户着想，为用热户解决实际困难，进一步提升服务质量。

