

ICS 号
中国标准文献分类号

团 体 标 准

T/CABEE-JH2021028

清洁供热服务

Clean heating service

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国建筑节能协会 发布

前 言

本文件依据 GB/T1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国建筑节能协会归口。

本文件起草单位：北京国发绿色节能环保技术研究院有限公司、中瑞天新科技（北京）有限公司、中国建筑节能协会清洁供热产业委员会、山东省节能技术研究院、国核电力规划设计研究院有限公司、中节能唯绿（北京）科技股份有限公司、北控清洁热力有限公司、圣春新能源科技有限公司、秦华热力集团有限公司、杭州云谷科技股份有限公司、山东世华检测认证有限公司、内蒙古环投环保技术有限公司、山西利源中天保温防腐工程有限公司、临沂市欧科节能技术有限公司、中国农业大学、北京信标认证有限公司、中节认证有限公司、法之声（北京）网络科技有限公司。

本文件主要起草人：周宏春、李长征、周春、王伟、綦升辉、李焕荣、张杰、贾宝荣、王振、李冰剑、丁云、邹云飞、宋晓燕、梁会明、庞尔总、周宇光、孙小宇、马广川、王术凯、石慧杰、王鹏

目次

1.范围	1
2.规范性引用文件.....	1
3.术语和定义.....	2
3.1 清洁供热.....	2
3.2 清洁供热服务.....	2
3.3 清洁供热企业.....	2
3.4 供热设施.....	32
3.5 清洁化能源.....	32
3.6 热用户.....	3
3.7 供热系统.....	3
4.总则	43
4.1 服务评价基础要求.....	43
4.2 服务评价原则.....	43
4.3.1 全面评价原则.....	43
4.3.2 用户导向原则.....	4
4.3.3 公开透明原则.....	4
4.3.4 科学公正原则.....	4
4.3.5 可操作性原则.....	54
5.服务评价指标.....	5
5.1 服务能力指标.....	5
5.2 服务过程指标.....	7
5.3 服务结果指标.....	13
6.服务评价办法.....	15
7.评分标准及推荐权重.....	15
8.服务评价结果.....	2524
8.1 评价结果依据.....	2524
8.2 评价结果形式.....	2524
8.3 评价结论.....	25

1 范围

本文件规定了清洁供热服务的术语定义、服务评价体系、服务指标评分标准及推荐权重及评价结果。

本文件适用于清洁供热服务评价，组织内部或外部对清洁供热服务评价可参考本标准。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

CJJ 34 城镇供热管网设计规范

CJJ 88 城镇供热系统运行维护技术规程

CJJ 203 城镇供热系统抢修技术规程

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 33833 城镇供热服务

GB/T 36733 服务质量评价通则

GB/T 50893 供热系统节能改造技术规范

GB/T 1576 工业锅炉水质

GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范

GB 50019 工业建筑供暖通风与空气调节设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

清洁供热 clean the heating

因地制宜使用清洁化能源（热源），直接或通过高效输配管网为热用户提供安全、绿色、经济热能的供热方式，其实质是热能的生产、输配及使用的全过程实现清洁环保。

3.2

清洁供热服务 clean heating service

为满足热用户清洁用热的需要，供热企业向热用户提供清洁供热产品的相关活动。

3.3

清洁供热企业 clean heating enterprise

从事清洁供热项目投资建设、运营管理或提供相关技术产品服务的企业。

3.4

供热设施 heating facilities

清洁供热企业用于供热的各种设备、管道及附件。

3.5

清洁化能源 clean energy sources

包括但不限于电、地热、生物质、太阳能、风能、空气能、工业余热、天然气、煤炭清洁利用及核能等能源。

3.6

热用户 heat consumers

从供热系统获得热能的单位或居民用户，涵盖工业、建筑及农业等所有生产生活用户。

3.7

供热系统 heating system

由热源通过热网向热用户供应热能的供热总称。

4 总则

4.1 服务评价基础要求

从事清洁供热服务的企业应具有独立法人资格和固定办公场所。

4.2 服务评价原则

4.2.1 全面评价原则

在评价机制和评分标准上，开展对供热服务内容、服务标准、服务质量的满意度测评评价，确保评价工作的全面性。

4.2.2 用户导向原则

应基于群众需求、满意程度及期望值等提高清洁供热服务水平。

4.2.3 公开透明原则

对服务评价结果进行信息公示，以提高服务透明度，能够监督反映服务的现状和质量。

4.2.4 科学公正原则

评价目标、内容和方法科学，服务评价过程力求科学规范，实现结果客观公正。

4.2.5 可操作性原则

服务评价各项指标的设置要符合清洁供热服务市场以及供热服务企业的实际情况，具体实施过程中能够简便操作、简单明了、资料可靠、容易理解。

5 服务评价指标

5.1 服务能力指标

5.1.1 资质

5.1.1.1 具有与所开展的清洁供热服务类别相关的法律法规和政策文件要求的资质文件及行政许可。

5.1.1.2 资质文件或行政许可在有效期内。

5.1.2 技术能力

5.1.2.1 清洁供热服务所采用的设备/产品及原材料等应符合有关法律法规、标准及产业政策。

5.1.2.2 自身具有或有稳定可靠的合作伙伴，能够满足与清洁供热服务匹配的技术咨询能力。

5.1.2.3 具备清洁供热服务相关技术实施能力，包括项目设计、项目实施和运营管理能力。

5.1.2.4 与清洁供热服务有关的技术能力，应至少满足以下两种情况之一：

1) 自有技术/设备。拥有较强的自主研发、设计和生产能力，具有与清洁供热服务相关的专利/软件著作权，自有技术或设备已成功在清洁供热服务项目上应用。

2) 技术集成与整合。具备识别并利用市场上清洁供热服务有关的先进适用、成熟可靠、最佳可行技术和设备的能力，经过集成和整合能够用于清洁供热服务。

5.1.3 人员能力

5.1.3.1 根据清洁供热服务的专业领域及特点，清洁供热服务公司应配备相应的专业技术人员，包括但不限于产品研发人员、项目设计人员、售后服务、项目实施人员、运营管理人员、特殊工种作业人员等。企业项目负责人及技术负责人应具有至少从事本领域 5 年以上的工作经验，负责同类项目不少于 5 项。

5.1.3.2 应制定人员能力要求、提升和考核程序，对专职技术人员的职责、专业技能、服务意识等进行必要的教育培训，并定期对员工的工作业绩、能力和职业素质进行测评、提出改进方向。

5.1.3.3 清洁供热服务涉及配备特种作业人员需持证上岗。

5.1.3.4 清洁供热企业人均管理面积，即清洁供热企业全部工作人员与运营面积的平均值，面积为当前项目运营面积。

5.1.4 管理能力

5.1.4.1 管理层应对完善组织的治理、提升服务质量及确保服务效果有明确的思路和措施。具有较为清晰、明确的业务模式、发展方向和战略目标。具有明确的服务理念，作为企业服务的指导思想，保证员

工理解 and 实践，并将其作为组织的发展方向和战略目标的组成部分。

5.1.4.2 建立覆盖清洁供热服务过程的管理制度和质量保障体系，包括但不限于项目设计、项目实施、售后服务、运营管理、人员管理、财务管理等制度，并设置合理部门、岗位，对岗位职责和权限做出明确规定，确保清洁供热服务各个环节的专业、及时和高效。对于任何影响服务符合要求的外包过程，应建立相应的制度和控制体系，确保外包过程的控制。

5.1.4.3 建立服务质量水平自我评价、持续改进机制，并保存相应记录。

5.1.5 财务状况

能够提供清洁供热服务所需的自有资金或具备相应的融资能力，确保清洁供热项目的正常实施。

5.1.6 硬件设施

5.1.6.1 设备

配备与服务相匹配的设备设施。

清洁供热企业应具备完备的设备设施安全管理制度。

5.1.6.2 服务场所

服务场所应安全、整洁、布局合理，可设置值班、储物、休息等区域。（包括但不限于物理场所）

5.2 服务过程指标

5.2.1 研发设计

服务提供者应建立研发设计管理制度，并对清洁供热服务项目按照用户要求和研发设计准则要求提供设计方案，设计方案应遵循安全、经济、科学、适用的原则。

5.2.2 规划设计

服务提供者应建立规划设计方案，并对清洁供热项目按照用户要求规划设计准则要求提供规划设计方案，规划设计方案应遵循安全、经济、科学、适用的原则。

5.2.3 生产及采购

5.2.3.1 对于自身作为设备/产品生产者的服务提供者，应具备相应设备/产品研发及生产能力，建立了较为完善的质量保障体系，具备相应节能设备/产品的质量保障能力，能满足服务的需求。

5.2.3.2 对于涉及设备/产品及原材料采购的服务提供者，应建立有效的采购管理制度，包括供应商的选择、评价和日常管理程序，明确采购技术要求，确保供应商提供满足要求的设备/产品，并保持对供应商的评价选择和日常管理记录。

5.2.4 配送

5.2.4.1 所售商品的包装应完整、安全，便于运输和携带。

5.2.4.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。

5.2.5 技术支持

5.2.5.1 根据产品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。

5.2.5.2 提供产品使用所必须的使用指导或顾客培训，解答并解决顾

客的疑问。

5.2.5.3 在产品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的产品，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。

5.2.5.4 相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。

5.2.6 质量保证

5.2.6.1 所售产品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。

5.2.6.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。

5.2.6.3 对于有质量问题的产品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业产品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示。

5.2.6.4 当产品存在缺陷或出现难以解决的问题，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。

5.2.7 工程建设

5.2.7.1 制定符合技术要求的工程建设文件，对关键指标作出明确规定，且符合设计方案要求。

5.2.7.2 保证工程建设进度和服务时效。

5.2.7.3 有明确的验收标准，严格按照标准验收，且标注关键环节。

5.2.7.4 禁止对原有功能、舒适度及环境产生不良影响。

5.2.7.5 严格保管相关技术资料，能够提供项目改造施工的主要技术资料。

5.2.8 工程售后

5.2.8.1 按国家法律法规有关要求提供工程售后服务。

5.2.8.2 定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行。

5.2.9 供热质量

5.2.9.1 供热温度

在正常天气条件下，且供热系统正常运行时，清洁供热企业应确保热用户的卧室、起居室内的供暖温度不应低于 20℃。

5.2.9.2 供热时间

供暖期应按 GB 50736 的规定进行，各地方政府可按照当地供热管理办法以及当地气象情况调整供暖期时间，另可参照 GB 50495、GB 50736、GB 50019 规定具体调整时间。

生活热水供应时间应按各清洁供热企业与热用户合同约定执行。

5.2.9.3 供热水质

热能网补给水水质、凝结水水质应符合 GB/T 1576 的要求。

供热水质应符合 CJJ 34 的要求。

5.2.9.4 供热质量可靠性

清洁供热企业每个供暖季低于承诺的温度的比率（按小时计算）不得超过 3%。

5.2.10 业务与信息

5.2.10.1 信息公开

应公布明确的维修网点和维修电话并配备维修人员。

5.2.10.2 业务受理

- a) 供热企业应按规定及时受理用热申请并办理有关手续。
- b) 供热企业应在醒目处明示办事程序。

5.2.10.3 投诉处理

- a) 设立投诉反馈渠道，并明示受理时间。
- b) 专职部门记录热用户投诉，建立完整的投诉档案。
- c) 及时反馈和处理热用户投诉，有效解决热用户投诉。
- d) 配备服务调节人员，并对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救。

5.2.10.4 室温抽测

定期进行室温抽测，室温抽测结果由检测员和热用户共同签字。

5.2.10.5 查表收费

- a) 清洁供热服务企业应具备完备的查、抄表记录。
- b) 清洁供热企业应具备便捷化的收费办法或智慧平台模式。

5.2.10.6 保修

按照国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。

5.2.11 运行与维护

5.2.11.1 运行管理

a) 清洁供热企业应采用节能、高效、环保、安全、经济的供热技术和工艺，不宜超负荷运行。

b) 清洁供热企业应制定合理的供热系统运行方案，并应加强运行工况的调节。

c) 清洁供热企业在当地法定供暖期内不应延后开始、终止或提前结束供热。

d) 清洁供热企业应建立健全供热运行管理制度和安全操作规程, 并应采取有效措施降低运行事故率, 清洁供热企业应按 CJJ 88 的规定对供热设施进行运行维护。

e) 清洁供热企业应在供暖期前进行供热系统注水、试压、排气、试运行等工作, 并应提前进行公告。

f) 清洁供热企业应对供热设施进行维修、养护和更新, 清洁供热企业对供热系统的节能改造应按 GB/T 50893。

5.2.11.2 供热安全

a) 制定安全技术操作规程及相关的安全制度, 并认真组织实施。

b) 按规定设置安全警示标志。

c) 在用的特种设备、计量器具及其他安全设施应按国家有关规定进行检定和检验。

5.2.11.3 检修维修

a) 清洁供热企业应建立供热设施巡检制度, 当发现存在隐患的供热设施时, 应及时处理供热设施所存在的安全隐患。

b) 因热用户自身原因导致供热设施损坏或影响正常供热时, 维修人员应向热用户解释原因并要求及时修复。

c) 清洁供热企业应热用户要求对室内自用供暖设施进行维修时, 应事先向热用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单, 经热用户签字确认后实施维修。

5.2.11.4 应急处置

a) 清洁供热企业应对自然灾害、极端气候、社会治安、生产事故等严重影响正常供热服务的事件制定应急预案，并应遵守执行。

b) 应急预案应包括组织机构、应急响应措施、应急保障等内容。

c) 清洁供热企业应建立与供热安全管理相适应的应急抢修队伍，并应配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯设备等。

d) 清洁供热企业应按 CJJ 203 的规定对发生故障的供热设施进行抢修。

5.3 服务结果指标

5.3.1 每平方米热耗水平

清洁供热企业所服务项目每平方米热耗平均值不高于 $0.25\text{GJ}/(\text{m}^2 \cdot \text{a})$ 。

5.3.2 累计项目数量

清洁供热企业近五年已验收的清洁供热项目数量，需提供验收报告等相应证明材料。

5.3.3 累计热负荷

近五年，清洁供热企业建设清洁供热项目累计热负荷。

5.3.4 累计碳减排量

近两年，清洁供热企业累计二氧化碳减排量。

5.3.5 用户满意度

清洁供热企业应建立有效的投诉接待管理制度、用户争端处理机

制，及时了解用户需求，处理用户意见，不断提升用户满意度。用户总体满意度分为以下两个方面：

a) 用户满意度：用户针对室内温度、服务过程专业程度、改造施工的文明度、服务及时性、合同履行情况、新功能舒适度、投诉响应度等方面进行满意度测评；

b) 室内温度控制：测评热用户的卧室、起居室内的供暖温度应满足不低于 20℃。

5.3.6 用户投诉率

用户针对室内温度、服务过程专业程度、服务过程智能化体验、改造施工的文明度、服务及时性、合同履行情况、新功能舒适度等方面进行的有效投诉。

5.3.7 合规状况

从事清洁供热项目的企业合法、合规经营，具备良好的口碑、信誉、行业和社会影响力。

5.3.8 日平均单位面积运行成本

供暖季每天每平方米供暖运行成本。

5.3.9 累计供热面积

截止目前所开展项目供热服务面积总和。

5.3.10 供热设施抢修响应率

供热设施抢修响应率目标值为 100%。

5.3.11 投诉处理及时率

投诉处理及时率目标值为 100%

5.3.12 投诉办结率

投诉办结率目标值应大于 95%。

5.3.13 报修处理响应率

报修处理响应率目标值为 100%。

5.3.14 报修处理及时率

报修处理及时率目标值应大于 98%。

6 服务评价办法

6.1 识别服务评价要求中各项指标要求,确定服务指标要求的侧重点,指标推荐权重见本标准第 7 章。

6.2 评价形式包括但不限于文件资料和记录查阅、项目人员询问、现场观察、档案调阅、项目抽样审查、用户及相关方访谈、问卷调查等。

6.3 根据各级指标得分情况及指标权重,确定服务评价结果。

7 评分标准及推荐权重

表 1 清洁供热服务指标赋值规范及评分标准

评价指标	指标要求	赋值
资质	(1) 清洁供热企业拥有国家级、省级或市区县级相关认可资质、课题或项目 (2) 获得过政府或行业协会颁发的有关奖项、有关第三方评价或认证证书 (国家级资质 1 项,得 30 分;省级资质 1 项得 20 分;市县级资质 1 项,得 10 分,本项满分为 100 分)	0-100 分
技术能力	所采用的技术/设备符合国家、行业有关法律法规及产业政策导向,拥有以下两方面技术能力中两项或以上: (1) 拥有自由技术/设备研发及生产能力	80-100 分

	(2) 拥有较强的技术集成和整合能力 (每增加一项政府、行业协会或第三方机构认可证明文件加 10 分, 本项最多得分不超过 100 分)	
	所采用的技术/设备符合国家、行业有关法律法规及产业政策导向, 拥有以下三方面技术能力中至少 1 项: (1) 拥有自由技术/设备研发及生产能力 (2) 技术/设备外包 (外购) 并有效控制 (3) 拥有较强的技术集成和整合能力 (每增加一项政府、行业协会或第三方机构认可证明文件加 10 分, 本项最多得分不超过 80 分)	60-80 分
	所采用的技术/设备符合国家、行业有关法律法规及产业政策导向, 基本拥有以下三方面技术能力中至少 1 项: (1) 拥有自由技术/设备研发及生产能力 (2) 技术/设备外包 (外购) 并有效控制 (3) 拥有较强的技术集成和整合能力	0-60 分
人员能力	人均管理面积为 15~25 万平方米。	80-100 分
	人均管理面积为 5~15 万平方米。	60-80 分
	人均管理面积为 5 万平方米以下。	0-60 分
管理能力	高层领导应对完善组织的治理、提升清洁供热服务质量及确保服务效果方面具有清晰的认知和思路。 清洁供热项目业务模式、发展方向和战略目标清晰明确。 公司通过了质量管理体系认证, 建立了完善的质量管理制度和质量保障体系, 能够覆盖清洁能源供热服务关键过程, 且得到有力执行。 具有明确的服务理念, 且员工理解和实践良好。 建立了清洁供热服务自我评价和持续改进机制。	80-100 分
	高层领导应对完善组织的治理、提升清洁供热服务质量及确保服务效果方面具有较为清晰的认知和思路。 清洁供热项目业务模式、发展方向和战略目标相对清晰明确。 建立了较为完善的管理制度和保障体系, 基本覆盖清洁供热服务关键过程, 具有较为明确的服务理念。	60-80 分
	清洁供热业务模式、发展方向和战略目标不够明确。 有清洁供热服务相关的管理制度, 但不完善, 缺乏有效的质量保障和控制措施。 尚没有较为明确的服务理念。	0-60 分
资金保障能力	具备清洁供热服务所需的自有资金或相应的融资能力, 能够提供较为充分的证明材料。	80-100 分
	基本具备清洁供热服务所需的自有资金和或相应的融资能力, 能够提供相关的证明资料。	60-80 分

		所提供的自有资金或相应的融资能力不能够说明与所开展的业务及规模相匹配，或发生过因资金问题影响清洁供热项目正常实施的情况。	0-60分
设备设施	设备	企业为提供服务配备了较为完善的设备设施（包括但不限于施工设备、计量器具，为提供服务所设置的简易临时场所等情况）并对设备设施定期进行维修保养，计量器具定期进行校准。	80-100分
	服务场所	企业为提供服务配备了设备设施（包括但不限于施工设备、计量器具、为提供服务所设置的简易临时场所等情况）并对设备设施定期进行维修保养，计量器具定期进行校准	60-80分
		企业为提供服务未配备专门的设备设施（包括但不限于施工设备、计量器具、为提供服务所设置的简易临时场所等情况）	0-60分
研发设计		建立了较为完善的研发设计管理制度，具备与服务领域相匹配的研发设计资质、人员保障和从业经历，80%以上的产品研发设计方案科学、有效、适用，能够满足用户要求。	80-100分
		具有产品研发设计相关管理制度，与服务领域相匹配的产品研发设计资质、人员保障和从业经历，基本满足要求，60%以上的产品研发设计方案科学、有效、适用，能够满足用户要求。	60-80分
		产品设计和相关管理制度不够完善和有效，缺乏能够保障产品研发设计效果和质量的资质、人员和经历的证明资料。	0-60分
规划设计		建立了较为完善的工程规划设计管理制度，具备与服务领域相匹配的工程规划设计资质、人员保障和从业经历，80%以上的规划设计方案科学、有效、适用，能够满足用户要求。	80-100分
		具有工程规划设计相关管理制度，与服务领域相匹配的规划设计资质、人员保障和从业经历，基本满足要求，60%以上的工程建设规划设计方案科学、有效、适用，能够满足用户要求。	60-80分
		工程规划和相关管理制度不够完善和有效，缺乏能够保障规划设计效果和质量的资质、人员和经历的证明资料。	0-60分
配送		产品包装较为完整、安全、便于运输或携带，对热用户所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。	80-100分
		产品包装完整、安全、便于运输或携带，对热用户所承诺的送货范围、送货时间能够及时兑现。	60-80分
		产品包装基本完整、安全，对热用户所承诺的送货范围、送货时间未在约定时间兑现。	0-60分
技术支持		产品售出后能够提供及时、必要的安装和调试服务，提供产品使用所必须得使用指导或热用户培训。	80-100分
		产品售出后能够提供及时的安装和调试服务，提供产品使用所必须得使用指导或热用户培训。	60-80分
		产品售出后能够提供必要的安装和调试服务。	0-60分

质量 保证	所售产品质量较为符合国家相关法律法规要求和标准；明示质保期和保修期；若产品存在缺陷，实施产品召回或其他补救赔偿措施		80-100分
	所售产品质量符合国家相关法律法规要求和标准；明示质保期和保修期；若产品存在缺陷，实施产品召回。		60-80分
	所售产品质量基本符合国家相关法律法规要求和标准；未明示质保期和保修期；若产品存在缺陷，未实施产品召回或其他补救赔偿措施		0-60分
生产/ 采购	建立了较为完善的自有产品/设备生产质量保证体系，或具有较为完善有效的产品/设备采购管理和控制体系，并能够提供有效记录。		80-100分
	自有产品设备/生产保证体系基本能够满足要求，或产品/设备采购管理和控制体系基本有效，并能够提供有效记录。		60-80分
	自有产品/设备生产质量保障制度或措施缺乏，或产品/设备采购管理和控制方面缺乏有效措施，且无法提供有效记录或有关记录缺失。		0-60分
工程 建设	项目实施过程应符合有关法律法规要求；制定了较为完善、明确的技术要求文件，且符合设计方案要求；能够识别项目实施过程的关键环节，并具有明确的验收标准；能够提供较为完整的项目实施相关技术资料。		80-100分
	项目实施过程应符合有关法律法规要求；相关技术要求文件基本符合设计方案要求；对项目实施过程的关键环节具有较为明确的验收标准；能够提供项目实施过程相关主要技术资料。		60-80分
	项目实施过程应符合有关法律法规要求；相关技术文件及资料不完整，没有明确的验收标准。		0-60分
工程 售后	建立了较为完善的工程售后管理制度，且记录完整、有效且售后维护及时，无用户投诉。		80-100分
	工程售后服务管理制度基本完善，能够提供相应的记录。售后服务及时，无用户重大投诉。		60-80分
	工程售后不够及时、有效，发生过重大用户投诉。		0-60分
供热 质量	供热温度	在正常天气条件下，且供热系统正常运行时，清洁供热服务企业应确保热用户的卧室、起居室内的供暖温度不应低于 20℃。	0-100分
	供热时间	供暖期应按 GB50736-2012《民用建筑供暖通风与空气调节设计规范》的规定执行，各地方政府可根据当地气象情况调整供暖期时间，生活热水供应时间应按各清洁供热企业与热用户合同约定执行。	0-100分
	供热水质	热能网补给水水质、凝结水水质应符合 GB/T1576-2018《工业锅炉水质》的要求。	0-100分
	供热质量可靠	清洁供热企业每个供暖季低于承诺的温度的比率（按小时计算）在 0~1%得 100 分；	0-100分

	性	<p>清洁供热企业每个供暖季低于承诺的温度的比率（按小时计算）在 1%~2%得 80 分；</p> <p>清洁供热企业每个供暖季低于承诺的温度的比率（按小时计算）在 2%~3%得 60 分；</p> <p>清洁供热企业每个供暖季低于承诺的温度的比率（按小时计算）超过 3%得 0 分。</p>	
业务与信息	信息公开	是否公布明确的维修网点或维修电话，有维修人员；向热用户公布供热设施的抢修响应率、投诉处理及时率、投诉办结率、报修处理响应率和报修处理及时率等数据。	0-100分
	业务受理	<p>在受理申请用热业务时，服务人员明确向申请人说明需提供的相关资料、相关收费项目和标准，以及政策依据。</p> <p>对用热申请的审核在规定时间内进行受理。</p> <p>与热用户签订供用热合同，合同内容符合规定。</p> <p>办理增、减、停、复热等业务时，清洁供热企业应该核实热用户提交的相关资料，做好备案登记，并依据相关政策及标准进行热费结算。</p>	0-100分
	投诉处理	<p>设立投诉反馈渠道，并明示受理时间</p> <p>专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案</p> <p>及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉</p> <p>配备服务调节人员，并对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救</p>	0-100分
	室温抽测	定期进行温度抽测，且由检测员和热用户共同签字	0-100分
	查表收费	供热企业应按照供、用热双方约定的时间准确查表、抄表，用户应按规定及时缴纳供热费。	0-100分
	保修	按照国家法律法规有关要求提供包修和保修服务，保证商品维修所必须的材料和配件的质量以及及时供应，提供维修记录。	0-100分
运行与维护	运行管理	<p>清洁供热企业是否建立完备系统的运行管理的相关文件，如使用指南、控制参数、检修手册、定期保养指南等；是否建立完备的质量保障体系；严格按 CJJ88《城镇供热系统运行维护技术规程》的规定对供热设施进行运行维护。</p> <p>（按照运行管理的相关文件个数计分，20分/个，共100分）</p>	0-100分
	供热安全	制定安全技术操作规程及相关的安全制度，并认真组织实施；按规定设置安全警示标志；在用的特种设备、计量器具及其他安全设施应按国家有关规定进行检定和检验。	0-100分
	检修维修	<p>清洁供热企业应建立供热设施巡检制度，当发现存在隐患的供热设施时，应及时处理，消除隐患。</p> <p>因热用户自身原因导致供热设施损坏或影响正常供热</p>	0-100分

		时，维修人员应向热用户解释原因并要求及时修复。 清洁供热企业应热用户要求对室内自用供暖设施进行维修时，应事先向热用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单，经热用户签字确认后实施维修。	
	应急处置	清洁供热企业应对自然灾害、极端气候、社会治安、生产事故等严重影响正常供热服务的事件制定应急预案，并应遵守执行。 应急预案应包括组织机构、应急响应措施、应急保障等内容。 清洁供热企业应建立与供热安全管理相适应的应急抢修队伍，并应配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯设备等。 清洁供热企业应按 CJJ203《城镇供热系统抢修技术规程》的规定对发生故障的供热设施进行抢修。 (按照应急处置的相关文件个数计分，25分/个，共100分)	0-100分
每平方米热耗水平		清洁供热企业所服务项目每平方米热耗平均值在 0.15~0.18GJ/(m ² ·a) 得 100 分； 清洁供热企业所服务项目每平方米热耗平均值在 0.18~0.21GJ/(m ² ·a) 得 80 分； 清洁供热企业所服务项目每平方米热耗平均值在 0.21~0.25GJ/(m ² ·a) 50 分； 清洁供热企业所服务项目每平方米热耗平均值高于 0.25GJ/(m ² ·a) 的 0 分	0-100分
累计项目数量		清洁供热企业近五年已验收项目数量： 每增加一份清洁供热服务项目合同加 10 分（本项满分为 100 分）	0-100分
累计碳减排量		近两年清洁供热企业累计二氧化碳减排量 (0.8 万吨以下，得 10 分；0.8-1 万吨，得 30 分；1 万-4 万吨，得 50 分，4-8 万吨，得 80 分；8 万吨以上的 100 分)	0-100分
合规状况		清洁供热项目的企业合法、合规经营，具备较好的口碑、信誉、行业和社会影响力	80-100分
		清洁供热项目的企业合法、合规经营，具备良好的口碑、信誉、行业和社会影响力	60-80分
		清洁供热项目的企业合法、合规经营，口碑、信誉、行业和社会影响力一般	0-60分
用户满意度		用户评价优秀，用户满意度为 100%以上得 100 分； 用户评价良好，用户满意度为 80%以上 100%以下得 80 分； 用户评价一般，用户满意度为 60%以上 80%以下得 50 分； 用户满意度评价平均结果为 60%以下得 0 分；发生过重大用户投	0-100分

	诉得 0 分	
用户投诉率	用户投诉率为 0.1‰~0.5‰得 100 分； 用户投诉率为 0.5‰~1.0‰得 80 分； 用户投诉率为 1.0‰~1.5‰得 50 分； 用户投诉率为 1.5‰以上得 0 分；发生过重大用户投诉得 0 分	0-100 分
累计供热面积	50 万平米以下，得 20 分；50-300 万平米，得 40 分；300-500 万平米得 70 分；500 -1000 万平米得 90 分；1000 万平方米以上的 100 分 (本项满分为 100 分且不可叠加)	0-100 分
供热设施抢修响应率	供热设施抢修响应率 100%	100 分
	供热设施抢修响应率 70%-90%	70-90 分
	供热设施抢修响应率 50%-70%	50-70 分
投诉处理及时率	投诉处理及时率 100%	100 分
	投诉处理及时率 70%-90%	70-90 分
	投诉处理及时率 50%-70%	50-70 分
投诉办结率	投诉办结率 100%	100 分
	投诉办结率 70%-90%	70-90 分
	投诉办结率 50%-70%	50-70 分
报修处理响应率	报修处理响应率 100%	100 分
	报修处理响应率 70%-90%	70-90 分
	报修处理响应率 50%-70%	50-70 分
报修处理及时率	报修处理及时率 100%	100 分
	报修处理及时率 70%-90%	70-90 分
	报修处理及时率 50%-70%	50-70 分

表 3 累计热负荷

近五年累计建设清洁供热项目热负荷 (MW)

累计热负荷	500-600	400-500	300-400	<300
评分标准	80-100分	60-80分	40-60分	<40分

表 4 日平均单位面积运行成本

日平均单位面积运行成本（元/平方米）				
日平均单位面积运行成本	0.2 以下	0.2-0.3	0.3-0.4	<0.4
评分标准	80-100分	60-80分	40-60分	<40分

表 5 清洁供热服务评价指标推荐权重

清洁供热服务技术产品类指标体系有 3 个二级指标，15 个三级指标组成，表 A.1 给出了相应指标推荐权重值。

表 A.1 清洁供热服务技术产品类评价指标权重

一级指标	二级指标	二级指标权重 /%	三级指标	三级指标权重 /%
清洁供热服务	服务能力	26	资质	20
			技术能力	18
			人员能力	10
			管理能力	20
			财务状况	20
			设备设施	12
	服务过程	35	研发设计	25
			生产	22
			配送	13
			技术支持	20
			质量保证	20
	服务结果	39	每平方米热耗水平	23
			累计项目数量	20
			用户满意度	22

			用户投诉率	22
			合规状况	13

清洁供热服务投资建设类指标体系有 3 个二级指标，14 个三级指标组成，表 A.2 给出了相应指标推荐权重值。

表 A.2 清洁供热服务投资建设类评价指标权重

一级指标	二级指标	二级指标权重 /%	三级指标	三级指标权重 /%
清洁供热服务	服务能力	26	资质	20
			技术能力	18
			人员能力	15
			管理能力	15
			财务状况	20
			设备设施	12
	服务过程	38	规划设计	23
			生产/采购	22
			工程建设	35
			工程售后	20
	服务结果	36	累计项目数量	24
			累计热负荷	22
			累计碳减排量	30
			用户满意度	24

表 A.3 清洁供热服务运营管理类评价指标权重

一级指标	二级指标	二级指标权重 /%	三级指标	三级指标权重 /%
清洁供热服务	服务能力	26	资质	20
			技术能力	18
			人员能力	15
			管理能力	15

			财务状况		20
			设备设施	设备	8
	服务场所	4			
	服务过程	38	供热质量	供热温度	8
				供热时间	6
				供热水质	6
				供热质量 可靠性	10
			业务与信息	信息公开	5
				信息受理	5
				投诉处理	5
				室温抽测	8
				查表收费	5
				保修	10
			运行与维护	运行管理	6
				供热安全	12
				检修维修	6
				应急处置	8
	服务结果	36	平均单位面积运行成本		10
			累计供热面积		15
			供热设施抢修响应率		10
每平米热耗水平			15		
用户投诉率			10		
投诉处理及时率			10		
投诉办结率			10		
报修处理响应率			10		
报修处理及时率			10		

8 服务评价结果

8.1 评价结果依据

识别清洁供热服务赋值规范中各项指标，确定指标要求的侧重点。
根据各级指标得分情况，确定评价结果。

8.2 评价结果形式

服务评价结果应以评价报告形式呈现，根据需求，可包括评价对象情况、评价方案、评价依据、评价活动过程、评价分数、评价结论、评价时间、评价者情况等内容。

8.3 评价结论

评分低于 65 分（或 60 分）或关键技术指标得分缺项为不合格，不符合标准。

根据得分情况对清洁供热服务企业进行评级：

90 分以上为 AAAAA 级；

75-90 分为 AAAA 级；

60（65）-75 分为 AAA 级。