

能源集团供热板块职责目录

序号	主要 职责	职责事项		
		序号	名称	页码
1	采暖费 收费业 务	1.1	采暖费收费业务-公建采暖费收费	3
		1.2	采暖费收费业务-居民采暖费收费	5
2	居民停 热申请	2.1	居民停热申请-报停业务	7
		2.2	居民停热申请-永久报停业务	9
3	公建停 热申请	3.1	公建停热申请	11
4	恢复 业务	4.1	恢复业务-公建恢复用热	13
		4.2	恢复业务-居民恢复用热	15
5	过户 业务	5.1	过户业务	17
6	居民热 费减免	6.1	居民热费减免-离休干部遗孀采暖费 减免	19
		6.2	居民热费减免-室内温度不达标减免	21

7	客户热线服务	7.1	客户热线服务-报修不热	23
		7.2	客户热线服务-报修漏水	25
		7.3	客户热线服务-表扬	27
		7.4	客户热线服务-测温	29
		7.5	客户热线服务-建议	31
		7.6	客户热线服务-抢修	33
		7.7	客户热线服务-情况反映	35
		7.8	客户热线服务-投诉	37
		7.9	客户热线服务-维修	39
		7.10	客户热线服务-咨询	41

采暖费收费业务-公建采暖费收费信息表

序号	1.1
名称	采暖费收费业务-公建采暖费收费
法定依据	《市发展改革委关于我市调整非居民供热价格的通知》（津发改价管【2003】1135号）第一条“每供热期非居民供热价格按建筑面积由每平方米36元调整为40元”。；《天津市供热采暖收费管理办法》（建公用【2011】22号）
实施机构	天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	各供热公司营业站
运行流程	第一步：营业站工作人员核对用户信息，核对是否为在网用户； 第二步：若用户是在网用户，则受理缴费业务； 若用户不是在网用户，则不予受理。
运行要件	产权证明、供热合同
责任事项	相关单位应按照《市发展改革委关于我市调整非居民供热价格的通知》（津发改价管【2003】1135号）和《天津市供热采暖收费管理办法》（建公用【2011】22号）的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

采暖费收费业务-居民采暖费收费信息表

序号	1.2
名称	采暖费收费业务-居民采暖费收费
法定依据	《关于调整居民住宅集中供热价格的通知》（津价商【2008】285号）第一条“采暖期居民住宅集中供热价格按供热建筑面积由现行每平方米20元调整为25元”。 《天津市供热采暖收费管理办法》（建公用[2011]22号）
实施机构	天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	各供热公司营业站
运行流程	第一步：营业站工作人员核对用户信息，核对是否为在网用户； 第二步：若用户是在网用户，则受理缴费业务； 若用户不是在网用户，则不予受理。
运行要件	缴费信息卡
责任事项	相关单位应按照《关于调整居民住宅集中供热价格的通知》（津价商【2008】285号）和《天津市供热采暖收费管理办法》（建公用[2011]22号）的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

居民停热申请-报停业务信息表

序号	2.1
名称	居民停热申请-报停业务
法定依据	《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）
实施机构	天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	各供热公司营业站牵头办理，维修站配合实施。
运行流程	<p>第一步：受理居民报停业务；</p> <p>第二步：进行流程审批，现场勘察；</p> <p>第三步：收取热能损耗补偿费；</p> <p>第四步：签订停热合同；</p> <p>第五步：资料归档；</p> <p>第六步：现场实施。</p> <p>（停热操作需用户配合，以最终是否事实停热为依据）</p>
运行要件	房屋权属证明、本人的有效身份证件、委托他人办理的，应提供用热户本人出具的授权委托书、有效身份证件复印件和受托人的有效身份证件、停止供热申请表、停热协议书。
责任事项	相关单位应按照《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

居民停热申请-永久报停业务信息表

序号	2.2
名称	居民停热申请-永久报停业务
法定依据	《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）
实施机构	天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	各供热公司营业站牵头办理，维修站配合实施。
运行流程	<p>第一步：受理居民永久报停业务；</p> <p>第二步：进行流程审批，现场勘察；</p> <p>第三步：签订停热合同；</p> <p>第四步：资料归档；</p> <p>第五步：现场实施。</p> <p>（停热操作需用户配合，以最终是否事实停热为依据。）</p>
运行要件	房屋权属证明、本人的有效身份证件、委托他人办理的应提供用热户本人出具的授权委托书、有效身份证件复印件和受托人的有效身份证件、停止供热申请表、停热协议书。
责任事项	相关单位应按照《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

公建停热申请信息表

序号	3.1
名称	公建停热申请
法定依据	《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）
实施机构	天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	各供热公司营业站牵头办理，维修站配合实施。
运行流程	<p>第一步：受理公建停热业务；</p> <p>第二步：进行流程审批，现场勘查；</p> <p>第三步：收取热能损耗补偿费；</p> <p>第四步：签订停热合同；</p> <p>第五步：资料归档；</p> <p>第六步：现场实施。</p> <p>（停热操作需用户配合，以最终是否事实停热为依据）</p>
运行要件	房屋产权证明；企业法人的有效身份证；委托办理人应提供用热单位出具的授权委托书和受委托人的有效身份证；产权单位停热申请；停热协议书。
责任事项	相关单位应按照《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

恢复业务-公建恢复用热信息表

序号	4.1
名称	恢复业务-公建恢复用热
法定依据	《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010] 1195号）
实施机构	天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	各供热公司营业站牵头办理，维修站配合实施。
运行流程	<p>第一步：受理公建恢复用热业务；</p> <p>第二步：进行流程审批及现场勘察；</p> <p>第三步：资料归档；</p> <p>第四步：办理欠费结清等采暖费业务；</p> <p>第五步：现场实施。</p>
运行要件	房屋产权证明；企业法人的有效身份证；委托办理人应提供用热单位出具的授权委托书和受委托人的有效身份证；用热（产权）单位恢复用热申请。
责任事项	相关单位应按照《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

恢复业务-居民恢复用热信息表

序号	4.2
名称	恢复业务-居民恢复用热
法定依据	《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）
实施机构	天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	各供热公司营业站牵头办理，维修站配合实施。
运行流程	<p>第一步：受理居民恢复用热业务；</p> <p>第二步：进行流程审批或现场勘察；</p> <p>第三步：资料归档；</p> <p>第四步：办理欠费结清等采暖费业务；</p> <p>第五步：现场实施。</p>
运行要件	用户本人的房屋权属证明和有效身份证件；委托他人办理的，应提供用户本人出具的授权委托书、房屋所属人有效身份证件复印件和受托人的有效身份证件；恢复用热供热申请
责任事项	相关单位应按照《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

过户业务信息表

序号	5.1
名称	过户业务
法定依据	<p>《天津市供热用热条例》第十八条 “用热户发生变更的，用热户应当与供热单位办理供用热合同变更手续。用热户未与供热单位签订供用热合同，并在规定时间内未提出停止用热申请而形成事实用热的，用热户应当交纳供热采暖费”。</p> <p>《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）第六条 “暂停供热期间，房屋产权发生变更的，新、老用热户需同时到供热单位办理变更手续，如有欠费应予以补齐”。</p> <p>《天津市居民住宅供用热合同》第八条 “（七）用热户变动时，乙方应将其管理的供热设施使用状况和交费情况告知新用热户，并和新用热户共同到甲方办理变更手续”。</p>
实施机构	<p>天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司</p>

职责边界	各供热公司营业站
运行流程	<p>第一步：受理过户业务并进行流程审批；</p> <p>第二步：重新签订供热合同；</p> <p>第三步：资料归档。</p>
运行要件	房屋权属证明和过户双方有效身份证件；委托他人办理的，应提供用热户本人出具有授权委托书、有效身份证件复印件和受托人的有效身份证件。公建用户需由原用热单位提出变更申请。
责任事项	相关单位应按照《天津市供热用热条例》、《天津市集中供热暂停和恢复用热管理办法》（建公用[2010]1195号）以及《天津市居民住宅供用热合同》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

居民热费减免-离休干部遗孀采暖费减免信息表

序号	6.1
名称	居民热费减免-离休干部遗孀采暖费减免
法定依据	《关于做好离休干部及遗孀冬季采暖等有关工作的通知》（津党老[2008]43号）第一条“每个采暖季，有子女的减免标准由420元调整为520元；无子女的仍免收全部采暖费。减免办法仍按津党老[2005]14号文件规定执行”。
实施机构	天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	各供热公司营业站牵头办理，市供热办配合办理审核和费用的拨付。
运行流程	第一步：用户提出减免申请并提供办事材料； 第二步：审核申请材料； 第三步：向市供热办申报减免； 第四步：待市老干部局审批合格后进行减免。
运行要件	1、户口本。 2、离休干部的离休证。 3、与供热单位签定的《天津市居民住宅供用热合同》。 4、市供热办公室依据老干部管理部门开据的有关证明。
责任事项	相关单位应按照《关于做好离休干部及遗孀冬季采暖等有关工作的通知》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

居民热费减免-室内温度不达标减免信息表

序号	6.2
名称	居民热费减免-室内温度不达标减免
法定依据	<p>《天津市供热用热条例》第二十一条 “因供热单位责任造成用热户室内温度未达到本条例规定的最低温度或者合同约定温度的，供热单位应当按照有关规定和双方约定退还相应的供热采暖费。具体办法由市人民政府规定” ‘第二十三条 “因供热单位原因连续停热超过 24 小时的，供热单位应当按日退还相应的供热采暖费”。</p> <p>《天津市供热用热条例》第二十条 “在供热期内，居民用热户安装供热设施的卧室、起居室(厅)温度应当不低于 18 摄氏度，其他部位应当符合设计规范标准要求。非居民用热户的室内温度应当按照其功能需要，由供热用热双方在合同中约定。室内温度测量办法由市供热行政主管部门会同有关部门制定并公布”。</p> <p>《天津市供热采暖费退还管理规定》（建公用[2010]1194号）《天津市供热采暖收费管理办法》（建公用[2011]22号）第十五条 “因供热单位原因，未按照我市供热期规定供热的，供热单位应按未供热天数双倍退还供热采暖费，不足 24 小时的，按 1 天计算”。第十六条 “因供热设施故障或停水、停电等外部原因造成停热的，供热单位应按停热天数退还供热采暖费。不足 24 小时的，不计算天数”。</p>

实施机构	<p>天津能源投资集团有限公司下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司</p>
职责边界	<p>各供热公司营业站</p>
运行流程	<p>第一步：用户提供减免依据（测温单）； 第二步：对减免依据进行审核； 第三步：申报审批； 第四步：审批通过后进行减免。</p>
运行要件	<p>用户测温单、供热用热合同、房屋权属证明、本人的有效身份证件</p>
责任事项	<p>相关单位应按照《天津市供热用热条例》、《天津市供热采暖费退还管理规定》（建公用[2010]1194号）以及《天津市供热采暖收费管理办法》（建公用[2011]22号）的有关规定为用户办理相关业务。</p>
监督方式	<p>监督电话：96677</p>

客户热线服务-报修不热信息表

序号	7.1
名称	客户热线服务-报修不热
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	供热调度客服中心牵头受理，各维修站具体实施，各供热公司客服中心对实施过程进行监督。
运行流程	<p>第一步：用户向集团供热调度客服中心报修；</p> <p>第二步：集团供热调度客服中心将不热工单下派维修站，由维修站进行处理；</p> <p>第三步：维修站处理完成之后将处理情况反馈至供热公司客服中心；</p> <p>第四步：供热公司客服中心对用户进行回访；</p> <p>第五步：若回访不满意则再次下派至维修站处理；</p> <p>若回访满意则将回访情况反馈至集团供热调度客服中心；</p> <p>第六步：集团供热调度客服中心针对维修情况向用户进行抽查。</p>

运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-报修漏水信息表

序号	7.2
名称	客户热线服务-报修漏水
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	供热调度客服中心牵头受理，各维修站具体实施，各供热公司客服中心对实施过程进行监督。
运行流程	<p>第一步：用户向集团供热调度客服中心报修；</p> <p>第二步：集团供热调度客服中心将漏水工单下派维修站，由维修站进行处理；</p> <p>第三步：维修站处理完成之后将处理情况反馈至供热公司客服中心；</p> <p>第四步：供热公司客服中心对用户进行回访；</p> <p>第五步：若回访不满意则再次下派至维修站处理；</p> <p>若回访满意则将回访情况反馈至集团供热调度客服中心；</p> <p>第六步：集团客服中心针对维修情况向用户进行抽查。</p>

运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-表扬信息表

序号	7.3
名称	客户热线服务-表扬
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	供热调度客服中心牵头受理，各供热公司客服中心具体实施。
运行流程	第一步：用户将表扬情况反映至集团供热调度客服中心； 第二步：集团供热调度客服中心将表扬工单下派至供热公司客服中心，由供热公司客服中心进行处理； 第三步：供热公司客服中心将处理情况反馈至集团供热调度客服中心。
运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-测温信息表

序号	7.4
名称	客户热线服务-测温
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	供热调度客服中心牵头受理，各维修站具体实施，各供热公司客服中心对实施过程进行监督。
运行流程	<p>第一步：用户向集团供热调度客服中心提出测温申请；</p> <p>第二步：集团供热调度客服中心将测温工单下派至维修站，由维修站进行测温；</p> <p>第三步：维修站将测温情况反馈至供热公司客服中心；</p> <p>第四步：供热公司客服中心将测温情况反馈至集团供热调度客服中心。</p>
运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-建议信息表

序号	7.5
名称	客户热线服务-建议
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	供热调度客服中心牵头受理，各供热公司客服中心具体实施。
运行流程	第一步：用户将建议内容反映至集团供热调度客服中心； 第二步：集团供热调度客服中心将建议工单下派至供热公司客服中心，由供热公司客服中心进行处理； 第三步：供热公司客服中心将处理情况反馈至集团供热客服中心。
运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-抢修信息表

序号	7.6
名称	客户热线服务-抢修
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	供热调度客服中心牵头受理，各维修站具体实施，各供热公司客服中心对实施过程进行监督。
运行流程	第一步：用户向集团供热调度客服中心反映抢修情况； 第二步：集团供热调度客服中心将工单下派至供热公司客服中心，由供热公司客服中心进行处理； 第三步：供热公司客服中心将处理情况反馈至集团供热调度客服中心。
运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-情况反映信息表

序号	7.7
名称	客户热线服务-情况反映
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	集团供热调度客服中心受理，各供热公司客服中心配合实施。
运行流程	<p>第一步：用户致电集团供热调度客服中心进行咨询；</p> <p>第二步：若用户进行一般咨询则有集团供热调度客服中心直接解答；若用户反映情况涉及供热公司具体业务则由集团供热调度客服中心反映至供热公司客服中心；</p> <p>第三步：供热公司客服中心根据反映内容向用户做出解答，并将解答情况反馈至集团供热调度客服中心。</p>
运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-投诉信息表

序号	7.8
名称	客户热线服务-投诉
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	集团供热调度客服中心牵头受理，各供热公司客服中心具体实施。
运行流程	<p>第一步：用户将表扬情况反映至集团供热调度客服中心；</p> <p>第二步：集团供热调度客服中心将工单下派至供热公司客服中心，由供热公司客服中心进行处理；</p> <p>第三步：供热公司客服中心将处理情况反馈至集团供热调度客服中心；</p> <p>第四步：集团供热调度客服中心针对处理情况向用户进行抽查。</p>
运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-维修信息表

序号	7.9
名称	客户热线服务-维修
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	供热调度客服中心牵头受理，各维修站具体实施，各供热公司客服中心对实施过程进行监督。
运行流程	<p>第一步：用户向集团供热调度客服中心报修；</p> <p>第二步：集团供热调度客服中心将维修工单下派维修站，由维修站进行处理；</p> <p>第三步：维修站处理完成之后将处理情况反馈至供热公司客服中心；</p> <p>第四步：供热公司客服中心对用户进行回访；</p> <p>第五步：若回访不满意则再次下派至维修站处理；</p> <p>若回访满意则将回访情况反馈至集团供热调度客服中心；</p> <p>第六步：集团供热调度客服中心针对维修情况向用户进行抽查。</p>
运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677

客户热线服务-咨询信息表

序号	7.10
名称	客户热线服务-咨询
法定依据	《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》 《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》
实施机构	天津能源投资集团有限公司供热调度客服中心以及集团下属天津市热电有限公司、天津市津安热电有限公司、天津市城安热电有限公司、天津市津能滨海热电有限公司、天津市热力有限公司、天津港益供热有限责任公司、天津地热开发有限公司
职责边界	供热调度客服中心牵头受理，各供热公司客服中心配合实施。
运行流程	第一步：用户致电集团供热调度客服中心进行一般咨询； 第二步：集团供热调度客服中心对用户进行解答； 第三步：对于特殊咨询由各供热公司客服中心进行解答。
运行要件	无
责任事项	相关单位应按照《天津能源投资集团有限公司供热服务标准（试行）》以及《天津能源集团供热客户服务工作管理办法（试行）》的有关规定为用户办理相关业务。
监督方式	监督电话：96677