

淄博市住房和城乡建设局
淄博市财政局

文件

淄建发〔2023〕115号

关于印发《淄博市中心城区城镇居民
集中供热企业政策性补贴与服务质量考核
暂行办法》的通知

淄博热力有限公司，淄博环保供热有限公司，山东泰和热力股份有限公司，淄博华星热力有限公司，淄博华力供热有限公司：

现将《淄博市中心城区城镇居民集中供热企业政策性补贴与服务质量考核暂行办法》印发给你们，请知悉。

淄博市住房和城乡建设局

淄博市财政局

2023年12月25日

淄博市中心城区城镇居民集中供热企业 政策性补贴与服务质量考核暂行办法

第一章 总则

第一条 为规范和加强中心城区城镇居民集中供热企业（以下简称“供热企业”）政策性补贴资金的管理，进一步激发供热企业发展内生动力，提升供热企业的服务质量，促进供热行业健康发展，满足人民群众高品质服务需求，依据《基础设施和公用事业特许经营管理办法》《山东省供热条例》《淄博市人民政府办公室关于进一步做好城市居民供热工作的意见》（淄政办字〔2022〕9号）《山东省人民政府关于进一步深化预算管理制度改革的实施意见》（鲁政发〔2021〕19号）等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称供热企业是指签定集中供热特许经营协议，经市行政审批局批准核发《供热经营许可证》，为中心城区居民提供冬季城镇居民集中供热服务的企业。

第三条 本办法所称供热企业政策性补贴共两项，分别为运营补贴与热源涨价补贴。

（一）运营补贴。运营补贴是指根据2008年10月《第13次市政府常务会议纪要》等有关文件精神，于2009年建立的用于弥补供热企业因政府定价而导致的运营亏损补贴制度。运营

补贴资金实行预算总额控制，根据各供热企业实际供热面积及房屋节能改造情况进行资金分配。

（二）热源涨价补贴。热源涨价补贴是指根据原市物价局2018年印发的《关于调整热源企业供热价格有关问题的通知》（淄价字〔2018〕7号）文件，对供热企业实际用于供热的热源采购成本提高部分给予的财政补贴，补贴标准为7元/吉焦。

第二章 职责分工

第四条 市住房城乡建设局、市财政局、各供热企业按照职责分工共同做好供热保障工作。

市住房城乡建设局作为供热行业主管部门，负责牵头组织供热企业政策性补贴项目的预算编制、执行、绩效管理等工作；负责对供热企业的服务质量和效能进行考核，考核结果作为分配运营补贴资金的重要依据。

市财政局负责预算编制审核、绩效考核等工作；负责与市住房城乡建设局组织供热企业对供热企业供热面积、热源采购数量等情况进行核定。

供热企业要做好中心城区城镇居民集中供热工作；降低供热成本，提高运营管理水平；加强政策性补贴资金管理和使用。

第三章 供热企业服务质量考核

第五条 考核工作应在每个供热季结束后，六个月内出具考

核报告。考核周期为一年。

第六条 考核工作坚持问题导向、目标导向，突出用户满意度、投诉办理、舆情处理、停暖中断、智慧供热及服务质量等考核内容。考核结果与供热企业运营补贴相挂钩，实行奖优罚劣，激励供热企业提升供热质量和水平。

第七条 考核内容

（一）用户满意度。一个考核周期内，第三方服务测评机构对五家供热企业的测评打分及排名。

（二）投诉办理。一个考核周期内，依据《淄博 12345 政务服务便民热线工作考核办法（试行）》规定，计算中心城区五家供热企业扣分情况。

（三）社会舆情。一个考核周期内，供热企业未积极有效处置群众反映的问题，造成市委、市政府及其他政府部门督办的社会及网络舆情件，且经核实系企业自身原因导致。

（四）停暖中断。一个考核周期内，因供热企业自身运营管理的相关管线和设施设备维修、养护、更新不到位，造成供热中断或停暖，导致无法连续稳定供热的。

（五）智慧供热。依据省住房城乡建设厅《关于印发山东省集中供热管道老化更新改造工作方案的通知》要求，智慧供热系统应具备用户室温达标监测、突发事件应急处置、用户诉求联动处置功能并按要求联网。

（六）服务质量。一个考核周期内，供热企业被用户投诉

服务态度“差、不好、恶劣”等，供热企业不能提供录音等材料核实，或经核实确实存在。

（七）突发事件。一个考核周期内，供热企业接到热用户供热设施跑、冒、滴、漏等问题求助或报修后，未按法律法规和规范规程进行有效处置。

（八）特许经营评估。一个评估周期内，首次评估分值在 80 分（不含）以下。

（九）一票否决项。五家供热企业存在包含但不限于以下违法违规行为的：（1）擅自转让、变相转让，出租或质押特许经营权的；（2）不履行普遍服务义务或者不履行设施设备保养维护、建设、更新改造义务，危及公共利益、公共安全的；

（3）所提供的市政公共产品或者公共服务达不到国家规定或者特许经营协议约定的标准，严重影响公共利益的。（4）造成重大安全责任事故或者存在重大安全隐患，危及公共安全的。（5）因经营管理不善，财务状况严重恶化，危及公共利益。（6）擅自停业、歇业的。（7）法律、法规、规章或者特许经营协议约定应予收回特许经营权的。

第八条 考核实行百分制，并通过调查问卷、实地走访、查阅资料、座谈问询等方式开展测评并打分。考核结果作为市级财政部门拨付五家供热企业运营补贴的依据。

第九条 由第三方服务测评机构制定用户满意度测评工作实施方案，经市住房城乡建设局审定后实施。

第十条 对考核结果有异议的，被考核单位可以在接到考核结果 3 个工作日内向市住房城乡建设局提出书面异议，由市住房城乡建设局依法核实、答复并处理。

第十一条 奖励办法。从一个考核周期内的运营补贴中，拿出 10%的份额作为奖励资金（M）。按基本奖金+排名奖金的计算方式，计算供热企业奖励资金（m）。

$$J=M*A*(K+B)/2$$

$$P（第一名）=（M-\sum（J））*50\%$$

$$P（第二名）=（M-\sum（J））*30\%$$

$$P（第三名）=（M-\sum（J））*20\%$$

供热企业奖励资金（m）：

$$第一名：m（第一名）=J+P（第一名）$$

$$第二名：m（第二名）=J+P（第二名）$$

$$第三名：m（第三名）=J+P（第三名）$$

$$其余名次：m=J$$

其中：m---企业奖励资金

J---企业基本奖金

P---企业排名奖金

M---奖励资金总额（供热运营补贴 10%份额）

A---企业折算供热补贴面积占比

K---企业评分*100%

b---企业每百万平方米折算供热补贴面积投诉量（企

业投诉件数/(企业折算供热补贴面积/百万)

B---企业投诉基数 $(1-(b/\sum b)) * 100\%$

$\sum (J)$ ---各企业基本奖金的和

第十二条 一个考核周期内，服务质量每百万平方米发生一件，减补企业奖励资金（m）的 1.5‰；突发事件每百万平方米发生一件，减补企业奖励资金（m）的 3‰；社会舆情每百万平方米发生一件，减补企业奖励资金（m）的 6‰；停暖中断每百万平方米发生一件，减补企业奖励资金（m）的 15‰；用户综合满意度评分排名倒数第一的供热企业，减补企业奖励资金（m）的 21‰。以上每百万平方米不足一件的减补按一件计算。

第十三条 经核实，一个考核周期内企业存在一票否决项的，本考核周期内不获得企业奖励资金（m）。

第十四条 连续两个考核周期，供热企业用户综合满意度评分排名倒数第一的供热企业，减补企业奖励资金（m）的 45‰。

第十五条 企业奖励资金（m）扣完为止。

第四章 预算编制、执行及绩效管理

第十六条 根据部门预算编制要求，市住房城乡建设局每年汇总提报政策性补贴资金预算申请，编制政策性补贴资金绩效目标。

第十七条 市财政局按照预算编制要求，对提报的政策性补贴资金预算申请进行审核，综合考虑财力情况，研究提出年度

预算安排意见，按程序报市人代会审议批准。

第十八条 政策性补贴资金预算经市人代会批准后，市财政局应及时批复预算。

第十九条 市住房城乡建设局根据部门预算安排的政策性补贴资金规模，向市财政局提报资金分配方案。

第二十条 市财政局根据市住房城乡建设局提报的资金分配方案，按照预算管理流程下达政策性补贴资金。

第二十一条 政策性补贴资金实行当年预拨跨年清算的方式进行拨付，即本年度供热季开始前清算拨付上个供热季的政策性补贴资金。

第二十二条 政策性补贴资金分配按照核定的供热面积、用于供热的热源采购数量、对供热企业的服务质量和效能考核结果，进行因素法分配。

企业运营补贴=运营补贴预算总额（1-10%）×各企业供热面积（不含公用供热部分）÷中心城区供热总面积（不含公用供热部分）+（企业奖励资金-企业奖励资金减补部分）。

企业热源涨价补贴=企业用于供热的热源采购数量×7。

第二十三条 供热季结束后，市财政局与市住房城乡建设局组织供热企业对供热企业供热面积、热源采购数量等情况进行核定。

第二十四条 加强政策性补贴资金预算绩效管理，市住房城乡建设局牵头组织对供热企业绩效目标执行情况进行运行监控。

第二十五条 政策性补贴资金预算执行完毕后，市住房城乡建设局按照事前确定的预算绩效目标进行绩效评价，绩效评价结果作为以后年度资金安排的重要依据。

第五章 资金监督管理

第二十六条 市财政局会同市住房城乡建设局加强政策性补贴资金监督管理，发现问题及时督促整改。

第二十七条 供热企业应对提供材料的真实性负责，按照国家财务、会计制度的有关规定进行账务处理，严格按照规定的用途、程序使用资金，并自觉接受监督检查，主动开展绩效自评工作。

第二十八条 对在审计和监督检查中发现的违纪违法行为，按照《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国监察法》《财政违法行为处罚处分条例》等法律法规依法处理，涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第六章 附则

第二十九条 本办法由市住房城乡建设局、市财政局负责解释。

第三十条 各区县可参照本办法出台相关政策。

第三十一条 本办法自印发之日起施行，试行一个供热季。

信息公开属性：此件主动公开

淄博市住房和城乡建设局办公室

2023年12月25日印发
