

# 泰安市公用事业服务中心文件

泰公用服检函〔2021〕1号

---

## 泰安市公用事业服务中心 2021年一季度水气热服务质量情况通告

根据《泰安市城市供水行业服务规范》《泰安市城镇燃气行业服务规范》《泰安市城市供热行业服务规范》和《泰安市供水供气供热服务质量评价体系》有关规定要求，现将2021年一季度水气热公用服务质量有关情况通告如下：

### 一、服务热线情况

1. 12345 热线办理工作质量较高。一季度政务服务便民热线办理工作考核中，各公用企业考核成绩位居54家“公共服务”承办单位前列。其中，自来水公司排名第1位，泰山燃气集团排名第5位，泰山城区热力公司在采暖期实行平台三方通

话，排名第 12 位。（详见下表）

### 市政务服务便民热线办理工作月度考核成绩表

（2021 年 1-3 月）

单位：件

名次	承办单位	成绩	承办量	合理诉求 满意率	回复 群众率	按期 答复率
1	自来水公司	99.99	1923	99.95%	100.00%	100.00%
5	泰山燃气集团	99.16	307	100.00%	100.00%	100.00%
12	泰山城区热力公司	99.01	21	100.00%	100.00%	100.00%

2. 自有热线运行正常。供水热线（6992000）、供气热线（8227085）、供热采暖季热线（96009966）等实行 24 小时工作制，全天候接听、受理服务咨询和投诉。开通热线座席 15 个，一季度接听热线电话 54463 个。

### 二、服务环境情况

服务网点布局合理，基础设施健全，共有对外服务窗口 7 个、一站式服务大厅 1 个。窗口服务实行 7 天工作制，全年无休。服务人员配备充足，开展月度岗位技能培训。采用智能化服务设备，推出线上、线下多渠道缴费。

### 三、服务稳定性情况

一季度供水供气供热服务质量稳定可靠，未出现停供限供情况。

1. 供水。一季度供水量 887.89 万立方米。委托第三方对自来水出厂水和管网水水质开展了季度水质抽检，抽检结果符合《生活饮用水卫生标准（GB5749-2006）》，合格率 100%。

2. 供气。一季度供气量 9455.5 万立方米。严格落实安全

生产制度，开展了季度燃气安全检查。

3. 供热。2020-2021 采暖季泰城实现集中供热入网面积 3469 万平方米，实际供热面积 1902 万平方米，本采暖季比法定供暖时间延长 10 天，达 140 天。开展“访民问暖”活动，2020-2021 采暖季入户测温 5394 户。

#### 四、服务公开情况

供水供气供热服务流程、服务规范、服务标准、服务电话、服务收费等事项均通过企业网站、微信公众号、服务网点等渠道进行了公开。

#### 五、服务安全情况

水气热企业能够落实安全生产责任制，落实上级有关安全生产工作要求，开展风险防控和排查治理工作。一季度未发生服务安全事故。

泰安市公用事业服务中心

2021 年 4 月 15 日

