永济市盾安热力有限公司信息公开指南

**一、永济市盾安热力有限公司概况**

永济市盾安热力有限公司成立于2014年8月，办公地址及营业场所为山西省运城市永济市康乐路9号，注册资本5000万元。

公司主要负责永济市城区供热，采用冷凝热回收机组对蒲洲热电厂2×350MW发电机组的工业余热进行综合利用，回收冷却工艺中的循环水热量，整合不同品位的工业余热作为热源，实现废热利用，提升现有热电联产能力。供热范围东至东环路，西至黄河大道、南至中山街，北至涑水西街，经营范围为热力供应，供热设施的维护和管理，管道、取暖及空调系统的安装，节能技术推广服务，可再生能源研发，机电设备、材料配件销售。

公司根据供热范围共划分为五大片区，分别为供热一区（联系方式：0359-8030889）、供热二区（联系方式：0359-8021588）、供热三区（联系方式：0359-8030779）、供热四区（联系方式：0359-8031978）、供热五区（联系方式：0359-8022188），五个片区分别为对应管辖范围内的用户提供咨询、报停、核减等业务的办理服务。

具体公司的组织机构及职能如下：

经理室：全面主持公司经营管理工作，负责体系建设、产能规划、人力资源管理、市场拓展、预算管理、绩效管理、危机管理、公共资源管理、创新管理、政策性补贴获得等。

综合管理部：在公司经理的领导下，按照公司方针目标要求，负责公司体系建设、人力资源、企业文化、行政、后勤、信息化、内部督查、廉政建设等工作。

财务部：在公司总部及子分公司经理领导下，认真贯彻执行国家财经税收政策、法律法规，运用财务管理手段，做好财务核算、监督、管理、协调、服务、考核等工作，不断完善财务管理、工作标准，建立全面、科学的会计核算、全面预算管理、财务考核体系，提高会计工作质量，有效管控财务风险，降低各项成本费用，促进企业经济效益和管理水平的提高。

运营部：（1）负责经营收费、策划与宣传、新市场业务拓展、客户服务与投诉处理、客户满意度调查分析与改进。（2）在公司领导的领导下，不断深化和改进公司对内对外的工作，建立和完善公司的供热系统运行流程，负责对收费经营系统的正常运行。提高人员素质，增强企业素质及企业整体作战能力。（3）对客户的开发和宣传等工作。（4）新入网用户并网，并做好客户服务。

生技部：（1）全面负责公司的安全生产、设备检修、技术创新、员工管理考核与培训教育等工作，并监督和实施生产各项管理规定，使生产设备处于完好状态，确保安全、环保与经济运行。（2）负责技术网络及智能化系统平台建设及运行、生产工艺及系统技术参数的制定与监督、技术创新管理、知识产权管理、采样监督管理。（3）下设供热五大片区，按照管家式服务模式，负责管辖区域内供热运行维护管理及用户业务办理工作。

安稽部：（1）安环预防管理、负责安环检查与考核管理、安环事故调查分析与处理、安环法律法规政策宣贯、资质及特种作业证书办理和管理等。（2）对私接用户进行稽查处罚及停热、对新增供热面积的核定。

**二、服务信息**

**1、采暖费价格**

根据永政发改〔2021〕47号文件规定：居民用户按房屋建筑面积每平米16元收取采暖费，非居民用户按房屋建筑面积每平米25元收取采暖费。

同时，根据运价管字〔2010〕141号文件规定：实现分户控制的热用户空闲房热费，由产权单位或产权人向供热单位申报停止供热，经准许后由供热单位采取措施停止供热，缴纳30%的采暖费。但对可能危害其他热用户或影响公共设施安全运行的，不得申请停止供热。无法实现分户控制的热用户空闲房热费，由产权单位或产权人向供热单位缴纳60%的采暖费。

**2、用热申请及用户入网接暖流程**

单户入网接暖流程：

用户联系小单元负责人申请入网

填写单户入网申请表（一式四联）

小单元负责人测量面积

技术核实接入是否可行

不可行告知用户停止办理

可行前往运营部办理相关手续理

至营业大厅缴纳费用理

小区整体入网接暖流程：

开发商或业主代表联系运营部申请入网

填写、递交集中供热申请表等入网资料

运营部进行可行性流程审批

可行前往运营部办理相关手续理

不可行告知用户停止办理

签订供用热合同并缴纳费用理

**3、供热时间、收费起止日期**

 根据永政发改〔2021〕47号文件规定：冬季供热时间为当年11月15日起至次年3月15日止，共计120天。故用户每年应于11月15日前缴纳采暖费，逾期将加收滞纳金。

**4、采暖费收缴业务流程**

4.1用户报停流程:

用户至所在片区小单元负责人申请报停

（提交断管后的照片打印版）

片区小单元负责人核实有无历史欠费

无历史欠费直接申请办理

有历史欠费在营业大厅补齐欠费

用户填写报停申请表（一式四联）

营业大厅、微信公众号、农商行缴纳报停费用理

**说明：用户对历史欠费有疑义的找小单元负责人落实具体情况。用户虚假报停的，检查过程中一经查出，补缴全部费用，并收取滞纳金罚款**。

4.2面积差异用户缴费流程:

用户面积存在差异被系统锁定的

用户至所在片区小单元负责人登记预约测量

片区将登记情况汇总至稽查

稽查联系用户

上门入户测量面积

签署《用户建筑面积更改审批表》

营业大厅、微信公众号、农商行缴纳费用

**说明：用户实际使用面积同系统中收费面积存在差异被系统锁定的，需主动联系所在片区小单元负责人预约测量，稽查联系用户上门入户测量面积，及时确认新的面积后签署《用户面积更改表》，并至营业大厅缴纳采暖费用。**

4.3正常用户缴费流程：可直接通过微信公众号、农商行、营业大厅缴纳采暖费。

4.4用户每年需于11月15日前至永济市盾安热力有限公司（永济市康乐路9号）办理业务、缴纳费用，否则逾期将加收滞纳金。每个小区、每位用户均设有专门的负责人为用户解答、咨询、办理业务，公司大院展板、微信公众号均可查询到对应负责人的电话。

**5、计划类施工停热及恢复供热信息**

 根据实际情况，我司将提前在微信公众号等平台对停热及恢复供热等信息予以公告。

**6、供热及供热设施安全使用规定、常识和安全提示**

6.1不得私自排放和取用供热系统内热水，不得改动室内供热设施、温控设施及加装管道泵等影响供热系统运行的设施，用户不得改变热用途，不得改变供热采暖方式。

6.2用户产权变更时，应将其管理的供热设施使用状况和交费情况告知新产权人，变更双方共同到供热单位办理变更手续。

6.3乙方需改变用热性质、增加、减少或停止用热，应当到供热单位办理相关手续，同时将热费结清。

6.4任何单位和个人不得擅自改装、拆除、迁移城市集中供、用热设施。因特殊情况需改装、拆除的，须经供热单位和产权所有人同意后方可施工。

6.5严禁损坏或擅自改拆、移动管网、标志、井盖、阀门、仪表等供热设施。

**7、咨询和监督投诉电话**

供热一区：0359-8030889

供热二区：0359-8021588

供热三区：0359-8030779

供热四区：0359-8031978

供热五区：0359-8022188