南阳市城市管理局

宛城管字〔2024〕25号　　签发人：李　哲

办理结果：A

对市政协七届二次会议第72396号提案的答复

尊敬的余万克委员：

您提出的“关于加强对南阳热力公司监管提升供暖服务的建议的提案”收悉。现答复如下：

一、关于建立完善的监管机制问题

为规范供热市场，市城管局出台了《关于进一步加强南阳市中心城区供热工作管理的通知》，督促南阳热力积极配合完善供热相关制度，争取尽快出台《南阳市集中供热管理办法》。根据“三定方案”，市城管局负责监管南阳热力公司的集中供热运行工作。

二、关于加强内部管理问题

市城管局督促热力公司学习其他地市先进经验，定期开展自查自纠活动，对照先进找差距，对照台账抓落实，不断提升专业素质和技能水平，打造高水平服务团队。同时完善热力客户服务管理制度，进一步量化明确服务质量奖惩标准。

三、关于优化供暖服务流程问题

在市城管局的指导支持下，南阳热力公司成立了水电气暖共享融合营业厅，实现业务“一网通办”，极大程度优化了供暖服务流程。除客服大厅外，在政务服务大厅、卧龙区政务大厅、宛城区政务大厅、高新区政务大厅均设置了热力服务窗口，满足不同区域群众咨询、缴费、更名等业务的办理。另外，南阳热力目前供热报装实行1张表单、2个环节、办理时限不超过3个工作日的模式；更名过户、面积变更实现即时办理；还设置了24小时客服热线、6个供热服务所及各小区客服专员，快速高效解决用户供暖相关问题。

四、关于推进技术升级和创新问题

2023年南阳热力引进英集动力智慧供热系统平台，借助工业互联网，实现供热系统的生产、输配、使用等各个环节的连接，实现系统安全高效运行。同时，南阳热力升级微信公众号为“河南96966”，推行“线上服务”，实现用热申请、信息变更、咨询报修、缴费退费等业务足不出户即可办理。

五、关于加强与社会各界的合作问题

市城管局持续监督南阳热力公司，积极配合政府有关部门加快制定出台南阳供热计量热价和《南阳市集中供热管理办法》，让市民生活更加幸福，城市建设更加美好。

感谢您对城市管理工作的关心和支持，欢迎多提宝贵意见和建议。

2024年6月6日

承 办 人：武宁

联系电话：16692019592

邮政编码：473000

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局，委员所在县区党委、政府、政协

南阳市城市管理局办公室　　2024年6月6日