

供热缴费地址

1. 供热收费大厅（中央南路7号）



2. 饶河县政务服务中心一楼 20 号窗口（新阳北路 26 号）



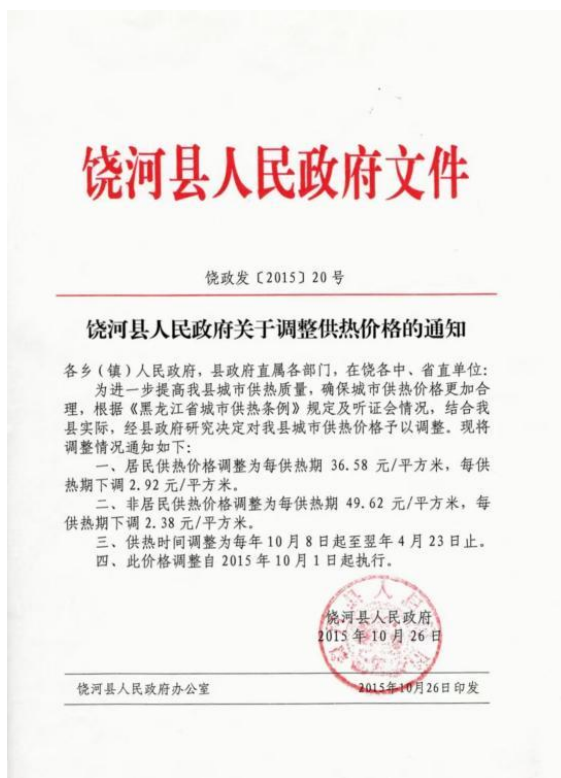
供热期起止时间:

当年 10 月 8 日至次年 4 月 23 日

热费价格:

居民 36.58 元/m² · 采暖季

非居民 49.62 元/m² · 采暖季



供热费缴纳办理时间

1. 报停办理时间为：每年的 8 月 1 日起至 8 月 31 日止办理当年的供热报停业务。

2. 正常缴费时间为：每年 9 月 1 日开始收取当年采暖季的热费。

采暖报停申办流程

用户向供热公司提出报停申请并填写采暖报停申报表⇒由外网服务人员到现场检查是否符合报停条件并在报停单上签字确认⇒领导审查无意见⇒用户持报停单到窗口缴纳供热设施运行基础费。

采暖报停须知

1. 用户需持户主身份证（或本人身份证）到供热公司收费窗口办理供热报停业务。
2. 用户办理报停手续时需向供热公司一次性缴纳供热设施运行基础费（具体以政府文件为准），否则不予办理。
3. 有陈欠热费的用户必须补齐热费及违约金方可办理报停。
4. 供热服务人员检查用户采暖系统确实符合报停条件并关闭阀门后，服务人员与用户双方在报停申请单上签字确认。
5. 热用户在缴纳完供热设施运行基础费后才视为报停完成。

6. 报停后用户自行做好防冻，防跑水措施。
7. 因停热造成的一切损失由用户自行承担，供热公司不承担任何责任。
8. 用户申请停热后，供热公司将申请停热用户的进户管道与系统隔断或断开，如下一采暖期需要恢复供热，请在下一年的 8 月 31 日前到供热收费大厅申请恢复供热。
9. 用户在采暖报停期间，未经供热公司同意不得擅自开栓用热，否则视为窃热，将根据《黑龙江省城市供热管理条例》对该用户进行处罚。
10. 如用户因停止供热而威胁到供热安全或造成相邻用户供热不达标，停热用户必须无条件恢复供热并补齐恢复供热后的热费。

供热费缴纳方式及流程

1. 现金缴费

用户向收费员提供住址并确认热费数额⇒按数额缴纳现金并找零⇒收费员为用户出具收费单据

2. 微信、支付宝现场扫码缴费

用户向收费员提供住址并确认热费数额⇒按数额扫码付款⇒收费员为用户出具收费单据

3. 银行卡缴费

用户向收费员提供住址并确认热费数额⇒向收费员出示银行卡⇒收费员输入热费金额⇒输入密码完成缴费

4. 供热缴费公众号缴费

①拨打电话 0469-5629577 查询用户号②微信关注饶河兴饶投资管理有限公司公众号③点击供热服务⇒户号查询⇒核对信息无误⇒点击支付。

5. 转账缴费

本业务只针对企事业单位的供热缴费，热用户需跟收费人员核对并确认热费金额，再由用户向收费人员提供的银行账号转账缴费。

申请报装流程

用户到供热窗口提出申请并填写供热报装申请表⇒由供热人员核实现有采暖设施、供热管网图纸是否满足供热条件，并做好供热施工的前期工作⇒供热主管部门验收且合格⇒核算供热面积并双方确认后方可入网。

供热报装申请表

填表时间： 年 月 日

申请人姓名		电话	
用热房屋地址及小区名称			
房屋用热面积		用热方式	
申请条件及所需文件	1. 提交小区建设手续（小区已建成，已有采暖设施） 2. 提交小区内部供热管网设计图纸 3. 已经做好供热设施验收前期工作		
供热主管部门验收意见			
供热主管部门领导签字			

用户前置咨询服务制度

为全面贯彻落实全省优化营商环境大会精神，按照《关于印发〈黑龙江省 2023 年优化营商环境专项行动方案〉的通知》（黑环组发〔2023〕1 号）要求，我公司制定了前置咨询服务制度，秉承“保障用热全方位 真情服务零距离”，提升服务效率，简化办理流程。

一、前置服务内容

1、提供用户前置咨询展务，提前获取用户最求。主动掌握用户用热需求，根据接入地点的不同和用户要求，确定是否需要在地块红线外增设接入管线，并将后续报装申请等事项告知用户。

2、提前开展外网施工。对需要在地块红线外增设管线接入的，对市政管网至地块红线的管线规划、设计、占掘略审批及工程施工等“前置服务”。

3、理清服务报装边界。提前介入时，对于用户产权内的配套管线设计和施工部分主动提供报装延伸服务。

4、对已经接通用热的用户，通过公开 24 小时服务热线、公司网站、微信公众号等方式，畅通沟通交流渠道，为用户提供用热过程中的前置咨询服务。

二、前置咨询服务要求：

1、亮身份、亮职责。工作人员上岗前必须佩戴好身份牌，做到岗责分明、精准服务。

2、工作人员要熟练掌握本岗位专业知识和操作技能，对前来咨询的用户热情周到，并按照服务手册的业务办理流程详细讲解。

3、工作人员要做到仪表端庄、服务热情、文明有礼。做到有问有答，让用户听懂，看懂、读懂、耐心做好解释工作，做到来有问声，问有应声，走有送声，微笑服务，热情服务，重视窗口服务工作。

4、创建“四零”服务。咨询、受理业务时，要及时准确，决不能出现推诿敷衍、不一次告之，导致用户往返跑。

5、工作人员要熟练掌握各项业务，业务繁忙时不得流露出不满情绪，不能出现说话语气生硬，服务不热情。

首问负责制

晨光热电有限责任公司为落实对外服务承诺制度,营造规范、诚信的服务环强化服务意识,提高服务质量和工作效率,树立良好的供热形象,特制定本制度。

一、有关人员来晨光热电有限责任公司办事,第一位接受询问的工作人员即为首问责任人。

二、首问责任人要热情接待来办事的人员,负有其服务的责任,必须做到使用文明、规范的用语;耐心听讲,认真受理,服务周到。

三、属于首问责任人所在部门职责范围的事项,要按有关规定及时接洽,能马上办理的即予办理,不能马上办理的,应耐心说明情况;不属于首问责任人所在处室职责范围的事项,首问责任人要负责向对方明确地告知有关承办处室。

四、属于业务不明确或首问责任人不清楚承办部门的事项,首问责任人要及时与相关部门联系,帮助落实有关承办部门。对群众提出的问题或要求,

无论是否是自己职责（权）范围的事，都有责任和义务给群众以一个满意的答复。

五、办理事项若不属于我公司职能范围的，首问责任人要耐心给予解释。

六、有关人员来电话反映情况或举报的，接听电话的工作人员为首问责任人，首问责任人应将来电内容、来电人姓名、联系电话等登记在册，转有关部门办理。来电话咨询的，接电话的工作人员为首问责任人，属于本人业务范围的，应认真负责地回答；属于其他部门业务范围的，应将有关的电话号码告知来电人。工作人员接答电话都应热情礼貌，并尽可能地回答问题。

七、对于来投诉、报案、举报的群众，应热情接待，认真受理，详细耐心地听取群众的陈述，并做好记录。

八、对群众的投诉、报案、举报的问题或由其他单位、部门经手办理的事项等，一时无法做出明确答复的情况，要认真做好登记工作，并及时查询

落实，主动向群众做好说明解释工作和反馈工作，让群众满意。

九、对首问责任人的处理：

1、责任人没有做到首问责任要求尚未造成不良后果的，予以谈话告诫。

2、责任人接待推诿或刁难群众产生不良后果的，一经查实，给予批评教育，情节严重、影响恶劣的，给予当年考核不称职或直至纪律处分。

十、对首问责任人的处理依据：

1、对“责任要求”的执行情况及其产生的效果。

2、群众的投诉信函（举报电话）、意见箱等。

项目负责人管理制度

晨光热电有限责任公司为规范项目负责人的管理行为，明确项目负责人的职责，企业会制定相对制度。

一、保证用户用热的正常运行。

二、经常对城市内换热站、供热管道、供热阀门井、供热阀门等进行检测监察，保证正常运行状态。

三、定期监察用户楼内供热管道、供热阀门等设施，发现问题及时通知热用户，便于及时维修或更换。

四、定期组织对供热管道、换热站除污器、换热板进行清洗维护，并做好相应记录。

五、对于供热外网出现的跑冒漏等情况，及时

进行维修，尽早恢复正常用热。

六、保证换热站的安全，严禁闲杂人等出入，以确保换热站内设备正常运行。

七、定期对供热运行车间进行维护管理，以确保供热设备的正常运行。

八、具体项目负责人

1. 供热公司负责人：隋涛

2. 供热外网调试、检修、施工项目负责人：
贾立新

3. 供热收费项目负责人：薛清来

4. 供热车间运行负责人：李万成

九、各个项目负责人应认真负责地负起本职工作，并彼此间做好沟通、协调工作，以确保供热公司正常的供热运行。

投诉管理制度

建立用户高效的投诉处理机制是兑现让用户享受温暖的总体承诺和树立企业良好服务品牌形象的保证，我公司特制定用户投诉管理规范如下：

一、投诉处理范围

1. 用户对供热设施维修、抢修服务的投诉。
2. 用户对供热温度等有关供热质量的投诉。
3. 用户对营业收费的相关事宜的投诉。
4. 用户对用户入网相关事宜的投诉。
5. 用户其他相关供热服务投诉。

二、投诉处理方法

1. 用户来电、来访投诉时，首先用文明用语详细记录用户姓名、联系电话、详细地址、受理时间、投诉来源等，并将投诉内容进行分类。

2. 向责任单位和责任人了解事情经过。

3. 如果用户投诉经确认后属于热力公司失误而造成的投诉，责成有关单位对用户反映的问题及时解决。

4. 不能及时解决的，应向用户做好解释工作，

要求相关部门拿出整改措施，在今后中持续改进，从而达到用户满意的目的。

5. 在相应的时间内向投诉人反馈处理结果。

6. 如果用户投诉不属于热力公司原因而造成的用户误解性投诉，向用户做好耐心细致的解释工作。

三、投诉处理要求

1. 实行首问责任制，能及时解决的问题立即予以解决，不能及时解决，需要开展调查或需要协调解决的，应立即向上级主管领导汇报或积极予以协调，不得推诿、搪塞。

2. 对用户投诉应积极、热情、认真地进行处理，不得在处理过程中发生内部推诿、搪塞、敷衍了事的情况，不得发生隐瞒、更改、销毁投诉举报件的行为。

3. 建立对投诉用户的回访制度，及时跟踪投诉处理情况。

4. 投诉处理率达 100%。

服务承诺书

现对供热服务项目作出如下服务承诺：

- 1、认真执行《黑龙江省城市供热管理条例》，严格执行饶河县政府批准的热费价格。
- 2、全心全意为用户服务，以诚信和礼貌对待用户。
- 3、接到对供热设施泄露的投诉，保证在两小时内到达现场抢修，接到对供热温度等有关供热质量的投诉，保证在 12 小时内到达现场处理。
- 4、临时性停热或突发事故需在一小时内通知用户。
- 5、由于本公司的原因造成用户室内温度低于规定标准或者约定温度的，我公司会采取措施保证供热温度达到规定标准。对于采暖期内用户室内温度没有达到规定标准或约定温度的天数，我公司按照双方确定的实际为达标天数向用户和退用热费。
- 6、本公司实行 24 小时值班制度，并向用户公布值班电话，及时解答处理工作的相关问题。

供热收费公示制度

为了规范供热收费行为，完善监督管理措施，增加透明度，供热公司特制定本制度。

一、为了让广大热用户更方便地了解供热收费价格情况，特制订该收费公示制度；

二、供热公司通过供热收费清单公示板、电子屏、供热价格牌等方式形式，向社会公布供热收费项目、收费价格及相关文件。

三、公示板、公示牌等均应字体端正、清晰，并摆放位置明显，如遇有损坏或字迹不清的，要及时更换。

四、如有政策调整或其他情况变化时，供热公司要及时更新公示的有关内容。

缴费二维码



请扫码关注

“饶河兴饶投资管理有限公司”

公众号缴纳供热费

用户号查询电话

0469-5629577

电子发票

1、扫码开票



2、按需求选择企业开票/个人开票，填写发票抬头信息，手机号码，电子邮箱，留言填写用户编号（四项缺一不可）。

3、信息录入无误的用户，3个工作日内电子发票以邮件的形式发送预留电子邮箱。

4、用户编号可在往年缴费存根和发票上查看，或拨打用户查询电话 0469-5629577 查询。