

清河县城市管理综合行政执法局文件

是否同意公开：（是）

清城管字[2025]64号

办理结果：（A）

对政协清河县第十届委员会 第五次会议第135号提案的答复

谢金良委员：

你提出的关于“关于我县冬季供热问题的建议”的提案收悉，现答复如下：

1、督促绿源公司提升服务质量

在非供暖季期间，城管局将督促绿源公司做好“冬病夏治”工作，对供热管网、换热站及设备进行全面检修，发现问题，及时处理，消除安全隐患，确保今冬明春供暖季平稳运行。

供暖季前，我局将督促绿源公司对所有客服及维修人员进行集中培训，提升工作人员业务能力和操作水平，杜绝客服态度差的情况，进一步提高了群众满意度。同时，督促绿源公司增加维修人员，采取绿源公司自修、外委承包维修及小区物业维修三种维修方式，进一步提高供暖问题处理时效，减少群众投诉量。

2、做好群众供热问题投诉受理、处理工作。



一是城管局将畅通 24 小时投诉热线,方便居民反映供热问题,安排专人负责问政河北、阳光理政、12345 市长热线、书记县长接诉即办热线等投诉问题,及时处理并做好回访工作。二是实行“销号式”加“回访式”处理流程,对所有供热投诉问题做好记录,建立问题台账,一件一件抓落实,一项一项促整改,并做好用户回访工作。三是督促绿源公司严格落实 24 小时值班制度,安排客服人员接听、反馈群众问题。

下一步,城管局将根据您提出的关于“关于我县冬季供热问题的建议”多措并举,全力做好供热工作,提高今冬明春的供暖质量。

领导签发:



联系人及电话:滕万凯 8165867



清河县城市管理综合行政执法局

2025 年 6 月 10 日印

