《**青岛市燃气供热服务进社区**

**工作方案》政策解读**

为持续提升我市燃气供热服务质量，建立实施常态长效的服务保障机制，让市民生活更加方便温馨，特制定本方案。

一、起草的背景及过程

为持续提升我市燃气供热行业服务质量，加快建立“一对一”、“点对点”的服务模式，按照“市级转办为特例，一线解决为常态”的服务运行标准，形成常态长效的服务保障机制，实现让群众生活方便温馨的总目标，在前期广泛调研和总结部分区（市）、企业服务模式基础上，起草完成了青岛市燃气供热服务进社区工作方案》（以下简称“《工作方案》”）。

《工作方案》先后两轮次征求了区（市）行业主管部门和局机关有关处室、局属有关单位，以及部分燃气供热企业意见，共征集意见建议30余条，在充分研究论证的基础上，采纳近20条。

二、主要内容

《工作方案》分为目标任务、实施步骤和相关要求3个部分，其中，目标任务确定了3大项，12小项内容。

（一）规范服务模式

提出在市政集中供热和管道燃气区域要实现服务网格的全覆盖，其中，燃气行业按照不多于1.5万户为1个服务网格，网格内配备服务管家１人，检修服务员2人；供热行业按照不多于3000户为1个服务网格，网格内配备服务管家１人，检修服务员1人，及时解决网格内用户提出的问题和诉求。

（二）规范服务信息公示

服务网格建立后，要通过各类服务窗口、微信服务群、社区公示牌、固定办公点（换热站）或入户发放明白纸等方式，公示相关服务信息，包括：服务方式、服务内容、服务标准和服务时限等，实现对以上服务事项的统一、规范。

（三）规范日常运转

各燃气供热企业要建立起服务网格、企业信息指挥平台和所在城市管理12319热线“三位一体”的联动机制，实行闭环管理；要求加强队伍建设，做好服务人员业务能力提升培训；开展定期走访，听取群众诉求；实施“好差评”管理，每年组织开展一次“最美服务管家”和“最美检修服务员”评选，对服务质量好、群众满意度高的人员公开进行宣传报道。

明确实施步骤：6月中下旬，以市城市管理局名义印发《青岛市燃气供热服务进社区工作方案》；7月上旬，各区（市）行业行政主管部门制定具体实施方案，并提报不少于10个试点小区名单；7月底前，组织开展试点；从9月份开始，在试点的基础上，逐步在全市推开。

确定了阶段性目标：2020年12月底前，全市实施集中供热区域的服务网格要基本实现全覆盖，管道燃气企业的服务网格覆盖率要达到70%；2021年6月30日前，管道燃气企业的服务网格要基本实现全覆盖