

文登区燃气热力领域信用分级监管标准

一、类级划分

按照全省公共信用综合评价分类分级标准，结合工作实际，将燃气热力监管服务对象统一确定为诚信守法、轻微失信、一般失信、严重失信四类，具体划分为 A+、A、B、C、C-、D、D- 七个等级。

1、四个类别：诚信守法类包括 A+级、A 级，轻微失信类为 B 级，一般失信类包括 C 级、C-级，严重失信类包括 D 级、D-级。

2、七个等级：信用监管服务对象信用分实行千分制，基础分值为 1000 分；具体划分，1000 分以上为 A+级，1000 分为 A 级，950—999 分为 B 级，870—949 分为 C 级，740—869 分为 C-级，650—739 分为 D 级，650 分以下为 D-级。。

二、监管标准

（一）信访投诉处理方面

- 1、服务工作受到群众表扬的，每人次加 0.1 分；
- 2、有效投诉率显著低于同行业平均水平，加 5 分；
- 2、没有确定信访处理分管领导及具体负责人的，扣 1 分；
- 3、各级转来的群众诉求信件，要求回复日期内没有在 11:00 之前处理完成并进行回复的，每件次扣 0.1 分；
- 4、对信件处理后没有安排信访处理具体负责人与当事人进

行沟通解释的，每件次扣 0.1 分；

5、信件回复处理结果与实际情况不符，虚假回复的，每件次扣 0.2 分；

6、用户反映抢险维修电话或客服电话无法接通的，每周每 10 人次扣 1 分；

7、用户反映人员服务态度恶劣（含窗口客服人员、电话接听人员、上门维修人员及信件处理人员等），经核实属实的，每人扣 0.1 分；

8、因承诺时间内问题没有解决而导致用户投诉的，每件次扣 0.1 分；

9、每周五对本周信访处理情况进行汇总上报，未按要求报送汇总情况或汇总不属实的，每次扣 0.1 分；

10、每月对本月信访处理情况进行汇总，针对同类问题制定切实可行的压减措施，次月类似问题未实现该类问题总量降低 20%的，扣 1 分；

11、年度信访量比上年度信访量降低幅度达不到 30%的，每差 1%，扣 2 分；

12、因工程管理不到位出现的工人索要工资的（无理取闹的除外），每件次扣 0.1 分；

13、信访台账建立不完善的，扣 0.2 分。

（二）企业管理方面

1、供热、供气系统运行稳定，服务得到公众媒体认可，每

次加 2 分；

2、积极承担社会责任，完成政府指令任务，每项加 2 分；

3、积极参加政府和行业开展的各项活动，且成绩突出，每次加 2 分。

4、隐患整改不及时，每次扣 2 分；

5、事故处置不当，造成严重后果，每次扣 5 分；

6、受到全区通报批评或行政处罚，每次扣 2 分；

7、引起群众异常、越级、群体上访，影响社会稳定和正常社会秩序，经核实确实存在严重侵害群众利益行为，每次扣 5 分。

三、激励惩戒

为激励守信者，惩戒失信人，将监管服务对象信用得分所对应的信用类级与其切身利益实行挂钩，对诚信守法类的，在享受上级扶持政策、对其监管的频次和原料及产成品抽样检测的数量等方面给予优先考虑，并视情况纳入守信“红名单”、给予更优惠的褒奖激励；对一般失信类及以下的，将在上述方面受到约束和限制，对严重失信类的，将视情况纳入失信“黑名单”，实行部门间的联合惩戒。