**开原宏达热电有限公司办事指南**

◆线上缴费方式

有供暖卡的热用户可以在网上缴纳供暖费。方式为：在微信里关注我公司公众号后可以在公众号内进行缴费，或在支付宝的生活缴费里缴纳供暖费。

◆线下缴费方式

用户携带供暖卡、银行卡到供暖收费大厅缴费；或携带供暖卡或现金到银行指定网点缴费。

◆网上不支持缴费的用户

请到供暖收费大厅窗口办理相关手续。

◆对系统上未建立用户信息的用户

首次到大厅缴费用户，需要携带房照或购房发票及身份证证件到大厅办理信息登记（房屋产权手续、本人或经办人有效身份证件）。

◆房屋交接、供暖过户业务办理

用户名变更，需热用户携带房照原件及身份证原件在无欠费的情况下办理变更业务。新联网用户需携带房产证原件（或购房收据、合同）或复印件及身份证原件或复印件办理信息登记业务（房屋产权手续、本人有效身份证件）。

◆用户申请停止供暖业务的办理

申请报停用户需携带供暖卡，房产证原件（或购房收据、合同）或复印件及身份证原件或复印件在符合报停条件的情况下到宏达热电收费大厅窗口办理（房屋产权手续、本人或经办人有效身份证件）。

温馨提示：

1、根据开原市人民政府下发的《开原市城市供暖管理实施细则》第三十四条之规定，“已实施分户改造的房屋，热用户如需要停止供热，必须在每年9月1日至9月30日期间向供热企业提出申请，办理停供手续；

2、根据开原市城乡建设局开建发[2017]42号文件关于用户报停时间：每年8月1日至9月30日为办理报停时间，逾期不予办理。

3、根据辽宁省城市[供热](http://dl.bendibao.com/news/zhuantiheating/)条例第二十二条规定：新建建筑供热设施保修期为两个供热期，在保修期内，不得暂停供热。

◆报停用户要求开栓供暖业务的办理

根据辽宁省城市[供热](http://dl.bendibao.com/news/zhuantiheating/)条例第二十三条：已办理暂停供热的用户需要恢复供热的，应当在供热期开始前或者按照供用热合同的约定及时交纳热费。根据铁岭市人民政府下发《铁岭市城市供热管理办法》第三十五条规定：已办理停止供热手续需要恢复供热的，可以在供热期前一个月到供热企业办理手续。

需携带供暖卡，足额缴纳供暖费，方可开栓供暖。

◆供暖卡丢失补卡业务的办理

供暖卡丢失的用户，需提供房照原件或复印件及身份证原件或复印件，方可补卡。

◆热用户不允许存在哪些行为

1、擅自改动室内供热设施，影响供热质量;

2、擅自安装放水阀、循环泵;

3、擅自开启、调节、移动、拆除供热阀门及铅封、计量器具等;

4、排放和取用供热设施内的热水或者蒸汽;

5、擅自扩大供热面积;

6、阻碍供热单位对供热设施进行改造、维护、管理。

◆供暖公司缴费时间

每年的4月1日起开始收取当年取暖费，热用户必须在每年供暖前全额缴纳取暖费。

◆收费大厅营业时间

取暖费收费大厅营业时间：

冬季：早08:00—晚16:30

夏季：早08:00—晚17:00

（节假日正常休息）

◆供暖公司热线服务电话：

客服电话：024-73839666

报修电话（南区）：024-73891770

报修电话（北区）：024-73834759

**供暖费缴费方式**

 ◆微信扫描下方二维码关注公众号交费、支付宝生活缴费；（深蓝色卡输入卡号前加字母“ S ”浅蓝色卡直接输入数字)。

◆用户可到“工行、邮储银行、农村信用社、农行、建行”五大银行指定网点缴费。

◆到收费大厅窗口“pos机”刷卡缴费。



◆地址:开原市花园街28号门市06（公园东门南走100米）

**供暖费缴费流程**

◆微信→打开微信→点击右上方加号→点击添加朋友→点击公众号→搜索“开原宏达热电有限公司”→点击关注公众号→进入公众号界面→点击右下方业务办理→点击供暖缴费→在搜索栏输入供暖卡号(深蓝色卡6位数在前面加字母“S”，浅蓝色卡正常输入数字即可)→核对用户地址后点击缴费→显示姓名后点击下一步→点击确定→核对用户地址后点击缴费→显示应缴费金额后点击立即支付→缴费成功。

◆支付宝→生活缴费→点击暖气费→选择开原宏达热电有限公司→输入卡号(深蓝色卡6位数在前面加字母“S”，浅蓝色卡正常输入数字即可)→显示用户姓名后点击交纳年限（一年）后点击下一步→点击确定→核对用户地址后点击缴费→缴费成功。

◆用户携带供暖卡（带现金或银行卡）可到“工行、邮储银行、农村信用社、农行、建行”五大银行指定网点缴费。

◆用户携带银行卡到取暖费缴费大厅窗口“POS”机刷卡缴费。

用户咨询做到有问必答，对用户来电反映的服务类、报修类、投诉类等各类问题及时流转到内部相关部门，并督促办结，同时将处理结果反馈给用户。