

唐山市住房和城乡建设局

是否同意公开：是

办理结果：A

唐住建案字〔2024〕11号

唐山市住房和城乡建设局 对政协唐山市第十三届委员会 第四次会议第134201号提案的答复

吴金星委员：

您提出的“关于全力做好供暖保障的建议”收悉，现答复如下：

供热是涉及千家万户的民生问题，也是老百姓关注的热点问题，特别是2023年冬天的极端严寒天气，室外平均气温最低达-14.5度，已超过采暖设计室外温度标准的-9.2度，给供热保障工作造成了极大的压力，为保证我市居民下采暖季用热安全稳定，我局计划今年开展如下具体工作：

一、组织全市有序开展“冬病夏治”专项工作

我市一直以来持续开展老旧管网改造“冬病夏治”相关工作，每年采暖季后，我市根据采暖季供热设备设施的运行情况，针对

性地组织各县（市、区）供热企业制定开展老旧管网改造、“冬病夏治”等工作，要求所有地区供热企业根据冬季设备设施的运行状况、冬季供热系统的抢修情况、热源应急处置情况及用户报修统计，分析故障原因、夏季检修中发现的问题等，拉列重点问题清单，对老旧管网及相关供热设备、设施进行更新改造，对高能耗的老旧设备进行更新，确保供热系统在下一采暖季安全、可靠、节能运行。今年我市计划检修热源6座，热力站1625座，进行老旧管网改造8.4公里。

二、建立应急响应机制

采暖季期间，我市各供热相关部门、供热企业实时关注7天内的天气预报，根据气象预报室外温度变化情况，对各热源厂供热温度实行预调度，尤其是在出现寒流前有针对性地提前提温、提前蓄热，保障供热。

供热期前我局将督促供热企业积极与热电厂等热源单位提前沟通，要求热源单位提前做好设备的检修维护；热电厂提前与电网沟通供暖季期间的发电负荷，协调适宜的发电负荷，确保供热量。充分利用我市已经形成的“大环网”，做好各热源厂的供热负荷匹配，根据负荷情况适时启动调峰锅炉房及热网平衡调节的精细化管理。

今年我市已修订完善《供热突发事件应急预案》并正式印发，针对出现的极端天气将视情况及时启动各级预案，保障我市居民用热安全。

三、强化民生服务，保障供暖质量。

（一）加强服务热线宣传力度。广泛宣传要求各县区供热主管部门及供热企业服务区域及报修电话，制作便民卡，将服务电话、服务区域等信息录入其中，通过进社区宣传等形式发放到热用户手中；在楼道单元口、电梯、宣传橱窗等显著位置公示供热单位、报修、投诉监督电话，引导热用户遇到供热问题及时拨打热力站服务热线，将用户诉求接收、解决在一线。

（二）提前布局，摊平服务高峰。供热前期各项工作提前布局，注水、宣传、缴费、开关阀、冷运、排气、清洗过滤网等工作分清条理、分清主次、合理安排、有序进行，摊平供热初期维修量，供热初期到供热中期平稳渡过。使用热户第一时间享受到温暖。

（三）供暖管家主动与社区对接。要求供热企业派专人进入各小区业主微信群，宣传安全用热常识，解决用户供热相关诉求。遇停电、抢修、极寒天气等因素影响供热温度时段，供热管家第一时间将影响原因、恢复时间等信息及时反馈给用户，做好用户的解释工作。供热管家及时关注业主微信群反应的供热情况，及时处置。

（四）开展冬季“访民问暖”大走访、确保群众温暖过冬。一是深入基层走访，对学校、幼儿园、医院、养老院等重点保障单位的供热问题进行排查；二是开展“适老化”服务，对老年人、行动不便用户建立台账，积极主动服务；三是对上一采暖季问题

反映突出的用户上门走访、测温，确保室温达标，用户满意；四是针对投诉舆情多发、供热监管信息平台显示室温偏低的小区，老旧小区和新入住小区走访，确保问题早发现早解决。

（五）各级客服热线确保畅通，24小时受理用户诉求。要求供热企业执行24小时值班服务和维修人员实时待命接单制度，本着“接诉即办，快速办结”原则，在接到用户诉求后，第一时间生成工单，派发至维修人员手机上，维修人员及时与用户联系上门服务，随时针对低温、漏水、缴费、开阀等群众需求提供全天候服务保障，真正将用户问题接收在基层，解决在一线。

非常感谢您对我市供热行业管理工作的关注和建议，敬请多提宝贵意见。

唐山市住房和城乡建设局

2024年6月11日



领导签发：马海波

联系人及电话：蔺志涛 0315-2858183

抄送：市政府办公室，市政协提案委员会。