

曲政办字〔2023〕22号

**曲阜市人民政府办公室
关于印发《曲阜市全面提升供热服务水平
实施方案》的通知**

各镇人民政府、街道办事处，市政府各有关部门、单位：

现将《曲阜市全面提升供热服务水平实施方案》转发给你们，
请抓好贯彻落实。

曲阜市人民政府办公室

2023年4月14日

曲阜市全面提升供热服务水平实施方案

供暖，是关系民生的“温度计”，更是检验城市管理水平的“考题”，同时也是一项重要的民生工程，关乎百姓日常生活和切身利益，事关群众获得感、幸福感。为全面贯彻落实市委、市政府关于做好供热保障工作的要求，确保全市集中供热安全稳定运行，不断提升供热服务水平，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，以为市民打造方便温馨的城市生活为目标，凝心聚力、攻坚克难，担当作为、狠抓落实，不断提升供热行业管理水平，坚定不移走高质量发展之路，以“时时放心不下”的责任感，时刻把群众冷暖放在心上，持续提升供热质量和水平，增强供热保障能力，确保广大群众温暖过冬。

二、工作目标

受供热管网输送能力不足、户内供热设施陈旧老化，以及房屋保温效果不好等因素影响，个别区域在极端天气室温不能稳定达标，影响了群众的生活质量，成为大家关注的焦点，更是供热服务保障工作的重点。聚焦这一难点痛点问题，以供热设施“冬病夏治”、老旧管网改造为基础，全力弥补供热工作短板；以开

展进社区、访民情、听民意活动为依托，全力破解人民群众面临的急难愁盼问题；以热源技术改造和智慧供热平台提质升级为着力点，全面提升供热质量和水平。

三、重点任务

（一）解决供需矛盾，提升供热保障能力

1、热源企业在供暖季前对机、电、炉、首站及配套管网设施全面检修，实施背压机组改造，进一步提高供热能力，确保满足供热企业要求的供热参数。（责任单位：发展和改革局、华能曲阜电厂）

2、供热企业对现有供热管网进行诊断，继续实施供热管网优化提升工程，提高供热主管道供热能力。（责任单位：聚源供热、圣方热力）

3、加快节能改造步伐，对非节能建筑结合老旧小区改造工程，增加外墙保温，实施节能改造。（责任单位：住房保障和房地产发展事务中心）

（二）扎实做好“冬病夏治”工作，提升供热设施安全保障能力

4、开展供热设施检修保养，确保设施安全稳定运行。各供热企业作为责任主体，根据设施检修规程及采暖季期间供热设施存在的运行问题，制定检修和整改方案，9月底前完成检修。（责任单位：聚源供热、圣方热力）

5、加大老旧供热设施改造力度。供热企业对运行20年以上、

跑冒滴漏问题严重，影响供热安全的老旧管网进行改造，9月底前完成老旧管网5公里改造任务。（责任单位：市政公用事业综合服务中心、聚源供热、圣方热力）

6、做好应急保障准备。供热企业完善供热保障应急预案，储备应急物资，落实抢修队伍，组织开展供热突发事件应急演练，提高快速反应处置能力，保障供热安全。（责任单位：市政公用事业综合服务中心、聚源供热、圣方热力）

（三）探索建立供热智慧系统，提高供热管理水平

7、供热企业建设运行系统智能化试点小区，运行数据自动采集监测，居民室温实现小区监测全覆盖。安装室温采集装置数量满足热用户2%以上且最低不少于3个在线测点。启动监管信息平台建设，努力实现热源、热网、热力站、小区等供热设施基础运行数据自动上传，对远传热量表、流量表、压力表、温度表进行维护。新建小区按照供热智慧系统进行配套。（责任单位：住房保障和房地产发展事务中心、聚源供热、圣方热力）

（四）以服务求发展，切实解决群众的急难愁盼问题

8、进一步细化服务网格，缩小服务半径，缩短服务实效，推行管家式服务。制作服务便民卡，张贴到每个小区、每个单元。（责任单位：市政公用事业综合服务中心、聚源供热、圣方热力）

9、增加客服热线坐席，服务电话24小时有人值守，保持通畅，接到用户电话反映问题，供热企业维保服务人员10分钟内与用户取得联系，快速处置，对上级交办事项在2小时内落实。加

大客服人员 and 入户服务人员技能水平和文明礼仪培训力度,提升服务技能。(责任单位:市政公用事业综合服务中心、聚源供热、圣方热力)

10、深入开展“访民问暖”活动。实行干部包保,定期不定期入户了解供暖情况,持续开展入户访民问暖和群众满意度提升行动,认真收集群众对供热管理和服务工作的意见建议,坚持问题导向,针对群众反映集中的诉求,逐条研判,细化任务,压实责任,有针对性地解决共性和个性问题。(责任单位:市政公用事业综合服务中心、聚源供热、圣方热力)

11、做好宣传引导,加大对供热知识、用热常识及供热服务等方面的宣传,推广普及供热法规和相关政策,引导用户安全、合理、经济用热。(责任单位:市政公用事业综合服务中心、聚源供热、圣方热力)

12、对新入网用户提前研判、主动对接、上门服务,确保新用户按需供暖。(责任单位:市政公用事业综合服务中心、住房保障和房地产发展事务中心、聚源供热、圣方热力)

四、工作步骤

第一阶段,摸底排查阶段(2023年1月-3月)。广泛摸排,建立《供热质量不达标问题整改台账》;全面评估,建立《2023年老旧供热管网改造台账》。

第二阶段,整改推进阶段(2023年4月-10月)。10月底前全面完成各类问题整改,确保11月1日冷运行,11月3日带温带压

运行，11月9日正式供热。

五、保障措施

(一)加强组织领导。建立健全供暖保障工作联席会议制度，强化部门联动、凝聚工作合力，及时解决群众供暖遇到的问题，确保群众安全温暖过冬。

(二)强化责任落实。各项工作责任单位要认真对照目标任务，细化分解任务推进“时间表”，倒排工期、挂图作战，坚持“说了算、定了干、按期完”。各单位领导深入一线，靠前指挥、加强调度，大力破解工程推进中的瓶颈难题。供热企业是落实工作的第一责任人，主要负责同志要亲自抓、亲自部署。

(三)严格落实“网格化管理”。对全市供热企业“网格化”服务、维修电话进行整理，通过微信公众号、报纸主动向社会进行公布，并在各个小区单元门口、楼梯间、电梯间醒目位置张贴供热服务维修电话、投诉电话，明确包保人。印发《关于加强供热服务“网格化”管理的通知》，各供热企业进一步增加客服人员 and 维修人员力量，按照每30万平方米至少配备1名电话接线人员，每10万平方米至少配备1名设备巡检人员标准配齐人员力量，确保用户反映的问题能够得到及时有效处置。

(四)加强应急保障能力建设。督导供热企业进一步提升应急能力和服务水平，大力加强应急抢维修队伍建设，充实人员、配齐物资，进一步修订完善应急预案，加强演练，确保应急“拉得出、顶得上”，并建立联动机制，实现重大应急事件互为备用、

互相支援。

（五）营造良好舆论。要充分发挥报纸、电视、广播、网络等媒体作用，积极宣传全面提升供暖服务水平的先进事迹、经验做法，树立示范典型，弘扬正能量，打造良好形象。宣传供热用热法治标准和相关知识，建立正确的供热用热标准理念，为供热正常运行营造良好的舆论氛围。

