

焦作市城市管理局文件

焦城管〔2023〕98号

签发人：杨树亮

关于做好 2023 年—2024 年采暖季城市集中供热 运行保障工作的通知

各县（市、区）供热主管部门、各供热企业：

城镇供热采暖工作事关民生冷暖和社会稳定，涉及千家万户。为认真贯彻落实省委省政府和市委市政府决策部署，全力保障全市集中供热安全稳定运行，切实做好今冬明春集中供热工作，现就有关事项通知如下。

一、扛牢扛稳政治责任

各县（市、区）供热主管部门要强化思想认识，认真履行保

障民生、供热采暖责任，主动作为，持续做好能源保供工作。要加强协调调度，综合运用政策，支持好热源企业、供热企业稳定运行。各县（市、区）要坚决防范停暖、弃供、断供事件发生，切实做好供热运行保障。

二、压实守牢安全底线

各县（市、区）供热主管部门要督促指导供热企业压实安全生产主体责任，将安全生产质量模式向事前预防转型，全面做好供热设施运行管控，加强设施巡检巡查，及时排查和消除各类隐患。要持续加强调度，科学积极应对、迅速处置供热突发性事件，保障各县（市、区）供热管网安全稳定运行。

三、强化热网运行效能，提升供热应急保障能力。

各县（市、区）供热主管部门要指导供热企业细化完善集供热保障方案，做好热源－管网－换热站的运行管控，优化热网输配能力，根据供热负荷特点和管网情况，合理分配热源，科学调整供热运行工况，平衡热网运行，尤其是要提升低温、雨雪冰冻天气、重点时段的供热保障能力，进一步提高供热效率、节能水平和用户体验。要强化应急保障机制，督促指导供热企业科学编制和完善应急预案，加大供热应急抢险物资、供热维修配件的储备，提高供热事故处置能力和应急抢险管理水平。

四、有效解决供热矛盾

供热企业要拓宽投诉渠道，实现网格化管理。维修人员要加入小区业主群，及时收集用户反馈问题，及时解决问题；通过公众号、焦作日报、小区张贴报修电话、投诉监督电话等方式拓宽投诉渠道。各县（市、区）供热主管部门要完善投诉处理流程与制度，与信访局、焦我办、网信办等建立联动机制，对群众用热投诉和舆情进行汇总分析，密切跟踪有关舆情，及时梳理个案，对群众关注的供热基础信息加大宣传力度，严防供热矛盾转嫁，坚决杜绝敷衍应付、推诿扯皮等现象，提前采取措施予以消除和有效管控。同时，依据前期梳理 2022—2023 年采暖期供热诉求情况，特别是已受理但问题尚未妥善解决的诉求，重点分析用户室温不达标原因，通过升级改造供热设备设施、上门维修服务、配合用户合理增加供热设施等方式，切实解决相关问题，提升服务保障水平。每周一报送上周入户走访开展情况、影像图片等资料于市城管局事业科邮箱。

五、加大供热政策、知识宣传力度，丰富宣传载体

各县（市、区）供热主管部门要结合《关于在全市城管系统开展民呼必应看城管专项行动的实施方案》（焦城管通〔2023〕13 号）要求，通过定期开展开门纳谏、调研走访、进社区、进市场、进学校、进企业、进工地“五进”活动、“公众开放日”、社情民意恳谈会等活动形式，加大供热政策、知识宣传力度，让

居民掌握更多的用热政策和用热常识。供热企业要运用主流媒体、自媒体、抖音、微信公众号、电视台、小区业主群及主动进社区发放宣传册等多种渠道，多种形式进行供热政策及供热知识的宣传，为用户答疑解惑，让用户做到规范用热、科学用热，从而有效降低因用户端问题导致供暖不热的投诉。

六、强化监督务求实效

进入采暖季，线上线下的供暖投诉可能会增多。各县（市、区）供热主管部门要积极妥善解决，防范规模性、群体性维权事件，要加强对所辖县（市、区）集中供热工作的督促指导，对用户反映的供热企业供暖不到位，室温不达标等突出问题实施清单管理，建立问题台账，明确整改责任人，完成时限，限期办结，动态清零。对于供热期间群众反映强烈的突出问题，要采取切实有效措施推动整改，严防因供暖问题造成负面舆情、越级上访。对于供热不到位、服务不达标的供热企业要依法采取约谈、通报、处罚等方式进行及时处理。

七、严格信息报送制度

各县（市、区）供热主管部门要严格落实供热运行保障工作信息周报制度，及时调度掌握供热运行保障工作情况，每周二定期上报。要第一时间发现问题、研究问题、解决问题，对群众反映、市城管局反馈的供热问题要及时调查核实、回复处理意见。

如遇无法解决的困难问题和重大突发事件，要及时报告。

各县（市、区）供热主管部门要充分认识采暖供热事关人民群众切实利益，事关经济社会发展，事关社会大局和谐稳定，是重大民生工程、民心工程，要坚持底线思维，克服困难，指导督促供热企业落实责任，切实抓好监管管理工作。

联系人：韩洁雅 刘佳

联系电话：3557257 18303978491

电子邮箱：jzcgsk@163.com

附：今冬明春城镇供热运行保障工作信息报送表

