

昌吉回族自治州住房和城乡建设局

文 件

昌州建办〔2023〕46号

关于印发《昌吉州 2023 年城镇供热保障专项整治工作实施方案》的通知

各县（市）住房和城乡建设局、新疆准东经济技术开发区规划建设局，昌吉国家高新技术产业开发区建设局、昌吉国家农业科技园区建设管理局，昌吉市城市管理局、阜康市城市管理局：

根据自治区住建厅《关于印发〈自治区 2023 年城镇供热保障专项整治工作实施方案〉的通知》（新建城〔2023〕18 号）工作要求，为切实解决城镇供热领域群众普遍关注、反映强烈的“急难愁盼”问题，持续做好 2023 年城镇供热保障工作，提升供热服务水平。现将《昌吉州 2023 年城镇供热保障专项整治工作实施

方案》印发你们，请认真抓好贯彻执行。

昌吉州住房和城乡建设局

2023年7月6日



昌吉州 2023 年城镇供热保障专项整治工作 实施方案

根据自治区住建厅《关于印发〈自治区 2023 年城镇供热保障专项整治工作实施方案〉的通知》（新建城〔2023〕18 号）工作要求，为深入贯彻落实党的二十大精神，落实学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为民“办实事，解民忧”工作要求，加强城镇供热保障，提升供热服务水平，结合昌吉州城镇供热工作实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平总书记中国特色社会主义理论为指导，全面学习贯彻党的二十大精神，深刻领悟“两个确立”决定性意义，坚决做到“两个维护”，完整准确贯彻新时代党的治疆方略，坚持以人民为中心的发展思想，紧紧围绕自治区党委学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为民“办实事，解民忧”工作要求，坚持从群众最关心最直接最现实的利益出发，切实解决城镇供热领域群众普遍关注、反映强烈的“急难愁盼”问题。进一步规范城镇供热行业管理秩序，排查整治一批城镇供热设施隐患问题，实施一批城镇供热管道更新改造工程项目，城镇供热设施运行管理水平显著提升，城镇供热服务不断规范化、标准化，供热投诉明显下降，群众反映的供热问题及时有效解决。

二、工作任务

（一）整治行业监管不到位问题。排查整治城镇供热主管部

门履行行业监管职责不到位，未严格执行城镇供热有关规定，存在推迟供热、提前停暖等问题。未建立有效的监管机制，加强对城镇供热运行监管，定期对城镇供热经营企业开展监督检查，及时发布行业有关信息等情况。排查整治城镇供热主管部门未会同有关部门，建立供热用能协调机制，未监督指导城镇供热经营企业落实供热能源储备。排查整治城镇供热管道及附属设施、新建住宅供热庭院管道、户内供热设施工程建设质量监管不到位，供热企业未参与工程项目验收，供热管道设施建设不符合标准规范要求，严重影响供热质量问题。

（二）整治运行管理不规范问题。排查整治城镇供热主管部门未按照《关于加强自治区城市地下市政基础设施建设的实施意见》（新建城〔2021〕29号）、《关于印发自治区城市燃气管道等老化更新改造实施方案（2023-2025年）的通知》（新政办发〔2023〕17号）等要求开展城镇供热管道、设施摸底工作，对本地城镇供热管道设施基本情况不掌握，未根据摸底情况制定城镇供热管道更新改造计划，未组织实施供热管道老化更新改造工程。排查整治城镇供热经营企业未落实安全生产主体责任，未建立、执行供热设施日常维护管理制度，定期对供热管网及其附属设施进行巡查、检验、养护、维修，及时消除事故隐患，保障供热设施安全运行。

（三）整治供热投诉多解决不及时问题。排查整治城镇供热主管部门未建立供热服务质量监督管理机制，未设立供热投诉电话，未定期检查城镇供热服务落实情况，未及时答复和解决群众

提出的供热问题。排查整治城镇供热企业未落实《城镇供热服务》（GB/T33833-2017）规定，未建立供热服务投诉接待管理制度，未设立客户服务热线专人接待，服务态度恶劣，服务意识不强，对投诉处理情况未全程记录，未在投诉后 1 小时内做出响应，未按规定上门服务入户测温，不能及时解决的要向热用户说明原因，确定解决时间。

（四）整治供热应急保障能力弱问题。排查整治城镇供热经营企业应急能力建设不足问题，包括未制定应急预案、应急演练计划，未制定完善应急抢险处置措施、定期开展应急演练和培训，并加强演练评估、配备应急人员和必要的应急装备、器材等情况。排查整治应急设施设备正常使用、关键岗位人员值班值守等情况，供热设施发生故障不能正常供热时，是否及时通知用户，立即组织抢修，及时恢复供热。

三、进度安排

从 2023 年 6 月至 2024 年 4 月，分四个阶段进行。

（一）安排部署阶段（2023 年 7 月 10 日前）。各县市（园区）城镇供热主管部门结合实际情况，科学制定完善本地供热专项整治工作实施方案，进一步明确整治范围、工作重点和路径，细化工作措施、整治要求，安排部署专项整治工作。

（二）开展问题“回头看”、做好供热准备阶段（2023 年 7 月 11 日至 8 月 31 日）。各县市（园区）城镇供热主管部门聚焦上一年度群众反映强烈的“室内温度不达标、供暖时长不够、收费不合理、设备维护不及时”等问题开展“回头看”，全面梳理

12345 政务服务热线、群众信访等反映的供热问题，排查整改责任、整改措施、整改时限落实情况，对还未完成整改的要重点督办，确保供暖季前查到位、改到位，开展供热设施“冬病夏治”，全面做好供暖前各项准备工作。

（三）集中整治阶段（2023 年 9 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日）。各县市（园区）城镇供热主管部门组织开展自查，对所辖城镇供热企业规范化管理、供热服务质量等情况进行全面监督检查，对自查发现问题建立整改台账，明确整改责任人、整改措施和整改时限，对责任落实不到位、管理不规范的城镇供热企业采取措施，严肃追责问责。

昌吉州住建局将会同派驻纪检组在专项整治期间以抽查形式，对各（县市）园区城镇供热主管部门监管职责落实情况、城镇供热专项整治工作开展情况进行监督检查，及时通报工作进展，督促落实整改措施，确保问题排查“全覆盖”“无遗漏”。并将相关情况报送自治州人民政府。

（四）总结提升阶段（2024 年 4 月 1 日至 4 月 30 日）。各县市（园区）城镇供热主管部门全面梳理专项整治工作情况，对发现的问题整改落实情况开展“回头看”，确保问题整改落实到位，系统总结经验做法，建立健全长效机制，持续抓好城镇供热管理工作。

四、保障措施

（一）提高政治站位，加强组织领导。各县市（园区）城镇供热主管部门要切实提高整治站位，始终将群众满意度作为衡量

工作的重要指标，严格落实行业监管职责，把城镇供热专项整治作为主题教育为民“办实事，解民忧”重要内容抓紧抓实，确保专项整治工作取得实效，保障各族群众温暖过冬。

（二）畅通投诉渠道，提升服务水平。各县市（园区）城镇供热主管部门要持续开展“访民问暖”活动，深入社区入户走访，主动了解群众诉求，及时回应群众关切，争取群众理解和支持。要通过网站、微信公众号等方式统一公布部门、企业供热投诉服务电话。加强供热服务监管，对服务质量差、用户投诉多的供热企业按有关规定通报批评或进行约谈，问题严重的，依法依规追究相关责任。

（三）推动智慧建设，提升管理效能。各县市（园区）城镇供热主管部门要指导供热企业充分运用新技术、新手段，发挥市场机制作用，持续推动热源、热网、热用户的智能化改造，建立智慧供热运行和监管平台。创新供热服务方式，推行网上办理供热领域故障报修、投诉受理、咨询服务等便民服务事项，让群众少跑路、数据多跑路。

（四）加强教育培训，强化宣传引导。各县市（园区）城镇供热主管部门要督促供热企业加强专业技术人员、管理人员培训教育，提升从业人员技能操作和服务水平。加强城镇供热政策宣传引导，增强群众对本地供热政策知晓率。

各县市（园区）城镇供热主管部门分别于2023年9月20日、2023年12月20日、2024年3月20日前书面报送本地开展城镇供热专项整治工作进展情况，内容包括问题排查整改情况、取得

的成效、存在的问题、下一步工作建议，并填报《城镇供热保障专项整治信息统计表》（见附表）。

联系人及联系电话：周斌 0994-2338542

邮箱：8427136@qq.com

附件：城镇供热保障专项整治信息统计表

附件

城镇供热保障专项整治信息统计表

县市（园区）

填报日期：____年__月__日

经营 企业 情况	城镇供热企业 数量（个）		城镇供热企业 从业人数（人）	
管网 情况	运行 20 年以上城镇供热管道长度（公里）			
	2023 年实施更新改造的供热管道长度（公里）			
供热 隐患 排查 情况	行业主管部门 开展检查（次）		检查供热企业 （家）	
	排查出的隐患 数量（个）		整改完成的隐患 数量（个）	
投诉 处理 情况	部门、企业受理 供热投诉（件）		已解决供热 投诉（件）	
	12345 服务热线供 热投诉（件）		已解决供热 投诉（件）	
	各类供热投诉问题分类			
	温度不达标	供热报停	供热设施维修	其他问题
应急 处置	开展供热应急 演练（次）		发生供热事故 （次）	

注：以上数据均为 2023—2024 年采暖季累计数据；

供热事故包括各类供热设施运行中发生突发事件。

昌吉回族自治州住房和城乡建设局办公室

2023 年 7 月 6 日印制