

索引号:	11220000013544541J/2024-01281	分类:	委员提案;其他
发文机关:	吉林省住房和城乡建设厅	成文日期:	2024年05月13日
标题:	对省政协十三届二次会议第W256号政协委员提案的答复		
发文字号:	吉建议〔2024〕11号	发布日期:	2024年05月20日

对省政协十三届二次会议第W256号政协委员提案的答复

吉建议〔2024〕11号

张文凤委员:

您在省政协会议上提出的关于加强我省集中供热管理、完善供热服务的建议收悉,我厅高度重视,立即做了详实调研,客观分析,现回复如下。

我省作为北方严寒地区,供热涉及千家万户切身利益,作为行业主管部门也一直致力于围绕以人民为中心理念,不断推动我省城市供暖高质量发展,提升供热服务质量,提高群众居家生活舒适度和满意度,增强人民群众获得感、幸福感。

一、关于“实行一体化供热管理,供热企业统一管理直接入户”的建议

供热“直管到户”,是从热源到供热末端全部由供热企业来管理。一般是由物业公司将小区供热设施、设备代管移交给热力公司,完整的热交换站、二级供暖设备整体由热力企业运行和管理,由于少了物业这一中间环节,这种供热方式可以减少业主与物业、热力公司的扯皮,提高供热质量,减少供热纠纷。“现行机制下‘直管到户’是很好的建议,但最重要的还是要管得住、管得好”。

根据《吉林省城市供热条例》第二十七条规定:“热生产企业、热经营企业、房屋产权单位对各自管理的供热设施应当定期进行检查维修,保障正常运行。”、第三十一条规定:“居民用户室内的供热设施故障,除热经营企业的原因为,由产权人委托维修并承担维修费用。用户室外的供热设施故障,由热经营企业负责维修。”,因此,在推进集中供热“直管到户”过程中,首先是解决供热管理权限矛盾的问题。对于不具备条件的小区、物业代管小区推进较为困难,可能存在政策、资金、责任主体尚不明晰,缺少行政部门监督管理等问题。我厅将结合建议和自身职能,采取措施逐步推进集中供热“直管到户”工作,提升供热行业服务水平。指导各地市结合实际,研究制定、出台本地区规章和规范性文件,规范集中供热“直管到户”推进工作程序和要求。对于满足条件的既有小区,要做好事项协商,并签订管理移交协议;对于达不到条件的,按照相关要求要求进行改造,合规后再按程序做好移交和管理工作等。

二、关于“构建新型智慧供热系统,推进新能源体系建设”的建议

近年来,我省持续加强集中供热管理,各地结合实际,通过采取多种措施落实有关工作。一是组织开展城市供暖企业改革。优化资源配置,打破各热力公司分区而治、各自为政局面,化解热源保障相对独立、供热系统自成体系等难题的有效途径,可以真正实现供热管网的互联互通、互为保障,构建系统完备、科学规范、运行高效的供热服务体系,实现城市供热调度的“一张网”,

经营管理的“一体化”。二是建设应急备用调峰热源。为弥补城市长输引热短板，提高城区供热抗风险能力，根据热源实际情况，建立“热电联产+调峰锅炉”供热模式，优化热源结构，合理布局调峰热源，统筹补充紧急备用热源并承担调峰时期的供热负荷，弥补长距离供热短板，提高中心城区集中供热抗风险能力，确保中心城区热源充足稳定。三是有序发展新型智慧供热体系。依托大数据、互联网等先进技术，在中心城区选取试点小区，建立热网监控、指挥调度、全网平衡、能耗管理、智能巡检、供热运行分析等供热智能化控制体系，通过对供热管网、换热站、用热单元等参数的采集、分析，精准调控热源系统中各层级、各环节的热源分配，进一步优化资源配置，实现供热平衡，为群众提供绿色、安全、经济、高效的供热运行服务。四是持续提高供暖服务质量。完善供暖行业服务质量规范和评价体系，开通供暖服务评价热线，设立微信投诉等网络服务平台，提高供暖季“接诉即办”服务水平，为小区居民提供开阀、用热常识宣传、用热咨询、维护维修、用热安全检查等服务，真正做到“点对点”联系，“一对一”服务，确保用户诉求第一时间得到回应和处理。同时，将企业供热服务质量纳入供热行业规范化管理考核范围，公开通报供暖服务情况，评价结果与政府补贴挂钩，服务质量差的企业减发奖补资金，取消评优评先，直至清退出供热市场，倒逼供热企业进一步提高自身服务质量。五是积极推进清洁取暖。坚持因地制宜、多措并举，宜电则电、宜气则气，充分发挥风光电、氢能、地热等清洁能源优势，强化政策和技术引导服务，推动新能源产品向供热领域推广应用，优化供热能源结构。以2021年起，国家将我省纳入北方地区冬季清洁取暖政策支持范围为契机，两年来，先后有辽源市（2021年）、长春市、吉林市、白山市（2022年）4个城市获得国家政策支持，累计可获得中央财政奖补资金48亿元，支持各城市开展电力、燃气、地热能、生物质能、太阳能、工业余热等多种方式清洁取暖改造。六是推广集中供热新技术。大力实施供热系统节能技改，对既有建筑未安装热计量装置的，加大供热节能改造力度，推广新建小区安装供热计量和调控装置，利用低温循环水供热、分布式变频、混水供热和自动远程调控等新技术，通过老旧管网更新、老式换热站升级为自动换热站、非智能调控转化为中心热网自控等方式，形成了高温水间接连接、低温循环水直供多种供热系统并存的供热发展格局，提升供热质量服务水平。

三、关于“在停热期积极检修供热设施”的建议

我省集中供热起步较早，主要以热电联产和区域集中供热为主，其他供热形式为补充。随着城市更新建设、老旧小区城区改造，房屋建筑面积不断增加，再加上撤并小锅炉带来的供热负荷变化，部分热源、管网已经处于满负荷甚至超负荷运行的状态，一些供热企业供热设施陈旧、管网老化等问题，都亟待解决。为保障冬季供热平稳运行，我厅要求各地供热单位严格落实主体责任，以“停暖不停工”的姿态全面彻底进行供热设施维修养护和升级改造。持续调度企业热源、供热管网、换热站等设施改造更新情况，督促各地及时更新改造供热管网和设备设施，进一步做好供热保障工作，采取多种措施，推进供热设施“冬病夏治”，充分考虑影响居民供暖体验的不利因素，提前查漏补缺，未雨绸缪。一是要求供热单位对冬季供热问题进行排查梳理，针对供热投诉突出问题和集中点位形成台账，制定有效整改措施，结合消隐工作进行及时整改。二是做好供热系统改造施工工作，夏季供暖系统改造时间相对充裕，可以仔细排查灵活施工，供暖质量才能有保障。三是及时检修、更换冬季供热中

老化的设备、阀门、管网等供热设施，加大供热系统检修力度，做到应修尽修，彻底消除各类隐患，为居民供热质量创造有利条件。四是要求各地加大城乡供热基础设施“补短板”力度，进一步完善供热基础设施建设，提升供热行业应急保障能力。五是全省供热行业把老旧管网改造作为提高效率、促进节能、强化保障、改善民生的重要抓手，积极推动供热管网隐患排查整改，开展城市供热管网普查工作，科学制定管网改造规划和年度改造计划，按照运行15年的标准逐年更新，并根据管网的使用情况，及时调整年度改造计划，编制改造方案、积极拓宽融资渠道、强化质量安全监管、逐步推进智能热网建设。

2021年是“十四五”开篇之年，吉林省城市更新行动有序实施，全省住房城乡建设系统全面完成了年度任务目标，改造供热管网1102公里；2022年是全面贯彻党的二十大精神的开局之年，吉林省全面推进城镇老旧小区改造，全省住房城乡建设系统聚焦发展、民生、安全、生态、党建“五大工程”，新建改造供热管网1220公里，优化完善城市功能，推动市政基础设施提档升级；2023年是实施“十四五”规划的关键之年，全省开展“冬病夏治”和管网改造，弥补基础设施历史欠账，实现开栓前供热企业设备检修完成率达100%，新建管网203公里，改造老旧管网837公里，提前完成年度任务目标。截止2023年底，全省供热管网总长度已达39082公里，其中一次网9519公里，二次网29563公里。“十四五”期间以来，共计新建、改造老旧供热管网3362公里。

四、关于“加强管理，积极筹建以政府为引导的第三方监管机构”的建议

习近平总书记在党的二十大报告中提出“增进民生福祉，提高人民生活品质”“深入群众、深入基层，着力解决好人民群众急难愁盼问题”。吉林省委、省政府认真贯彻落实，指导各地把工作做到前期，将矛盾化解在前期，将问题解决在前期。我省不断加大供热行业监督管理力度，畅通投诉受理渠道，通过整合省政数局数据中心端口导入“接诉即办”数据，实现96118、12345和12319等政府平台数据同步掌握。结合12345综合服务平台投诉情况，第一时间回应群众意见诉求，核实处理，有效解决问题，主动疏导化解矛盾，对于引发群体投诉和较大舆情的，省专班立即赴现场指导解决，约谈当地政府并通报全省。涉及温度投诉等事项30分钟内与用户联系，预约到访时间；重大故障原则上24小时内抢修完毕，及时升温；加强“边顶底”、“悬空房”等位置用户室温监测，对上述测温不达标用户，根据当地居民热用户供热温度检测及退费细则文件，按照有关测温时间要求和退费标准规定，及时予以退费减免。

为保障用户用热权益，我省科学制定考核制度，发挥考核“指挥棒”作用，倒逼供热企业提升服务标准，提高供热质量。2021年10月，省住建厅制定了《城镇供热企业运行管理评价标准》（DB22T 5064-2021），从设备设施、生产运行、服务管理、智能管控、安全管理、环境保护等方面，统一供热企业的评价方法，真实反映供热企业的运行管理情况。同时，近年来省内各地级城市相继修订、制定出台各地级城市供热管理条例等法规并配套出台了有关居民热用户供热温度检测及退费的规范性细则文件，规定测温流程和退费标准，为避免热经营企业既当“运动员”又当“裁判员”的情况，引入供热主管部门、社区、物业、仲裁、诉讼等一系列第三方监督、协调、解决机制，保障居民合法权益。

下一步，我厅将指导各市供热主管部门根据各地实际持续做好城市供热管理服务工作。最后，感谢您对我省城市供热事业的关心和支持，欢迎您今后多为我们提出建议和意见。

吉林省住房和城乡建设厅

2024年5月13日

（联系人及联系电话：荣蒙 0431-82752363）