

索引号:	11220000013544541J/2024-01282	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 J3 号政协委员提案的答复		
发文字号:	吉建议〔2024〕12 号	发布日期:	2024 年 05 月 20 日

对省政协十三届二次会议第 J3 号政协委员提案的答复

吉建议〔2024〕12 号

吴亚军委员:

您在省政协会议上提出的关于加强采暖的管理建议的建议收悉,经认真研究办理,现答复如下。

首先,感谢您对供热事业的关心和关注。冬季供热是重要的民生保障工作,事关广大人民群众切身利益和社会稳定,加强省级层面供热管理对于完善供热行业监管、维护市场良性竞争秩序、推进供热质量服务和技术发展进步等具有重要意义。

一、关于“加强巡查管理,引入第三方检测机构,保证测温结果公平、公正、公开”的建议

我省供热按热源分主要以热电联产和区域集中供热为主,清洁能源等供热形式为补充;按供热运行方式分直接供热和间歇供热;无论是哪种供热方式,在冬季采暖期间,供热企业均应根据室外天气变化情况,适时调节供热热源运行参数,加强小区用户端的供热调节,以符合相应供热标准,保证广大热用户冬季正常供热需求。据统计,今冬采暖期全省城市供热面积达 8.85 亿平方米,企业 316 户,其中居民用户供热面积 6.37 亿平方米,实供面积 4.97 亿平方米,728 万户;非居民用户 2.48 亿平方米,实供面积 1.9 亿平方米,102 万户。

本采暖期开始以来,全省供热战线坚决贯彻省委、省政府决策部署,克服煤源紧张、极端天气等诸多困难,通过采取一系列措施,不断加强供热行业监督管理,全力做好供热保障工作。一是完善保供机制,成立省供热专班、领导包保、同城互保、信访投诉应急处置快速响应和运行安全“零报告”等制度,全面提升保障能力;二是强化热煤储备,组织企业“冬煤夏储”,实施热煤日、周调度、“红黄绿”预警和赛马通报等措施,督促各地企业加快储备,确保供热燃料安全;三是建立“接访即办、跟踪督办”的投诉处理机制,实现投诉平稳可控,采暖期未出现较大规模负面舆情;四是开展“冬病夏治”和设备、管网检修改造,弥补基础设施历史欠账,确保供热设备设施安全稳定运行,改善供热质量;五是推进省级供热监管平台在线检测,市县联网工作,强化热源监测,监测企业运行情况,实施区域支援联动,消除事故隐患,及时应对爆管、设备故障等突发情况;六是加强供热巡查管理,在供热期间,要求各供热单位应当保证安全、稳定、连续供热,实行 24 小时不间断服务,开展巡视检查和隐患排查,发现问题或者接到报修,应当及时处理,不得擅自停止供热,进一步完善安全生产责任制,备好抢修人员、设备、机械等;七是强化市场整合,落实省住建厅《关于建立供热市场准入退出机制指导意见》,指导各

地加快市场整合，对企业数量多、群众意见大、“小弱散”的供热城市逐一印发提示函并现场督办，实施企业撤并整合；八是开展业务培训指导，针对供热行业典型案例和人员素质短板，召开标准化管理和智能控制技术交流大会，培训各级行管部门、企业管理从业人员，增强业务技术水平，并采取“干部+专家”模式，对城乡供热企业走访调研全覆盖，顺利实现今冬全省有序开栓、供热平稳运行。

根据吉林省第十三届人民代表大会常务委员会第二十九次会议于2021年7月30日新修订通过的《吉林省城市供热条例》，我省制定出台《城镇供热企业运行管理评价标准》（DB22/T5064-2021），通过科学制定考核制度，发挥考核“指挥棒”作用，严格落实企业测温管理，倒逼供热企业提升服务标准，提高供热质量；同时，近年来省内各地级城市（例如长春市、吉林市、辽源市等）相继修订、制定出台地级城市供热管理条例等规章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。例如长春市于2020年2月制定出台了《长春市居民热用户供热温度检测及退费有关事项的通知》（长城乡联规〔2020〕2号）文件，严格落实《长春市城市供热管理条例》规定的居民热用户室内（卧室、起居室（厅））空气温度昼夜不得低于18℃的温度标准，对提出室温不达标需温度检测的用户，30分钟内入户测温（与居民热用户另有约定的除外），检测结果双方签字确认为准；为避免热经营企业既当“运动员”又当“裁判员”的情况，对于供热经营企业未在规定时间内进行测温、测温不合格、供热经营企业不在测温记录单上签字、不留存测温记录，或者对供热经营企业测温结果有争议的，一是建立多方共同参与的测温机制，居民热用户可向所在地区城市供热主管部门提出测温申请，区城市供热主管部门按照测温流程组织入户测温，检测记录经测温人员和居民热用户双方签字确认各持一份，区城市供热主管部门存档两份；二是街道、社区可对供热运行服务工作进行监督，发现问题可督促供热经营企业整改或向区城市供热主管部门反映，区城市供热主管部门依此进行的现场检查记录和供热经营企业日常管理的供热参数，可以作为测温退费的依据；三是供热经营企业按照《采暖室内空气温度检测方法》（DB22/T429-2005）等相关规定，设立居民热用户室内空气温度固定监测点，居民热用户室内空气温度固定监测点监测数据实时上传，并与市城市供热主管部门监管平台对接，对于供热经营企业未按规定标准自行为居民热用户退还热费的，区城市供热主管部门依据测温记录或者室内空气温度固定监测点监测数据以及相关规定，作出书面退费或者不退费裁定；四是热用户也可申请仲裁或者提起诉讼，以保证居民热用户合法权益。

二、关于“加大惩罚力度，引入居民取暖费退费机制”的建议

近年来，随着城市规模不断扩大，供热面积逐年增加，出现了行业监管不到位、供热质量较差、侵犯人民群众合法权益等诸多问题。围绕当前面临的突出问题，为规范供热用热行为，我省2021年新修订通过了《吉林省城市供热条例》，强化对供热企业违法行为等的处罚，其中第三十三条明确规定，“推迟开始供热或者提前停止供热的，由县级以上人民政府城市供热主管部门处以应当供热而未供热期间热费总额二倍以上十倍以下的罚款。”通过提高对供热企业违法行为的罚款额度，严厉打击擅自停止供热、不连续运行等严重侵害人民群众利益的违法行为，对于经核查属于无故低温运行的严格重罚，退偿热费；情节严重的，依据《吉林省城市供热条例》《关于建立供热市场准入退出机制指导意见》，依法吊销《经营许可证》，坚决清出市场。

我省通过不断加大供热行业监督管理力度，畅通投诉受理渠道，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 等平台数据同步掌握。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。

三、关于“与诚信管理相结合，加强宣传力度”的建议

近年来，随着供热行业监管的力度逐年加大，供热企业管理和服务水平逐年增强，虽然供暖质量逐年改善，但是供热质量和供热服务等问题仍不同程度存在。一些供热企业在服务方面意识不强、标准不高；在运行方面设施陈旧、管网老化，这些问题都急待解决。为加强供热企业运行管理，促进供热与用热质量的提高和系统安全运行，《吉林省城市供热条例》（2021 年 7 月 30 日进行了修正）明确规定了城市供热管理主管部门应建立健全供热服务规范与考核体系，对热经营企业的服务质量、履行义务等情况定期进行考核，并与每年度供热期结束后向社会公布考核结果。

省内各市（州）、县（市）管理部门多次提出有必要出台相对比较统一的管理评价标准、供热企业信用评价管理办法，以提高供热质量，促进供热行业健康、平稳、可持续发展。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，结合全省供热领域突出问题专项整治，推动各地宣传、按照标准指导企业开展规范化、标准化管理。2023 年 11 月，我厅在认真研究了国家、省相关文件精神和各项新要求，参考了多个省市的制度规定和先进经验，多次组织行业专家、供热企业、用热单位和自然人进行研讨，并征求了各市（州）、县（市）住建局意见，起草了《吉林省城市供热企业信用评价管理办法》（征求意见稿），在住建厅网站上发布，面向社会公开征求意见。待全部完成有关地方政府规章制定程序后发布施行，从而指导各地建立健全供热企业信用评价制度，加大对供热企业解决群众投诉质量的考核，将考核结果纳入供热企业信用等级评定，并向社会公开。

四、下一步工作

我厅将持续加强供热管理工作，强化组织领导、压紧压实责任，落实属地管理责任，发挥部门协调联动机制作用，围绕供热企业巡查、热煤储备、在线监测、测温退费、投诉化解、信用评价等重点任务，强化“交账”意识、责任意识、服务意识，营造安全供热工作良好氛围，切实提升供热保障能力和服务水平，确保群众温暖过冬。

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）