

民生·供暖季 | 记者在现场

接诉即办 “12345 供热直通车”全面启动

全省97家供热主管单位647家供热企业“全天候”专人值守

本报讯 记者孔爱群报道 11月1日,供热首日,辽宁省“12345 供热直通车”全面启动,各市12345热线合理调配人员力量,共抽调全省188名供热专家在供热首周驻场接线,97家供热主管单位和647家供热企业安排专人“全天候”在线值守,确保供热诉求“一键直达”,接诉即办。针对群众较为关注的供热缴费、停供办理、恢复开栓、发票打印、报修服务等高频问题,12345平台协调各地供热主管单位、供热企业更新完善知识库信息8355条,同步在辽宁政务服务网和辽事通APP“供热

直通车”专栏对外公开,方便广大群众自主查询。为做好供热季的“在线听暖”工作,10月23日,省营商局、省住建厅联合下发《关于做好2023—2024年度采暖期群众诉求办理工作的通知》,要求继续依托12345热线平台开通“供热直通车”,做好供热诉求的受理和办理工作。为推动12345热线与社区网格、供热服务行业网格充分结合,我省通过小区网格“普查”、街路网格“精查”、专业网格“补查”及时主动发现供热问题,推动实现“未诉先办”。

11月1日当天,12345省、市平台,各县区工作站与社区网格员、供热服务管家联动,在全省范围内开展了“访民问暖”活动,针对老旧小区、孤岛户以及投诉量集中的居民区域,特别是孤寡老人、贫困家庭等特殊群体进行入户问暖。共走访居民用户963个,商业网点275个,换热站191个,现场收集供热诉求问题35个,及时协调属地供热部门现场处置。其中,省12345平台深入沈阳市皇姑区金山小区、沈河区、和平区、大东区、铁西区,为居民送去了温度湿度表和

供热联系卡。为切实解决供热突出问题,今年4月,我省全面开展“冬病夏治”工作,省营商环境建设局组织省12345热线平台认真分析研判,梳理出广大群众反映强烈的供热方面突出问题,发布《关于全省“供热直通车”反映供热企业有关突出问题的情况通报》。各供热主管部门对照问题清单,建立督办台账,组织相关供热单位围绕锅炉故障及管线老化、供热设施堵塞等问题开展回头看,做到“一件一跟踪、一件一落实”。充分利用“三修”期,对诉求量集中

的供热企业及供热小区的老旧设施设备及管线进行改造升级,逐个企业制定整治方案,逐个企业验收,共改造老旧小区供热管网1500公里。今年供热期,省营商局、省住建厅将对各供热企业的办理时限、办结率、满意率、有效回访率等6项指标进行重点考核。对于群众差评、反复投诉、解决不到位、承诺不兑现等典型、突出问题进行每日调度,对“不办结、被办结、假办结”以及拒不整改、情节恶劣等造成不良社会影响的单位,进行公开通报。

抚顺

投资1.68亿元 更新改造老旧管网78.7公里

本报讯 记者崔振波报道 11月1日,记者跟随抚顺市热力有限公司工作人员来到顺城区顺达社区的李玉莲家中。一推门,一股暖流扑面而来。“今年供暖管线改造后,从开始试温,温度就达到了20多度,比往年都高。”李玉莲笑呵呵地举着温度计给记者看,上面显示的温度为23℃。

顺达社区是一个老旧小区,往年冬季室内平均温度在18℃,个别顶层或把山的住户室内温度在16℃左右。“以前,小区管网老旧,堵塞也严重,即便是高参数运行也没办法保证供热质量。”抚顺市热力有限公司工程部工作人员赵岩介绍,顺达社区使用的供暖管材是有缝铸铁管,因为管线的老化,供暖公司不得不加大供热参数,保证居民家冬天供暖温度。今年6月,抚顺市热力有限公司对该小区低压线进行了整体更新改造,改造供热面积8.7万平方米,敷设管线5897米。

“通过前期的试运行和今天正式供热的情况看,新更换的供热管线运行平稳,居民家温度将比上个供暖期高2℃至3℃。”赵岩说,通过对供暖设备“三修”,这个供暖季,居民家温度将达到20℃以上。

供暖设备“三修”,主要包括城市热源、管网、换热站及附属设备设施维修改造。在今年3月供热期结束前,抚顺市便督导各供热企业针对上个供暖期出现的问题,及时制订“三修”计划,全力做好供热设施“冬病夏治”工作,有效提升供热安全稳定。今年,全市供热企业共完成投资1.68亿元,更新改造老旧管网78.7公里,改造维修换热站393个,改造建筑内立杆120公里,供热设施完好率不断提高。

辽阳

储备煤炭11.78万吨 保用户供暖

本报讯 记者严佩鑫报道 储备煤炭11.78万吨,储煤率72.7%;各供热企业投入2.02亿元对热源锅炉、换热站、管网等设施进行了检修改造……从10月25日开始,越来越多的辽阳市民感受到了浓浓暖意。截至10月30日,辽阳11家供热企业已全部实现提前供热。

辽阳城市供热总面积6093万平方米,供热企业11家。为保障今冬供暖,辽阳各供热企业投入2.02亿元,改造供热老旧管网106公里,改造建筑内立杆68公里,改造、维修换热站508个,改造维修供热燃煤锅炉30台,供热燃气锅炉100台。

为进一步优化供热服务,辽阳市住建局共梳理出供热设施设备老化导致故障且维修不及时、服务水平有待提高、室温不达标、室温达标仍投诉、维修不及时造成投诉等供热问题5类2617件,涉及供热企业10家。目前,已通过制定整改方案、实地走访等形式,对投诉问题进行逐一回访解决。

为提升供热质量和水平,确保投诉率、故障率“双下降”,辽阳各供热企业增加客服人员,保证客服电话及时接听,快速办理;加强客服、维修人员服务业务培训,提升服务意识和业务素质;制作供热便民联系卡、宣传单;加大巡查力度,发现事故隐患,快速处理;各企业成立应急抢修队伍,及时处理突发事件;严格执行测温退费制度,供热企业对供热不达标户要按照标准严格执行测温退费制度。

锦州

“零延迟”解决群众诉求

本报讯 临近供暖,锦州市民通过12345平台反映其年近八旬的母亲独居在凌河区文政苑小区,因该小区为老旧小区,家中客厅暖气片少,担心影响今冬供暖效果。因诉求人在外地工作无法返乡,老人又行动不便,希望相关部门能帮助增加室内暖气片。接到诉求后,锦州市12345平台立刻协调相关部门,第一时间解决了用户诉求。

为缩短诉求办理时限,锦州市制定了《锦州市12345政务服务便民热线平台“限时外呼”工作机制》,建立响应迅速、办理到位、反馈及时的扁平化闭环处置流程,将12345热线渠道受理的群众诉求第一时间直接外呼至责任主体进行办理,实现诉求分派扁平化、“零延迟”解决群众诉求,提高了便民服务质量和服务水平。截至10月31日,锦州市12345平台已搭建起由200多家联网单位、500多名承办人、3000余名专属网格员构成的即时外呼联络网,提升了民生诉求在线直办能力,外呼解决民生诉求1977件。

今年,锦州各县(市)区及市(中省)直单位选派年轻干部到12345平台现场接听群众来电,在线解答、直办群众诉求。此外,为全力保障今冬供暖质量,锦州市相关部门还开展了走基层“访民问暖”活动,派出6名工作人员与相关部门共同走访供热企业和供热用户,及时发现和解决供热有关问题,提升供热诉求办理质效,确保群众温暖过冬。

王磊 本报记者 崔治



在沈阳第三热力供暖有限公司,工作人员正在车间内操作供暖设备。

本报记者 查金辉 摄



在国家电投东北公司大发能源分公司运营中心,工作人员正通过智慧供热管控系统对供热数据进行采集分析。



在国家电投东北公司大发能源分公司供热一分场首站,工作人员正在对供热设施进行检查。

杨奕 摄

沈阳

老小区变“暖房子” 百姓暖身更暖心

本报记者 刘桐

“今年供热提前四五天就感觉来热乎气儿了,屋里一直挺暖和。”家住沈阳市皇姑区金山小区一期的张跃芬喜悦地说,虽然是老旧小区,但因供暖好一直都不舍得搬家。

张跃芬家的“暖房子”源于今年进行的老旧小区改造,尤其是实施的供热“冬病夏治”工作。

10月31日,沈阳全市供热系统经冷、热态试运行后,于当日中午达到正式供热状态,提前开启供热模式。记者走进张跃芬家,热气扑面,暖意融融,客厅中央的温度计显示24.3℃。

张跃芬居住的金山小区是一个建成30年的老小区,今年进行了老旧小区改造。“以往我们小

区供热就比较好,但是冬天严寒期也会出现供热管线漏水,维修期间也会影响连续供热。今年园区内地下供热管网都换新的了,维修更换了走廊内供热立杆,还重新做了楼外保温,相信今年供热会上加好。”张跃芬一边给鱼缸换水一边说,现在屋里温度高,穿长袖衬衣干点活就直冒汗。

“今年冬天居民家室温能提升2℃,把山把顶房子升温更明显。”金山小区供热管网改造后正式供热首日,沈阳环城供热有限公司工作

员周振发正在小区内查看供热运行情况。他说,现在金山换热站二次网出水温度36℃,回水达32℃,新更换的供热管线运行平稳,居民家室温能在20℃以上。

周振发介绍,今年结合老旧小区改造,环城供热公司开展“冬病夏治”行动,总投入3000余万元,其中对腐蚀老化的供热管网进行更新改造,更新一次管网3800米,二次管网1.27万米,楼道整治40个小区,497栋楼。

今年,沈阳市供热“三修”总投资约10亿元,同比增加0.1亿

元,共维修锅炉338台,维修换热器、循环泵等设备2.1万台,维修环保设备812台。通过大修锅炉、改造管网、更换设备等措施对存在问题的15处重点区域进行集中整改。全市完成814个小区的楼道内供热设施整治工作,涉及12246栋楼。改造供热旧管网145公里。截至目前,沈阳市已储煤504.25万吨,储煤率为72%,提前完成了开栓前储煤率达到60%的既定目标。

沈阳市公用事业发展中心供热事业发展部部长王洪彬介绍,

大连

24小时监测检测 发现问题及时解决

本报记者 吕丽

“虽然距离大连市11月5日正式供暖还有段时间,但按照全市部署,我们电厂从10月25日即启动了热态试运行,目前电厂所辖124座换热站已完成管网循环工作,今天进入稳定运行。”11月1日,华能大连电厂供热办生产管理负责人介绍。

在大连华能电厂供热调控中心,工作人员正通过远程监控系统,逐一核对热源厂和各换热站运行参数,确保发现问题及时解决。客服中心里,接线员也在有序接听和解答用户相关供热问题。

记者了解到,华能大连电厂承担着大连市4500万平方米供热任务。除了24小时检测供热设备,监测换热站各项数据指标,华能大连电厂还修编了应急预案,对供暖季内可能出现的问题进行预测和准备,如遇设备故障、管道漏水、换热站停电等情况都有对应的安全措施,确保居民度过一个温暖、舒适的冬天。

除了华能大连电厂,大连洁净能源集团、国电投大发能源分公司等热电联产企业,大连市供热面积500万平方米以上的大型供热企业,也提前开始了热态试运行。在高新区广源热力有限公司,4台100吨大型燃煤锅炉已点火升温,并逐步提高温度。企业相关负责人介绍,设备和管线升级改造全部完成,50多名应急抢修人员随时待命,供热期间,一旦出现问题,会及时到抢修。

按照大连市今冬供暖安排,大连市住建局从11月1日早上6点开始,通过智慧供热监管平台全天候调度,逐企核查全市供热企业运行情况,对未进入稳定运行的企业将进行通报。11月2日至4日期间,通过畅通服务电话,增加维修人员数量和延长服务时间等多种举措,将试运行期间暴露的问题全部解决,确保11月5日正式供热时管网运行稳定。

“我现在人在外地,想要恢复家里停供的暖气,去不了营业厅怎么办?”10月31日14时,一个电话打进了辽宁华兴热电集团客服中心。

随着客服人员赵薇进一步询问,电话中男子的诉求逐渐清晰起来:家住本溪市明山区地工路丰华小区14号楼3单元,设备和管线升级改造全部完成,之前两年办理了供暖报停,几天前发生人事调动将在一个多月后返乡,因家中没有能去营业厅办理恢复供暖的亲友,他开始焦急起来……

“先生您不用着急,今年新推出了一项供暖‘全网通’服务,您通过手机就能办理!”在赵薇的电话指导下,李先生很快完成操作。

在完成一系列操作后,“没想到这么方便。”李先生在电话中脱口而出。事实上,在这个供暖季里维修师傅马利

本溪

开通“全网通” 用户“零跑腿”

本报记者 许蔚冰

已经听到过很多次类似评价。“公司新推出的在线恢复用热服务不仅给业主带来了很大便利,也让我的工作效率提高了很多。”马利说。

据辽宁华兴热电集团相关负责人介绍,在以往的恢复用热申请中,业主必须携带身份证、房产证、供暖卡前往供暖大厅办理,用时至少半天,工人师傅在开栓过程中也将耗费很多时间,“业主如果身在外地就更麻烦,必须有亲友携带上述证件来营业厅才能办理,有很多业主就是因为无法满足这个条件不能恢复用热……”

基于提供便利服务的考虑,辽宁华兴热电集团在年初与长期合作的沈阳天舜通科技有限公司进行了多轮研讨,最终通过对供暖公众号升级,新研发了供暖“全网通”服务,其中就包括在线恢复用热的程序模块。

沈阳天舜通科技有限公司孙