

# 省营商局省住建厅联手本报 推出“供热直通车”

## “供暖帮办三人行”线索将直接转入“8890”投诉系统

2020-2021采暖季如约而至,你家的暖气热乎了吗?

在漫长的5个月采暖期,家里供暖好坏直接影响着辽沈百姓的幸福指数。为及时反映并解决今冬供暖问题,更好地受理供热政策咨询和举报投诉,保障百姓温暖过冬,即日起,省营商局、省住建厅和本报联手推出“供热直通车”,本报“供暖帮办三人行”线索将直接转入“8890”投诉系统,通过“绿色通道”,点对点解决群众供热诉求。

### 上个采暖季 43442件诉求99.94%办结

2019-2020年采暖期,“供热直通车”共收到供热诉求43442件,办结43417件,办结率为99.94%,群众满意率达97.44%,平均办理天数为1天22小时。

为进一步畅通供热诉求渠道,2019-2020年采暖期,全省统筹部署,为群众提供“专线”服务。各市供热主管部门开展“冬病夏治”“夏季三修”、改造老旧管网,全省供热诉求量同比下降55.43%。

2019-2020年采暖期,全省供暖投诉平均办件天数同比缩短1天1小时。沈阳市打造集数据监测、故障预警、指挥调度于一体的“智慧供热监管平台”,实现对供热运行情况的动态监控、快速反应和有效处置。大连市落实“三级联访、三方联动”制度,修订完善抢修预案,设立“远中近”“高中低”监测点,实现科学调度。

针对群众关注的供热单位锅炉故障、管线老化等问题,各级供热主管部门建立通报督办制度,督促及时整改,点对点解决群众供热诉求,群众满意率同比提升2.12个百分点。

### 质量速度满意度 全方位监督办理结果

11月1日,全省进入2020-2021年度采暖期。为切实解决群众遇到的供热诉求问题,“供热直通车”在总结上一年度办理经验的基础上,进一步明确受理、办理渠道,反馈、回访互动要求,从办理质量、办理速度、办理满意度等方面对办理结果进行监督。

统筹协调本地区供热诉求办理情况,保证做好“供热直通车”渠道的维护和管理,保证渠道畅通、运行平稳。明确“供热直通车”的管理单位,落实好监督职责,杜绝出现推诿现象。发挥好协调、督办、跟踪、指导作用,对差评件的审核严格规范,严禁弄虚作假。要求供热企业及时处

置群众供热诉求,落实办理主体责任,严格执行省市供热相关管理规定,保证供热质量。

### 抽检回访及现场核实群众差评件

“供热直通车”从办理效率和办理质量综合考核,设置反馈率、办件天数、按时分转率、办结率、满意率五项考核指标,并对群众差评件进行抽检回访及现场核实。供热期间,省营商局、省住建厅将对当月各地区供热主管部门、各供热企业的办理情况适时予以通报。

### 制定设备故障等 造成大面积停供应急预案

针对设备故障等造成大面积停供的突发性、群体性的供热问题,由各级供热主管部门指导供热企业做好应急预案,及时回应、妥善处置。针对上一年度采暖期群众关注集中的“三供一业”工程收尾缓慢、无法竣工验收、供热责任主体不明确等问题,提前预案,统筹协调,力争今冬保质保量为群众提供服务。

### 监测供热诉求热点难点 及时预警提醒

“供热直通车”作为汇集全省供热诉求的平台之一,将实时对全省供热诉求办理情况进行动态监测,时刻关注群众反映强烈的热点难点问题,把握变化态势,及时预警提醒,为各级办理单位从经验治理向数据治理、从被动响应到主动预见转变,形成科学辅政的工作导向。

### 600余家供暖企业里选“标杆”

省住建厅将依托“8890平台”广泛征求社会各界意见,出台供热“标杆企业”评选办法,从基本要求、供热质量、服务质量、设施设备管理、安全管理、能效评价、智慧供热、用户评议等多维度对供热企业进行评议。 辽沈晚报记者 董丽娜

“供热直通车”温度与力度并存,全省97家供热主管单位和647家供热企业派驻专人值守,受理投诉举报,解决群众反映的供热问题。辽沈晚报作为唯一合作媒体,通过024-22699110畅通百姓反映供热诉求通道,跟踪投诉解决的时效、质量,同时还将参与全省供热“标杆企业”评选活动。

### 供热直通车

共收到供热诉求  
43442件  
办结  
43417件  
办结率为  
99.94%

群众满意率达  
97.44%  
平均办理天数为  
1天22小时



全省供热诉求量同比  
下降55.43%

群众满意率同比  
提升2.12个百分点

全省供暖投诉平均办件天数同比  
缩短1天1小时

### 如何反映和投诉供热问题

群众可以拨打本报96006热线反映供热诉求,也可以拨打8890热线电话,省平台拨打(024)88900000按语音提示选择“0”号键,各市平台拨打8890(0)000反映诉求。

或登录辽宁政务服务网(<https://www.lnzwfw.gov.cn>)点击“统一咨询投诉”模块,再点击“供热直通车”浮动窗口进行咨询或投诉。

### 反映供热诉求需要说清四要素

群众拨打本报024-22699110热线反映供热诉求,或通过“供热直通车”反映供热诉求时,需要说清以下四个要素:

- 1.说清供热责任主体,即供热公司名称。
- 2.说清或写清小区名称、居住地址。

3.说清具体供热问题,如家中供热温度不达标,需写清实际温度;如供热不及时,需写清未供热天数等。

4.需要提醒的是,群众需要实名投诉,保证诉求内容真实有效,以便供热办理单位取得联系。

# 沈阳猪肉价格连续九周回落 预计元旦春节供应量同比增三成

本报讯 辽沈晚报记者董丽娜报道 从8月份的每斤29.89元,到上周每斤25.73元,连续九周的时间里,沈阳猪肉价格便宜了4.16元。这个价格较2月份每斤32.17元的平均价格低了6.44元。

来自沈阳市发改委的监测数据显示,上周,沈阳市猪肉价格持续回落。进入10月底,沈阳生猪价格总体表现为小幅涨跌震荡行情,而受前期猪价大跌的影响,猪肉价格处于持续小幅下行态势。上周,沈阳市猪肉各部位平均价格为25.73元/斤,比上周下降2.26%。分析认为,因市场供需相对进入僵持,猪价开始呈企稳趋势。进入11月份,天气转冷,终端猪肉需求也将有所增加。但是考虑到猪肉价格仍偏高,消费回升速度较为缓慢,猪价或持续弱势涨跌。

上周,沈阳市场其他肉类价格稳中微降,其中,牛肉平均价格为38.57元/斤,比前一周微降0.58%;羊肉平均价格为37.76元/斤,比前一周微降0.45%;白条鸡价格为8.33元/斤,比



沈阳猪肉价格连续九周回落。

辽沈晚报记者 王迪 摄

前一周微降0.29%。

目前鸡蛋市场供应充足,“两节”过后需求恢复平稳,鸡蛋价格小幅震荡调整。上周沈阳市场鸡蛋平均价格为3.76元/斤,比上周上涨3.07%。

上周,沈阳重点监测的20种蔬菜价格涨跌幅均未超过10%,平均价格为2.81元/斤,与

前一周持平。具体来看:叶菜和秋菜相关产品价格下降,芹菜、菠菜、油菜价格分别下降3.12%、7.90%、9.71%,大白菜、大萝卜、白萝卜、胡萝卜价格分别下降2.36%、0.13%、0.36%、4.97%;黄瓜、芸豆、尖椒、菜花等蔬菜价格小幅上涨。

此外,沈阳大米、精粉、桶装豆油、桶装花生油平均价格分别为2.77元/500克、2.79元/500克、52.32元/5L、143.23元/5L,均与上周持平。

农业农村部总经济师魏百刚10月27日在新闻发布会上表示,今后一个时期,猪肉供应的形势越来越好。综合考虑生猪生产恢复情况、猪肉进口、消费需求等因素,明年元旦、春节这两大节假日期间,猪肉供应量同比大约会增加三成左右,增加量上去以后,价格总体上将低于去年同期水平,不会出现价格大幅上涨的情况。后期随着能繁母猪增加,生猪存栏量增加,出栏量也会很快增加。供应上去以后,价格将逐步回落到正常水平。

## 辽推行失业保险稳岗返还“免申即享” 零跑腿零申报秒到账

本报讯 辽沈晚报记者胡婷婷报道 没有向人社部门申报,也没有办理任何手续,失业保险稳岗返还资金就打到了企业的账户里。

辽宁省人社厅持续深化“放管服”改革,会同财政、税务、审计等部门,联合出台了失业保险稳岗返还“免申即享”政策,为符合普通性稳岗返还条件的10人及以下参保企业,免申领直接拨付返还资金,提高了企业稳岗返还政策享受率。

今年以来,人社部门逐步简化企业申领普通性稳岗返还政策的流程。进一步简化申报材料,压缩审批和公示周期,加快资金拨付,取消集中申报限制,做到“随到随批”。全面实现普通性稳岗返还全程网办,企业足不出户即可领取到失业保险稳岗返还资金,做到疫情防控与政策落实两不误。此外,在审核企业是否符合环保政策和产业发展方向,生产经营状态是否符合应急性稳岗返还条件时,鼓励各地积极实行告知承诺制和容缺制办理,进一步简化企业申报要件,有效缩短审核周期。

由书面申领到网上申领,再到无需申领,我省实现了经办服务的重大创新。截至10月底,全省为5.2万户企业核发返还资金34.4亿元,稳定就业岗位378.6万个,帮助企业纾困解难。