

全力以赴保热力畅通 暖暖春意伴市民过冬

石景山区2017~2018年采暖季供热综述

冬季供暖关系千家万户。2017~2018年采暖季,在区委、区政府的坚强领导下,区城管委坚持“停暖不停工”,坚持以人民为中心,圆满完成本采暖季供热运行保障工作,实现零集体访,供暖投诉率比上年同期相比下降60%。切实做到了“四个坚持”,一是坚持预案在先。供热期间,区政府信访办专人值守,政府门前配备应急抢险车辆,让群众的诉求快速解决;二是坚持突出难点。针对京

原路68号院、玉泉路11号院等老旧小区管网问题,提前进行了系统改造,确保了顺利供暖;三是坚持提升服务。进一步完善96069供暖服务热线的功能,实现“掌上热力”,推动“一键式”办理服务,建立三个微信群,建立区街联动机制,有效的沟通和及时的处置,保证了未发生一起群体事件;四是坚持保障先行。积极协调石景山区应急热源前期选址及施工建设工作。



提前部署稳妥有序 准备工作充分到位

加大供热基础设施建设力度。一是实施京西、大唐直供并网工程(433),完成广宁、高井地区7座热力站、8条二次线、5项楼底盘管、2项平房区的改造并具备供热条件。二是对苹果园一区、苹果园三区、模式口西里等小区51栋楼楼底盘进行

更换,局部更换300米二次供热管线。三是对京原路68号院老旧小区管网进行了改造。四是完成专项大修改造,更换DN200以上阀门36个,更换DN400除污器1台,更换DN250以上软连接3个。五是针对玉泉路11号院改制遗留下来隶属

关系不清晰、永乐西小区管网老旧及15个供暖温度不达标的小区的问题,积极协调供热单位对于年久失修腐蚀严重的管线进行维修、改造。六是在大唐高井建设总规模为16台29MW移动式燃气热水锅炉,总容量为464MW临时应急热源工程。

扎实做好供暖准备工作。一是坚持“停暖不停工”的原则,供暖结束后即展开夏季检修、消隐工作,集中解决供暖季中发现的问题,共消除隐患20余处;二是协调供热单位和街道对辖区内供热隐患进行全面排查,深入供暖问题比较突出的街道进行实地走访,共同商讨解决一些“老大难”问题;三是充实完善3支区级应急抢险队伍,对人员进行了调整充实,物资、设备准备到位,职责进一步明确;四是对矛盾较大、产权纠纷多的重点给予关注协调。比如玉泉路11号院,为彻底解决该院供暖问题,上个供暖季结束后,随即向市供热办反映,从市级层面进行协调,先后召开3次协调会,多次到现场调研,正式供热前将管线全部维修改造。



玉泉路11号院供热锅炉房安全检查



开展访民问暖活动



临时应急热源建设工作例会

应急处置联动高效 矛盾化解耐心细致



建钢南里供热抢修



六合园供热抢修

主动负责。区城管委充分发挥行业管理的牵头作用,建立区、街两级服务保障体系,供热企业、街道、职能部门团结一心,密切配合,合力解决各类突出问题。针对供暖初期暴露问题多的实际情况,每天及时汇集群众反映的问题,按照问题类别、事件区域、影响范围等整理统计,在处理问题时,践行“六心”标准,群众满意度不断上升,供暖初期,群众投诉同比下降60%。在信访工作中,牢固树立“群众利益无小事”的观念,各级领导主动与群众面对面的开展工作,工作人员热情接待,认真办理、及时反馈,做到“件件有着落,事事有回音”,积极解决供暖工作中出现的各类问题。同时,坚持事后跟踪,强化供热信息平台作用的发挥,优先解决比较突出的问题,做到接单后1小时回复,6小时入户,72小时解决。供热办加强对供热企业的监管,实行约谈机制,本供暖季,对出现问题较为严重的3家企业负责人进行约谈,限期整改,对问题整改不到位,还将采取一定的措施给予约束。

主动作为。针对广宁、金顶街等地区事故较多,八角、古城地区受电厂热源影响较大,容易出现大面积低温的情况,主动与市热力集团沟通,要求其拿出切实可行的应急保障方案,热力集团也积极配合

政府做好热、电、气工作的联调联动。在处理群众上访事件时,主动与信访办沟通联系,配备专职接访人员,安排专人24小时在区信访办值守,确保群众信访问题及时处置;供热办和热力集团组织人员主动配合接待,倾听群众诉求,解答群众问题,有效化解矛盾。春节前,全区供热单位开展“访民问暖”活动,主管区长多次深入锅炉房、换热站,了解供热单位的运行情况,要求供热单位把“保供、保暖、保民生”的工作落到实处。区城管委主任带领供热单位负责人来到居民家中了解供暖情况,对发现的问题马上解决,主动征求群众对供暖工作的意见建议。完善“113”供热服务信息体系。即1张明晰的服务公告——把供热单位联系人、维修服务电话贴到居民区单元门上,让居民能直接联系到自己的服务人员;1个统一的服务号码——把96069作为统一的供暖服务热线,推动“一键式”办理服务;3个供热服务群——建立了“石景山区供热服务”微信群、热力集团“供热应急先锋群”和“区街两级供热保障群”,实现了快速通报、快速处理、快速回复及“点对点”的服务。

主动协调。针对一些重点难点问题,主动作为,迎难而上,下大力气加以解决。例如:石景山的热源主要来自京西热

电中心,它的运行状况会对我区的供暖产生很大的影响,为了及时了解西北热电中心的实时运行情况,我们主动与高井电厂和京西发电厂联系,建立了对接机制,有情况及时沟通,为我们了解管网和热源的运行状况提供保障,为领导决策提供信息支撑。



玉泉路11号院抢修居民给抢修工人送饺子

新新
市形
政策



本版由石景山区
城市管理委员会协办
特约编辑:王璐