

关于印发《自治州城市供热能力巩固提升工作方案》的通知

博州政办发〔2025〕53号

各县市人民政府，阿拉山口综合保税区、赛里木湖风景名胜区管委会，州人民政府各部门、各直属机构：

《自治州城市供热能力巩固提升工作方案》已经自治州人民政府同意，现印发你们，请认真组织实施。

博尔塔拉蒙古自治州人民政府办公室
2025年9月15日

（此件公开发布）

自治州城市供热能力巩固提升工作方案

为深入贯彻落实中央、自治区城镇供热工作部署，进一步提升供热保障能力，提高供热服务质量，满足居民日益增长的供热需求，结合全州实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，保障居民安全平稳用热、提高终端供热效能，加强供热政策宣传，强化供暖企业服务意识，提升公众认知和满意度，促进节能减排。深入排查整治供热隐患，摸清存在的问题，利用供暖季点火试运行期间对全州城区集中供暖设施全面检修维护，开展问题整治工作，确保供热设备完好率 100%，维修及时率和合格率 100%，供暖系统热效率提升 10%，降低能耗，提升用户用热体验。

二、重点任务

(一) 坚持规划引领，做好供热专项规划编制工作

一是锚定规划依据，严格以城市总体规划、能源发展规划以及民生用热需求为根本遵循，确保供热规划与城市发展方向、能源结构调整目标高度契合。二是坚持问题导向，指导各县市修订完善供热专项规划，对照规划编制内容，不断加大投入力度，提升供热保障能力。三是抓好组织实施，根据供热专项规划，结合居民诉求和管网建设实际，组织供热领域专家，系统分析研判辖区内供热问题，提出具体解决措施和方案，加快推进落实。（责任单位：各县市人民政府，州住建局）

(二) 抓好问题整治，强化供热设施改造升级与维修管护

1.开展摸底调查。组织供热领域专家全面排查供热设施，完善供热问题整治工作方案，针对设施老化、故障频发等问题导致的“低温小区”“低温楼”“低温户”，实行清单化管理，纳入问题整治工作方案，分类改造、逐一销号，确保切合实际、管用有效。（责任单位：各县市人民政府，州住建局）

2.推进热源项目建设。结合热源能力排查情况，抓紧推进地热、电、工业余热等清洁能源供暖项目。博乐市要结合2×66万千瓦煤电工程配套供热项目，加快推进供暖方式的转变；温泉县要实施好地热源清洁能源供暖项目，做好热源稳定和地热+绿电供热系统的高效运行工作；精河县要加快实施河西片区集中供暖热源改造项目，做好“化成箔”工业余热供暖转化利用工作；采用电采暖供热的11个乡镇场，要做好供暖设施改造、技术升级和节能利用，用足用好分时电价政策，通过合理配置储热设施、开展综合能源利用等方式，实现错峰用电，降低成本。各县市、赛管委要对现有供热管网和设备设施进行升级改造，不断提高热源的稳定性和可靠性。（责任单位：各县市人民政府，赛管委，州发展改革委、住建局，国网博尔塔拉供电公司）

3.加快老旧管网改造。抓住“两重”“两新”和城市更新政策机遇，按照住房和城乡建设部办公厅 国家发展改革委办公厅《关于印发城市地下管网管廊及设施建设改造实施方案编制指南的通知》（建办城〔2024〕44号）精神，超前谋划、提前布局，积极争取中央预算内资金、债券等项目资金，推进全州11个供热管网老化更新改造及老旧小区市政基础管网改造项目，加快供

热管网及设施改造，提升供热系统运行可靠性，全面降低管网运行事故风险。（责任单位：各县市人民政府，州发展改革委、住建局）

4.加强对供热企业的监督检查。严格把控供热站、换热站供回水标准，加大从热源、管网到末端的检查维修频次，确保供热质量，防止因道路挖掘、停水断电停气等造成大面积供暖故障。督促供热企业做好运行实时监测、日常巡检和应急抢修，完善极寒天气供暖保障预案，运用供热调峰手段保障系统稳定。协调水、电、气等单位提前向社会告知停供、检修、维护计划，为供热企业及群众预留充足准备时间。（责任单位：各县市人民政府，州住建局）

（三）多措并举缓解电采暖供暖企业供热成本增加等问题

一是各县市人民政府要积极与州发改委、国网博尔塔拉供电公司等单位沟通衔接，多管齐下解决电采暖企业因电价上涨导致成本增加的问题，加大对上跑办力度，争取政策倾斜。**二是**供电部门要积极探索优化电力供应方案，增加谷段时长、降低谷段电价，引导企业错峰用电，降低用电成本。**三是**优化能源存储使用，鼓励供热企业配置储热设施，利用电价低谷时段储热，高峰时段使用。**四是**完善市场机制，州住建、发改等部门要主动为电采暖、绿电生产、新能源等企业和电力部门搭建便捷的沟通交易平台，促进多方协商合作，共同制定合理的用电套餐和价格机制。（责任单位：各县市人民政府，州发展改革委、工信局、住建局，国网博尔塔拉供电公司）

(四) 优化供热服务，提升服务水平

一是各级住建部门要深入乡镇场（街道）、村队（社区）走访排查，组织相关部门联合成立供热服务应急保障小组，在问题小区整改或管网抢修期间，做好居民的宣传安抚工作。要指导居民定期检查、清洗户内供热设施，配合相关人员排查维修进户阀门损坏、分水器腐蚀等问题，引导小区业主及业委会使用维修基金改造小区供热设施。要及时开展问题整改“回头看”，避免重复投诉。二是督促供热企业规范化管理，全年开放服务网点，开通用户缴费、业务办理、投诉处理等在线业务，组织窗口服务、热线接听、上门维修等人员培训考核后上岗。要规范供热企业人员服务行为，优化入户服务流程，规范测温方法，提升服务质量。三是鼓励物业公司配合供热企业，定期检查居民单元楼内及套内供热设施设备，并提供免费的零星维修服务。（责任单位：各县市人民政府，州住建局）

(五) 做好供热政策和法律法规宣传

州住建部门要统筹协调各县市、各相关部门大力开展供热方面宣传工作，及时向群众宣传供暖标准、权利义务、收费规定等内容，普及供暖设施维护方法。各县市人民政府要在住宅小区公示栏张贴供热服务公示牌，公布投诉电话和供暖企业维修信息等内容，畅通沟通渠道，方便居民联系。同时，要通过各类媒体平台，以图文、动画等通俗易懂形式及时发布供暖起止时间、缴费渠道、故障维修、报停等服务内容，助力居民清晰知晓、便捷办事。（责任单位：各县市人民政府，州住建局、博尔塔拉融媒体中心）

(六) 加快智慧供热体系建设

结合城市基础设施生命线安全工程建设，加快智慧供热平台建设，加强对供热系统运行状况的监测分析、预警上报和协同处置；推进老旧供热管道设施更新改造，加快热源、热网、换热站、楼栋和用户采暖设施的智能化改造，加强数据的采集与分析，推动供热由“经验调节、看天供热”，向“精准供热、按需供热”转变，解决用户室温冷热不均的问题；各县市要各选择一个供热企业，在具备条件的区域建设智慧供热示范区，积极探索可复制、可推广的智能智慧供热模式。（责任单位：各县市人民政府，州住建局）

(七) 强化应急能力保障

一是建立统一指挥应急调度机制，结合暴雪、降温天气因素，监督指导供热企业做好运行参数调整，有效应对极端天气。二是完善供热应急预案，供热企业要制定供热事故应急预案，落实应对突发事件的抢修抢险人员、设备和物资，依托供热企业建立专业的抢险队伍，做到人员队伍、机具设备、技术方案全面到位，遇有突发情况随时调动、有效应对。要常态化开展热源故障、管网渗漏、有限空间作业安全等应急演练，提高快速反应和有效处置能力。三是做好分析研判，对供热企业可能出现的停供、断供情况，要及时启动应急接管程序，确保居民正常用热。四是州住建部门每年要组织各级各部门和供热相关人员开展2次以上供热安全和应急保障培训。（责任单位：州住建局）

(八) 完善供热投诉与回访体系

1.优化投诉处理流程。健全完善信访局网上投诉平台、住建局投诉电话及“12345 政务服务便民热线”等群众诉求办理工作多方联动机制，保障州、县两级平台数据信息对称，供暖期及时汇总每日供暖问题，对突发性、集中性问题及时向承办单位反馈，推动诉求快处置、问题快解决。供暖期供热企业实行 24 小时值班及 1 小时内回应群众诉求等制度。（责任单位：各县市人民政府，州住建局、信访局、行政服务中心）

2.落实投诉回访制度。在投诉处理完成后 1—3 个工作日内，由专人回访投诉群众并定期汇总投诉回访数据，分析研判群众投诉共性问题和高发频发问题，结合实际制定解决方案，确保同类问题快速解决，办理结果群众满意。（责任单位：各县市人民政府，州住建局）

(九) 强化执法检查力度

一是加强对供热企业供热质量、服务水平、运行调整、入户测温等方面的监督检查，定期开展抽查，对供热企业停热断热后未及时恢复、不服从指挥调度、长期供热不达标等行为要依法依规进行查处和曝光。二是加大供热领域依法行政执法力度。各县市对用户端私接乱改、加装循环泵、擅自增加供热面积等违规用热行为，要依法依规进行查处，并督促用户限期整改，必要时“抓典型、刹歪风”。三是对于恶意拖欠暖气费用的用户，依法采取相应催缴措施，必要时通过法律途径，维护供热企业合法权益。四是开展全过程监管。加大供热准入条件的事前监管力度，对获得经营许可的供热企业实施事中监管，强化对设备设施的维护、

更新改造和经营活动的事后监管。**五是**加强供热工程监管。加强对房地产开发企业和供热企业供热工程的质量监管，按设计要求安装供热设备设施，不得选用低质廉价的工程材料，监理单位要履职尽责，严把竣工验收关。（责任单位：各县市人民政府，州住建局）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各县市人民政府、州直相关单位要加强组织领导，强化服务意识，针对重点任务，细化落实举措，定期梳理工作进展，找准找细供热领域问题短板，结合实际制定具体措施，重大问题要及时向州党委、政府报告。

（二）压实工作责任。各县市人民政府、州直相关单位要加大对供热政策宣传和供热问题整治工作的监督检查力度，压实企业主体责任、属地管理责任和行业监管责任，切实消除供热风险隐患和居民关注的热点民生问题。

（三）强化统筹协调。各县市人民政府、州直各相关单位要按照职责分工，各负其责，密切配合，加强协作，定期召开协商会议，积极协调解决工作推进中的困难和问题，确保群众享受优质用热服务，全力实现采暖期供热投诉率持续下降，群众满意度显著提升。