

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房建议〔2020〕31号

签发人：陈杰

市房产局关于提升我市供暖服务质量的建议（第 0129 号）的答复报告

姜成代表：

您提出的关于提升我市供暖服务质量的建议收悉，现答复如下：

一、加强供热“三修”和重点区域整改工作力度

今年全市建立了“三修”工作备案制度，确定了 9 个重点问题整改单位和 9 处市属重点整改供热区域，针对存在问题要求各供热单位按照沈阳市房产局出台的《沈阳市 2020 年供热设施设备“三修”工作方案》要求，对照供热管理部门制定的《沈阳市供热“三修”工作通用和专项参考目录》，按照“实事求是、突出重点、应修尽修、防范风险”的原则，

针对相关供热单位存在的供热问题,认真研判,科学分析,统筹调控,合理安排,有针对性地认真做好供热设施设备“三修”和问题整改工作,确保解决存在供热问题。

二、建立智慧供热监管平台,时时数据监控

2019年我们建设沈阳智慧供热监管平台,主要实现运行数据监测、用户室温监测和供热指挥调度等功能,重点监督供热企业的运行情况。目前,监管平台已采集惠天热电公司等100余家供热企业的运行数据,包括一、二次网的供、回水温度和压力等参数,实行24小时动态监督,有效提升供热监管的智能化水平,对运行参数低的供热单位第一时间进行调度和督促,确保供热运行参数正常。

三、加大巡查和服务工作力度

制定出台了《沈阳市供热运行管理工作标准》,在《标准》中对供热企业接待服务、维修和运行等行为进行了规范。并且结合“访民问暖、提温降诉”活动,组织精干力量开展大排查、大走访,通过对居民进行电话回访、现场走访等方式,切实解决居民供热问题,督促各供热单位按《标准》要求组织供热运行工作。

四、推进供热行业信用体系建设

建立供热企业信用信息档案,制发了《沈阳市供热企业信用信息管理办法》,内容包括基本信息、优良信息、提示信息、警示信息。对企业发生提示信息和警示信息相关情形的,记入供热企业信用信息档案。对发生两项以上(含两项)警示信息相关情形的,列入沈阳市供热行业严重失信企业名单。

每月定期在媒体上公布各区和供热单位的诉求率排名

情况，公布“红黑榜”。本采暖，根据各供热单位的运行情况，多次对存在问题的单位的负责人进行约谈，并在运行期间予以通报批评，限期整改存在问题。

五、加强居民测温工作

目前，我市执行《辽宁省城市供热住宅室温检测及退费规定（试行）》，文件规定：对入户测温的结果有异议的，异议方可委托法定计量检定机构作为第三方测温，并预付检测费，监测时供热主管部门和供热企业应派人员共同参加。依据第三方检测报告的数据，室温检测温度达标的，检测费用由用热户承担；室温检测温度不达标的，检测费用由供热企业承担。近年，在测温退费工作执行中，在室温检测工作中确实存在不完善的方面，为此，我局将各供热企业测温退费工作纳入对供热企业的考核范围，对个别确实供热质量低下、落实测温退费政策不力的、负面典型企业记入供热企业信用信息档案。我们将在下一步工作中继续加强对供热单位的监督检查，确保居民能够更好维权。



（联系人：王义，联系电话：13304029557）

沈阳市房产局办公室

2020年5月11日印发