

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房提案〔2021〕28号

签发人：陈杰

市房产局关于解决供暖问题的提案 (第 477 号) 的答复报告

刘明委员：

您提出的关于解决供暖问题的提案收悉，现答复如下：

一、关于加强解决诉求问题问题

上采暖期，我局组织各区、各供热单位进一步畅通诉求渠道，对居民诉求接诉即办，接收诉求件尽快完成接件、回访、反馈工作。同时要求各区、各供热单位公开电话 24 小时畅通，采取派专人督办、增加诉求办理人员数量等工作措施，进一步缩短办复时间，有效解决群众诉求，做到高效受理、快速反映、及时解决。我局定期跟踪各区、各供热单位诉求办理工作进展情况，采取下发督办单、约谈等工作措施解决供热诉求问题，对诉求工作存在问题集中的区域和供热



单位进行通报，限期整改落实，确保诉求件件有着落、事事有回音，全力保证用户满意。

二、关于加强基层站所服务工作问题

为提高基层站所的服务质量，规范服务行为，今年我市供热行业深入开展热源厂（换热站）达标行动，主要包括：供热质量达标、规范服务达标、智能管理达标、安全生产达标、环境建设达标。通过供热单位自查、供热管理部门检查、考核，综合评定热源厂（换热站）的等级，其中对优秀热源厂（换热站）给予优先发展、优先承接热负荷、优先拨付供热补贴资金等政策支持；对达标热源厂（换热站）给予维持发展、维持现有热负荷、分期拨付供热补贴资金等政策支持；对不达标热源厂（换热站）给予限制发展、限制承接热负荷、调减供热负荷，暂缓拨付供热补贴资金等惩戒措施，并跟踪整改，直至达标。通过达标行动，提高基层站所服务水平，将用户反映的供热问题化解在基层，确保及时高效的解决居民的供热诉求。

三、关于加强对供热单位设施设备维修改造监管问题

近年来，我市先后出台了《关于进一步加强民用供热安全质量保障工作的实施意见》等多个文件，不断强化对供热单位设施设备维修改造等工作的监管，并重点落实了供热“三修”备案制、现场督导制和验收承诺制，市、区供热管理部门严格监督检查供热单位设施设备维修改造等情况，为提高供热质量奠定基础。针对采暖期存在的供热问题，我局组织相关单位加大整改力度，确保设备和管网存在问题得到彻底解决。

四、关于引入第三方检测机构进行监督问题



2016年，辽宁省住房和城乡建设厅出台了《辽宁省城市供热住宅室温检测及退费规定（试行）》，对住宅室温检测程序、退费标准等作出了明确规定，其中规定：“用热户对所在区供热管理部门或供热单位测温结果有异议的，异议方可以委托法定计量检定机构作为第三方测温，并预付检测费。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，检测费用由供热单位承担”。目前，我市供热单位均按照《辽宁省城市供热住宅室温检测及退费规定（试行）》开展测温退费工作。

五、关于引进监测新技术工作措施问题

2019年，我局建设了沈阳市智慧供热监管平台，实现了对热源厂（换热站）一、二次网供水（回水）温度、压力等运行参数和部分用户室温的在线监测。2020年，我局在原有基础上增加了视频点调、预警处理等新功能，建立了联合执法等新制度。市、区供热监管平台实现数据共享，动态监测热源厂（换热站）运行数据，实现供热运行数据的量化和监督，随时调度相关存在问题的供热单位，督促供热单位提高供热参数，实现热网均衡供热，保障供热设施、管网安全平稳运行。

六、关于进一步完善供热单位信用体系建设问题

为进一步建立和完善对供热单位的综合评价体系，近年来我局组织全市供热单位进行质量信用等级评定工作，通过对供热单位的供热服务、供热管理、供热运行工作和经营管理等状况进行评定，核定供热单位质量的信用等级。按照评定标准将信用等级划分为AAA级、AA级和A级三个等级。对于获评AAA级信用的供热单位，在供热单位需要扩大供热区



域时，可向相关区供热行政主管部门建议其有项目建设优先权；对未获得质量信用等级的供热单位，我局将采取严格监管措施，定期对其单位负责人进行经营管理培训，并且限制其发展，以推动我市供热市场健康发展。

七、关于实施监督问责制问题

为进一步落实供热区域管理责任，市政府已将供热工作列为对各区、县（市）政府绩效考核的重要内容，严格督查，考核排名。我局进一步完善了对供热单位的考核工作制度，对优秀的供热单位给予鼓励政策，对存在问题的企业给予通报批评等惩戒，按相关规定给予处罚并追究相关人员的责任。

八、关于加强对写字间、门市供热质量监督管理问题

为进一步加强写字间、门市供热质量监督，我局通过供热监管平台 24 小时动态监测全市供热企业热源厂、换热站的运行参数和重点区域用户室温情况，对供热参数不达标的供热单位采取约谈、通报和媒体曝光、降低信用等级等处罚手段，并且对运行参数连续 6 小时不达标的热源厂（换热站）交由市执法部门进行查处，确保写字间、门市供热质量。

感谢您对政府工作的关心和支持。



（联系人：商伟光；联系电话：22966617，13700025825）

沈阳市房产局办公室

2021 年 5 月 13 日印发

