

[同意公开]

沈阳市房产局

沈房提案〔2021〕31号

签发人：陈杰

市房产局关于加强改善我市小区冬季供暖效果提案（第320号）的答复报告

刘国政委员：

您提出的关于加强改善我市小区冬季供暖效果的提案已收悉，现答复如下：

一、关于惠天公司供热运行和维修服务问题

我们高度重视，针对相关问题，要求惠天公司加强对供热运行和服务工作的管理，提高服务意识，尽量降低故障对供热造成的影响。同时，以市供热工作领导小组办公室名义下发督办单，要求惠天公司落实工作责任，采取切实可行措施解决存在问题，确保供热稳定。经协调，惠天公司租用沈海电厂210兆瓦电调峰锅炉，弥补沈海热网热量缺口，确保热量供给充足。各调峰热源、各区域热源厂全部满负荷运行，

调配高卡值优质煤炭，保证锅炉出力，提高自有热源供热量。惠天公司进一步优化源网运行调节，完善多热源联网热负荷调度，科学调度热源供水温度和流量，做好源网的平衡调节，提高供热运行参数，用最短的时间保证用户室温达标。针对用热户反映的客服态度不好的问题，我们要求惠天公司高度重视，进一步加强对客服维修人员的培训、教育、管理和监督，严格窗口服务纪律，保证客服电话 24 小时畅通，确保用户诉求及时受理、妥善处置。针对惠天公司上一采暖期运行情况，我们已将其列为重点整改单位，派出专门人员进驻惠天公司，全程对今年“三修”等整改工作进行监督和管理。

二、关于棋盘山公司供热问题

经了解，2020 年度供暖期以来，为排放达标，惠天棋盘山公司加大了脱硝药剂的投放剂量，导致锅炉受热面结垢、积灰情况严重，锅炉出力受到严重影响，从而影响该区域供热质量。

针对此情况，经我们与惠天公司研究协调后，借助 12 月 21 日、22 日两天气温回升的有利时机，对热源厂 3 号与 4 号锅炉进行清洗抢修处理。在此期间，惠天公司组织 6 个施工队伍，共计 95 名施工人员进场施工。整个清灰抢修工作在 12 月 23 日 2 时前全部完成。之后，该区域基本进入平稳运行状态。

三、关于政府方面工作建议和供热企业做好设备的维护与更新，建立完善的应急预案问题

（一）政府方面。为进一步规范供热服务、维修和运行管理工作，提高供热服务水平，我局开发建设了“沈阳市智慧供热监管平台”。主要以热源厂、换热站、热用户为基础，

综合运用物联网、云计算、大数据，实现了对供热单位，一次网、二次网供（回）水温度的全面在线监测，联合执法局对供热企业不作为的行为进行处罚。关于采暖费问题，我们会结合代表建议，向上级部门请示并落实相关政策。电采暖目前已在沈阳有试点运行区域，但目前来看供热成本过高企业负担过大，我们将继续探索绿色供暖新出路。

（二）供热企业方面。今年我们确定了重点问题整改单位和重点整改供热区域，要求各供热单位按照“实事求是、突出重点、应修尽修、防范风险”原则，针对上一采暖期存在的供热问题，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。同时要求各企业在全市供热应急预案的基础上，根据自身情况制定适合本企业的应急预案，确保解决存在供热问题。

下一步，我们将按照您的提案要求，结合供热工作实际，进一步完善供热工作机制，并重点对惠天公司供热区域进行重点跟踪，确保我市居民的冬季供热质量。

感谢您对供热工作的大力支持。

沈阳市房产局

2021年5月17日

（联系人：王义；联系电话：22966681，13304029557）



沈阳市房产局办公室

2021年5月17日印发
