

平顺县住房和城乡建设管理局文件

平住建字〔2024〕151号

平顺县住房和城乡建设管理局 关于2024年今冬明春保暖保供的行动方案

为全面贯彻落实中央、省、市、县关于保暖保供工作安排部署，确保县城建成区内居民住宅及公共建筑的供暖稳定、安全用能，保障居民温暖过冬，同时提高能源利用效率，减少能源浪费，结合我局实际，制定本方案。

一、成立工作专班

组 长：李志强 县住建局党组书记、局长
副组长：尹 鹏 县住建局党组成员、综合执法队副队长
杨 毅 县市政公用事业服务中心主任
成 员：原俊波 县住建局办公室主任
王锦红 县住建局城建股股长
尹岩岗 县住建局建管股股长
张 玮 县住建局质量安全站站长



曹艳芳 县住建局法规股股长

宋阳光 县煜城供热公司经理

刘名格 森众燃气公司经理

二、内设机构及工作职责

1. 专班办公室

设在城建股，负责统筹协调冬季保暖保供行动，制定行动方案和相关政策，监督供暖、供气企业的运营，确保供暖、供气质量和服务水平，处理居民的供暖、供气投诉和问题，及时协调解决。

2. 保暖专班

设在煜城供热公司，负责供暖设施的建设、维护和运行，确保供暖系统正常运行，按照规定的供暖温度和时间进行供暖，保证供暖质量，加强能源管理，提高能源利用效率，降低供暖成本。在冬季来临前，对供暖设备进行全面检修和维护，包括锅炉、管道、换热站等。建立设备检修台账，记录检修情况和维护时间，确保设备处于良好运行状态。提前做好煤炭能源的储备工作，确保冬季能源供应充足。建立能源应急调配机制，在能源供应紧张时，及时调配能源，保障供暖需求。根据天气变化和居民需求，及时调整供暖温度，提高供暖质量和服务水平。建立健全客户服务体系，设立 24 小时服务热线，及时处理居民的供暖投诉和问题。加强对供暖企业员工的培训，提高服务意识和业务水平，为



居民提供优质的供暖服务。加强安全管理，建立健全安全管理制度，加强对供暖设备和管道的巡查和维护，防止安全事故发生。制定应急预案，明确应急处置流程和责任分工。组织开展应急演练，提高应急处置能力和协同作战能力。在发生供暖设备故障、能源供应中断等突发事件时，及时启动应急预案，采取有效措施进行处置。加强与相关部门的协调配合，确保突发事件得到及时、妥善处理。

3. 保供专班

设在森众燃气公司，保障燃气供应稳定，确保居民的燃气需求得到满足。加强燃气安全管理，防止燃气事故发生。组织开展燃气安全检查，确保燃气供应安全可靠。

三、监督检查

1. 建立监督检查机制，定期对供暖企业的运营情况、燃气安全等进行监督检查。

2. 设立投诉举报渠道，鼓励居民对供暖质量和服务水平进行监督，及时处理居民的投诉和问题。

3. 对冬季保暖保供行动进行评估和总结，及时发现问题并加以改进，不断提高冬季保暖保供工作水平。

四、宣传与引导

1. 开展冬季保暖保供宣传活动，通过媒体、网络、社区等渠道，向居民宣传冬季保暖保供知识和政策。



2. 引导居民合理使用能源，提高节能意识，共同做好冬季保暖保供工作。

投诉电话：

专班办公室：0355—8860381

保暖专班：0355—8888330

保供专班：0355—8924789

附件：1. 保暖保供值班值守制度

2. 保暖保供日报报告制度

平顺县住房和城乡建设管理局

2024年9月14日



保暖保供值班值守工作制度

一、目的

为确保冬季保暖保供工作的顺利进行，及时处理各类突发事件，特制定本值班值守工作制度。

二、值班人员安排

1. 专班办公室、保暖专班、保供专班应分别安排值班人员，确保 24 小时有人值班。

2. 值班人员应具备相应的专业知识和应急处理能力，熟悉保暖保供工作流程和相关政策法规。

三、值班职责

1. 密切关注保暖保供工作动态，及时掌握供暖设施运行情况、能源供应情况、用户投诉情况等。

2. 接听值班电话，及时处理用户的咨询、投诉和求助，做好记录并及时反馈给相关部门。

3. 对突发事件进行应急处理，按照应急预案的要求，迅速采取有效措施，控制事态发展，并及时向上级领导和有关部门报告。

4. 做好值班记录，包括值班时间、值班人员、事件处理情况等，记录要详细、准确、完整。

5. 完成领导交办的其他工作任务。

四、值班要求

1. 值班人员应按时到岗，坚守岗位，不得擅自离岗、脱岗。



2. 值班人员应保持通讯畅通，随时接听值班电话，及时回复信息。

3. 值班人员应严格遵守保密制度，不得泄露工作机密和用户信息。

4. 值班人员应认真履行职责，积极主动地处理各类问题，不得推诿、拖延。

5. 值班人员应做好交接班工作，交接清楚值班情况和未处理完的事项。

五、应急处理

1. 值班人员接到突发事件报告后，采取有效措施进行处理。

2. 对于重大突发事件，应及时向上级领导和有关部门报告，并按照领导指示进行处理。

3. 在应急处理过程中，值班人员应密切关注事态发展，及时调整应急措施，确保事件得到妥善处理。

六、监督与考核

1. 专班办公室应加强对值班值守工作的监督检查，及时发现和纠正存在的问题。

2. 对值班人员的工作表现进行考核，对认真履行职责、表现突出的人员进行表彰和奖励；对失职、渎职的人员进行批评教育和处罚。



保暖保供日报报告制度

一、目的

为及时掌握保暖保供工作进展情况,加强对保暖保供工作的监督和管理,确保冬季保暖保供工作顺利进行,特制定本日报制度。

二、报送主体及内容

1. 专班办公室:负责报送监督检查情况、问题处理情况等信息。

-当日对供暖企业和能源供应单位的监督检查情况,包括检查的企业数量、发现的问题等。

-对用户投诉的处理情况,包括处理的投诉数量、解决的问题等。

-重大事件或紧急情况的报告。

2. 保暖专班:负责报送供暖设施运行情况、能源消耗情况、供暖质量等信息。

-当日供暖面积、供暖户数。

-锅炉运行状态、出水温度、回水温度。

-能源消耗情况,包括煤炭、天然气等消耗量。

-设备维修情况,如有维修,需说明维修部位及进度。

-接到的用户投诉及处理情况。





3. 保供专班：负责报送能源供应情况、储备情况等信息。

-当日能源供应量，如煤炭吨数、天然气立方米数等。

-能源储备量及可供天数。

-能源运输情况，如有运输问题需说明。

三、报送时间

每日下午 5 点前报送当日保暖保供日报。

四、报送方式

通过电子邮件将电子版表格及表格盖章扫描件报送至

jsj8922421@126.com。

五、处理流程

1. 接收日报后，由专班办公室进行汇总和分析。

2. 对日报中反映的问题进行分类整理，及时协调相关部门进行处理。

3. 对于重大问题或紧急情况，及时上报领导小组，采取紧急措施进行处理。

4. 定期对日报内容进行总结和评估，为改进保暖保供工作提供依据。

六、监督与考核

1. 专班办公室对日报报送情况进行监督，对未按时报送或报送内容不实的单位进行通报批评。

2. 将日报报送情况纳入保暖保供工作考核内容，对表现优秀的单位进行表彰和奖励。