

清河县城市管理综合行政执法局文件

是否同意公开：（是）

清城管字[2026]58号

办理结果：（A）

对政协清河县第十届委员会 第六次会议第 131 号提案的答复

韩庆增委员：

你提出的“关于切实保障居民冬季供暖权益的建议”的提案收悉，现答复如下：

为做好冬季取暖工作，县城管局具体做好以下工作：

一、提升供暖质量，让服务更有“温度”

1、上一供暖季期间，城管局协调住建、卫健、教育等部门对我县小区、医院、学校、幼儿园、养老院等机构进行“访民温暖”大走访。深入居民家中了解供热情况，倾听群众的诉求与意见，掌握供热情况第一手真实资料。供暖期间，我局工作人员共走访小区 80 余个，居民 1000 余户，解决滤网堵塞、管道憋气、阀门故障等各类供热问题 900 余件，有效改善了城区居民供热效果。

2、目前，供热公司已经建立供暖运行 24 小时动态监测机制，供暖期间由专人实时监控换热站、管网运行数据，并根据室外气



温变化精准调整供暖负荷，避免“低温运行”“间歇供暖”。针对极端低温天气，我局制定了《关于应对极寒天气供热应急预案》，供热公司制定了《运行应急预案》、《物资保障应急预案》等应急预案，确保供暖系统稳定运行，杜绝因调度不当影响居民供暖质量。

3、今后，我局将组织供暖企业开展拉网式供暖设施查，重点覆盖老旧小区、末端楼栋、高层住户、平房散户等供暖薄弱区域，检测入户温度、管网压力、换热站运行参数。对管网老化、堵塞、跑冒滴漏等问题，立即组织抢修更换；对换热站运行参数不合理的，将安排供热公司科学调整供水温度、流量与压力。

二、畅通诉求渠道，提升群众满意度

1、供暖期间，城管局实行 24 小时值班制度，安排专人负责我局供热投诉热线（8165867）、阳光理政、问政河北、12345 市长热线等平台投诉问题。对投诉问题实行“销号式”加“回访式”处理流程，建立台账。同时，做好用户回访工作，确保供热问题件件有落实，个个有回音。2025-2026 年供暖期间，共接听群众来电 500 余个，处理解决投诉问题 150 余个，处理舆情问题 25 条。

2、今年冬季，我局将督促供热公司进一步扩充人员，采取绿源公司自修、外委承包维修及小区物业维修三种维修方式，并制定供暖问题处置时限标准，一般问题（如阀门故障、滤网堵塞）24 小时内办结，复杂问题（如管网维修、设备故障）48 小时内拿出解决方案并明确办结时间，紧急问题（如管道爆裂、大面积停暖）立



即到场处置。

你对我们的办理和答复有何意见和建议，请直接或通过上级部门反馈给我们，以便我们进一步改进工作。

感谢你对我们工作的关心和支持。



领导签发: 

联系人及电话: 滕万凯 8165867



(此页无正文)

