城市供热是冬季最大的民生，涉及千家万户，关系群众冷暖。11月7日上午，市政府新闻办召开新闻发布会，介绍我市今冬供热工作情况并回答记者提问。

《潍坊市供热条例》规定，我市冬季供热时间为每年11月14日中午12时至次年3月15日12时。今年进入11月份以来，平均气温较往年明显偏高，且从未来一周天气预报情况看，没有极寒天气，尚不具备启动提前供暖的条件，为节约能源、减少排放、降低供热成本，我市目前暂时没有提前供热的计划。如遇突发降温等情况，我市将迅速反应，按程序提前启动供热工作。

山东高创热力有限公司志远首站的工作人员正在调试。

嘘寒问暖

@市民 一旦遇到极寒天气，随时启动提前供热决策程序 我市目前暂无提前供热计划

□文/图 潍坊日报社全媒体记者 宋玉璐

城区供热工作取得新成效

供热保障更加有力。坚持做强热源供给，提高热力供给效能。今年，华电潍坊发电有限公司供热首站加装了汽动热网循环泵组，目前已进入调试阶段，年内将投入运行；推动五岳热力西部热源厂实施环保技改，供热保障更加稳定可靠。立足构建“主干网互联互通、次干网环状相连、多热源互为补充”的供热系统，瞄准打通分布不匀、覆盖不全等热网输配难点堵点，累计投资8600万元，沿银通街等14条道路，新建13.6公里高温水主管道，推动主城区热网总长度达到716公里，构建起全面覆盖、高效稳定的供热管网体系。

“冬病夏治”见质见效。上个采暖季供热结束后，利用停暖间歇期，实施供热“冬病夏治”工程，累计检修管线716公里、换热站1400余座、阀门井室8300余处，全面完成了消缺保养，确保设施设备运行良好。聚焦30个老旧小区居民供暖效果不佳问题，坚持市级统筹、属地负责，“一区一案”“一楼一策”开展供热设施更新改造，根治换热站故障频发、管线布局不合理等历史遗留问题，惠及居民1.7万户。

供热服务提档升级。聚焦织密供热服务网络，全面推广供热“管家式”服务，组织610名小区“网格员”入驻社区群、物业群，变被动诉求为主动前置服务，确保供热服务与居民需求无缝衔接。持续开展供热服务进社区活动，现场解读供热法规政策，指导居民使用供热掌上营业厅，入户帮助检查用热设施，将“营业厅”搬到了群众家门口。今年以来，组织2000余人次深入社区，发放“供热明白纸”2万余张，解决群众供热问题320余件，构建了多渠道沟通、直达式互动、全方位服务的供热保障模式。

供热管理规范精准。坚持以管理规范化推进服务精准化，加快《潍坊市供热服务标准》编制工作，包含供热报装、入户服务、投诉处理等方面，明确服务标准，推动供热服务进入规范化、标准化轨道。持续扩展更新智慧供热体系，充实市级智慧供热平台基础数据，强化市级平台与企业平台联动、互联互通，丰富企业级智慧平台功能，保障热源、热网、换热站参数高效联动、有机匹配。突出问题导向，对12345热线工单统计情况进行全面展示，确保群众诉求高效及时解决。

华电潍坊发电有限公司储煤场热源储备充足。

今冬供热准备已经全部就绪

提早储备供热能源。组织供热企业，积极拓宽煤炭来源，多渠道采购调运热煤，全力以赴提升热煤库存。目前，城区已签订长协煤合同196万吨，已进场存煤45万吨，可满足采暖季前期30天供暖需求。对照应急煤炭储备制度，市级采取财政贴息办法，储备应急煤炭5万吨。同时，组织城燃企业加强协调沟通，签订冬季民生用气合同，严格落实压非保民预案，确保民生用气不受影响。

有序推进设施检修调试。集中利用一个月时间，全面检查“战前”各项准备工作。目前，主城区热源、热网到用户的全链条、全流程“临战”检修已完成，供热管网全部充水试压，实行冷态运行，居住小区供热系统完成打压调试，物资储备全部落实到位。密切关注气候变化，一旦遇到极寒天气，随时启动提前供热决策程序。

做实做细服务保障。进一步配强客服中心，提升“一站式”客服大厅功能，主城区配备了热线电话73部，实行一机多号，配置供热热线坐席115个，实行24小时值班值守。丰富供热企业网站、微信公众号服务功能，让群众足不出户办理业务。组织各供热企业配备抢修队伍58支、专业人员452人，抢修车辆和物资设备配备到位，开展应急演练45次，提前进入“战时”状态，确保2小时到达抢修现场，及时处置故障。

强化城市供热服务保障措施

持续保障稳定供热。组织热源企业，根据热煤使用情况，及时购储煤炭，动态保持燃煤库存达到30天以上。进一步强化供热运行管理，优化服务保障，科学调控供热系统，充分考虑楼顶等薄弱部位，统筹各种外部不确定因素，保持适度热量供给余量，遇到寒冷天气，让热源早加力、早提温，确保供热稳定达标。强化供热设施设备巡检，完善应急处置及预警机制，建立协调联动机制，统一调度各方力量，落实应急队伍24小时备岗备勤制度，一旦发生爆管、设备故障等突发事故，确保迅速反应、及时处理。

不断强化智慧管控。充分发挥智慧供热“千里眼、总抓手”作用，动态采集、科学监测、智慧分析供热数据，研判分析供热薄弱环节，及时发现供热保障隐患，严查严控供热不达标现象，督促供热企业及时调整供热参数，保障热源、热网、换热站参数高效联动、有机匹配，确保供热稳定达标。

有效解决投诉问题。与市12345热线平台无缝对接，实行供热问题跟踪处理，限时到场解决，及时为群众排忧解难，切实提高市民满意度、降低投诉率。同时，完善供热诉求日调度、周分析、月通报机制，及时总结剖析问题症结，迅速制定改进措施，加压加力做好供热保障。继续坚持“未诉先办”，充分发挥“供热管家”作用，及时发现苗头性、趋势性问题，深入开展城市管理进社区、“访民问暖”入户走访活动，倾听群众诉求，接受社会监督，聚焦群众反映热点难点，主动为市民送服务、解疑惑，持续提升供热服务质量。