新晚报
值班副主编 李士虎 责任编辑 高健 版式 陆逵

进行月度和年度考核，媒体公开曝光

供热不达标 热企“挂红牌、亮红灯”

□本报记者 刘述波

为全面加强2023至2024年度供热管理工作，提升供热质量，确保人民群众温暖过冬，日前，哈尔滨市人民政府办公厅下发《关于印发切实做好2023至2024年度城市供热工作的通知》。根据《通知》，对供热企业进行月度和年度考核，通过媒体公开曝光群众反映强烈、供热质量不达标、整改不到位的供热单位，并以挂红牌、亮红灯等方式，落实相应惩戒措施。

热企须公开24小时报修服务电话，全面推行服务公示制、承诺制

为全面提高供热服务水平，哈市全面推行供热服务公示制、承诺制，要在居民小区显著位置公示供热单位名称、供热标准、服务电话等信息。向社会公开24小时供热报修服务电话，开通企业服务微信公众号用户报修投诉受理、处理、回访功能，畅通用户报修投诉渠道，做到第一时间受理、第一时间处理、第一时间回访。

同时，强化维修服务人员培训、管理，规范报修电话接线人员和上门维修服务人员服务态度、服务行为和服务用语，提高服务质量和用户满意度。严格落实用户报停政策，除对未分户供热用户、新建建筑和既有建筑分户改造的供热设施保修期内，以及冷山、底层、顶层等可能危害相邻用户用热和室内公共设施安全运行的情形不予办理停止用热外，不得擅自设置限制停热条件。

明确辖区每处热源包保责任人，实现“一对一”包保

各区县（市）政府是本区域供热监管责任主体，要全面做好辖区内供热隐患排查整改、企业监管、应急保障等各项工作。建立以区县（市）主要领导负总责、区县（市）供热主管部门牵头并与街道办事处、镇政府分工负责、社区居民委配合的供热保供机制，与各街道办事处、镇政府签订供热保供责任状，明确街道办事处、镇政府的职责边界。要强化区县（市）级公共财政投入和资金配比、支付，及时发放供热保障、政府补贴资金，不得截留、挤占、挪用、统筹，对尚未发放的资金，尽快筹集发放，切实做好保供保民生工作。

同时，各区县（市）供热主管部门作为区县（市）政府供热监管具体执行机构，要与街道办事处、镇政府分工负责，全面掌握辖区供热基本情况、供热运行动态和居民投诉情况，及时处理民声热线等渠道转办和反映的信访投诉问题，督促供热单位提高办结时效和供热质量，切实解决居民遇到的用热问题。各区县（市）供热主管部门要落实街道办事处、镇政府包保责任人，加强对各街道办事处(乡镇)的监督、指导和考核考评。明确辖区内每处热源包保责任人，实现“一对一”包保。向社会公布区县（市）供热主管部门、街道办事处、镇政府的供热监督电话，督促供热单位及时处理居民投诉问题。

此外，对于城市规划区内的供热区域，街道办事处、镇政府要在区县（市）供热主管部门指导下，全面做好辖区内各项供热监管工作。镇政府要将农垦、森工供热纳入监管保障体系。做好投诉居民室温现场检测和开展供热访民问暖工作，特别要加强对居民投诉量大的小区和楼栋的室温监测。加大供热问题督办力度，做好管区内供热单位供热质量监督评价。充分发挥社区居民委作用，建立供热网格员制度，以小区或庭院为单位落实网格员，确保每个小区有人管、每个供热问题有人过问。

继续实施用热保障政策，不得要求享受补贴用户垫付热费

根据《通知》，继续按照有关规定，对9区供热保障对象实施补贴。各区供热主管部门要严格审核热费补贴人员资格，各供热单位要做好补贴人员汇总申请工作，严格执行补贴人员公示制度，接受群众监督。供热单位不得要求享受供热补贴的用户垫付热费，各区供热主管部门要设立并公布监督举报电话，及时受理居民投诉。

对非城市供热住房、自行采暖住房的城市居民最低生活保障对象热费补贴的认定及发放，按照市民政局有关规定执行。各县（市）暂不执行本通知规定的供热困难家庭热费保障政策。

严格考核、奖优罚劣，保质供热提高居民满意度

根据《通知》，各区县（市）政府要按照签订的供热保供责任状对标对表抓考核，充分发挥街道办事处、镇政府的作用，落实落靠供热网络员制度。区县（市）供热主管部门要按照《黑龙江省城镇供热企业信用评价管理办法》，对供热企业进行月度和年度考核，通过媒体公开曝光群众反映强烈、供热质量不达标、整改不到位的供热单位，并以挂红牌、亮红灯等方式，落实相应惩戒措施。市民声热线办公室要对各区县（市）供热投诉及办理情况进行汇总分析，实施月排名、月通报。对居民投诉率高的供热单位，市区县（市）供热主管部门要统筹热源能力，采取摘负荷、限发展等措施，督促供热单位提升热源能力和管网布局，保质供热。

同时，各级执法部门、公安机关要加大供热行政执法力度，接到违法供热或违法用热举报，要快速反应、严格执法，严厉打击。