

许昌市住房和城乡建设局

签发人：郑永辉

办理结果：B

对市政协八届三次会议第 08030171 号提案的 答 复

马晓丽委员：

您提出的关于“改善供热工作相关问题”的提案已收悉。现答复如下：

一、对接发改部门，及时反映供热收费方面建议和诉求

市区热价由市发改委按照法定程序确定，2020 年 10 月市发改委发布《许昌市发展和改革委员会关于我市中心城区居民热力直供到户价格和居民两部制热力计量收费标准（试行）的通知》（许发改价管〔2020〕185 号），确定了居民供暖指导价格 0.18 元/平方米/天，面积核定以用户建筑面积为准。

随着许禹供热长输管线工程和中心城区供暖质量改善（“汽改水”）工程完工投运，彻底解决了长期困扰我市热源不足的问题，供暖介质由 2022 年之前的蒸汽为主转变为目前的高温水为主，有效提高了热使用率。我局已积极同市发改委对接，及时反映委员

和群众关于供热收费方面建议及诉求。

二、认真梳理，积极开展供热设施“冬病夏治”工作

为全面提升供热保障能力，切实解决群众反映的突出问题，确保 2025—2026 年采暖季供热系统安全稳定运行。2024—2025 年供暖期结束后，我局督促热力公司全面开展供热设施“冬病夏治”工作，认真梳理上一采暖季运行情况，分析供热投诉数据，建立问题清单，重点排查热源、热网、换热站等重点环节故障隐患，建立整改台账，制定整改方案，重点整治供热不及时、效果差、设备故障频发等问题，确保 10 月底整改到位。截至 7 月 2 日已完成清洗换热站过滤器 1103 台、阀门润滑保养 7949 个、一网井室检查保养 362 处、水泵保养 1444 台、板式换热器拆卸清洗 20 台，已完成维修保养计划约 90%左右。

三、加强监管，全面提升供热服务质量

为全面提升供热服务质量，我局加强监管，深化企业供热服务主体责任。一是督促热力公司学习借鉴胖东来服务理念，从企业服务热线、服务承诺、业务流程等方面入手，明确服务标准，提升整体服务水平。二是建立了包片人员、供热处班组管家电话、公司客服热线三级电话沟通体系，实现不同问题分类、分级、分流处理，保证供暖问题 24 小时随时接听、迅速处理。三是通过上门收费、免费为用户清洗用暖设施、根据实际情况办理退费手续、为“外地返乡”用户提供阶段性供暖和推出“拥军爱幼”等服务措施，进一步提升服务质量，提高用户满意度。四是在供暖期间，

为保障小区供暖质量，我局将成立供暖督查组，会同各区供热部门进行入户检查供暖质量，督促热力公司和小区物业提高供暖服务质量，对小区换热站的运行情况进行检查，发现问题及时督促解决，提高小区供暖质量，及时掌握市区供暖的服务和运行情况。

四、供热时间问题

许昌市中心城区集中供暖始于 90 年代，供暖期是 90 天，即从 12 月 1 日到次年 3 月 1 日。我局每年均收到大量市民群众的电话和来信，反映许昌市中心城区的供暖期相比省内其他城市短，建议延长我市供暖时间。2018 年 11 月，许昌市政府第 40 次会议通过了市发改委关于统筹安排延长供暖期的汇报，从 2018—2019 年供暖季开始，我市集中供暖规定的时间由原来的 90 天调整为 120 天。调整后，许昌市的供暖时间与周边的郑州、开封等城市保持一致，更加符合实际情况，群众关于供暖问题的投诉量大量减少。

根据《河南省集中供热管理试行办法》（河南省人民政府令 183 号）第十七条规定：“供热起止时间由市、县级人民政府根据当地实际确定。热经营企业应当按照确定的起止时间供热，不得擅自变更。如遇异常低温情况，市、县级人民政府可以决定提前供热或者延期停热，并对提前供热或者延期停热发生的费用给予适当补贴。”及《许昌市集中供热条例》第十九条规定：“本市中心城区集中供热期为当年的十一月十五日零时至次年的三月十五日零时。县（市）集中供热期由当地人民政府结合本地实际确定并向

社会公布。如遇异常低温天气，市、县（市）人民政府可以决定提前供热或者延期停热，并向社会公布。对延长集中供热期发生的费用给予热经营企业适当补贴。”我局将加强监管，督促热力公司严格执行供热规定，确保群众温暖过冬。

非常感谢您对市区集中供暖事业的关心、支持及建议。下一步，我局将加强供热企业监督管理，完善供热技术和服务保障，提升服务品质，为千家万户送去更高效、更便捷、更有温度的供暖服务。



联系单位及电话：许昌市住房和城乡建设局，2161654

联系人：郑丽英

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局（各1份）。