

西安市未央区人民政府办公室

未政办函〔2025〕40号

西安市未央区人民政府办公室 关于印发未央区 2025—2026 年采暖期 集中供热保障工作方案的通知

各街道办事处，区人民政府各工作部门、各直属机构：

《未央区 2025—2026 年采暖期集中供热保障工作方案》已经区政府同意，现印发你们，请认真贯彻执行。



西安市未央区人民政府办公室

2025 年 11 月 4 日

未央区 2025—2026 年采暖期集中供热保障工作方案

根据《西安市人民政府办公厅关于印发采暖期集中供热保障工作方案的通知》（市政办函〔2020〕129号）文件精神，为扎实做好我区集中供热各项管理工作，确保今冬明春供暖保障顺利实施，制定本方案。

一、总体目标和主要任务

（一）总体目标

确保今冬明春集中供热安全稳定、高效有序，人民群众温暖过冬。

（二）主要任务

立足资源供应实际，构建上下积极联动、部门协调一致的集中供热保障体系，统筹集中供热保障工作，规范供用热行为和市场秩序，解决好各类集中供热问题。

落实集中供热企业供热主体责任和各街道办事处、民生用热保障属地责任，强化集中供热事宜组织协调、监督管理、跟踪问效，确保民生用热安全稳定供应。

二、组织机构

成立我区集中供热应急指挥工作专班，专班长由区政府主要领导担任，成员单位由区级相关部门和各街道办事处组成。

专 班 长：王红武 区长

副专班长：车 飞 区委常委、副区长

程希文 副区长

张永辉 副区长

薛 凡 副区长

王 健 副区长

王 卫 副区长、公安未央分局局长

成员单位：区委社会工作部、区委网信办、区城管执法局、区发改委、区住建局、区财政局、生态环境未央分局、公安未央分局、区应急管理局、区市场监管局、区城棚改事务中心、区教育局、区民政局、区信访局、区卫生健康局、区机关事务服务中心、公安交管未央大队、资源规划未央分局、大兴未央管委会以及各街道办事处主要负责同志。

工作专班下设办公室，办公室设在区城管执法局，负责供暖期间日常管理工作，办公室主任由区城管执法局局长张鹏同志兼任。

三、责任分工

（一）区级牵头部门

区城管执法局：向区委、区政府及时报告集中供热重大问题；督促、指导各街道办事处、管委会集中供热管理部门加强辖区集中供热行业管理工作；加强对集中供热行业安全生产的监督管理，指导集中供热企业应急预案体系建设，督促集中供热企业建立完善的集中供热突发事件专项应急预案；联合有关部门对集中供热企业的安全生产、供热质量、供热服务、设备检修等工作开

展督导检查 and 考核；督促集中供热企业开展“访民问暖”活动；及时处理12345市民热线转办工单，督促、指导、协调集中供热企业处理相关问题；查处集中供热企业违法违规行为。采暖期设立24小时值班电话，及时处置因群众用暖产生的突发事件。

区发改委：配合市发改委组织冬季高峰供气保障工作，对天然气保供情况实时监控，处置天然气气源保障突发事宜；向上级发改部门和中石油、省天然气公司等上游单位协调争取气源，保障集中供热企业天然气锅炉用户；处理有关天然气气源保障和燃气供热价格政策的宣传解读工作。

区住建局：督促开发商加快保交楼小区供暖设施建设；督促物业服务单位履行供热管理相关规定，督促物业服务单位开展物业代管供热小区内部供热设施巡检，协调解决小区内部供热问题；督促物业服务公司配合供热企业按时启动小区内部供热设备，及时公示供热企业提供的收费、退费及供热故障等信息；督促物业服务公司配合区集中供热行政主管部门开展集中供热宣传工作，依据相关法规及合同规范配合供热企业开展供热工作，对发生瞒报、漏报、少报供热面积等“偷热”问题的物业服务单位督促其整改，对拒不整改的会同市场监管部门记入全市不良信用信息；处理有关由物业代管暂未实施直管到户小区范围内及涉及开发商新建项目完成产权首次登记前供热设施建设引起的供热问题投诉。

区财政局：根据相关规定，配合市财政局做好资金保障工作。

生态环境未央分局：负责供暖设施设备环境污染物达标排放检查工作，及时督促污染物排放未达标企业积极整改。

公安未央分局：依法查处物业服务公司等单位和个人“偷热”等违法犯罪行为；依法查处借供热矛盾扰乱社会秩序的违法犯罪行为。

区应急管理局：依法对集中供热领域安全生产工作实施综合监督管理，督促落实安全生产属地管理和行业监管责任。指导、协调、督促区级集中供热行业管理部门做好安全生产管理培训、生产安全事故预防，开展安全生产检查、隐患治理等工作；承担集中供热安全生产事故的应急指挥组织工作。

区市场监管局：依法监督处理利用供热合同侵害国家利益、社会公共利益行为；加强集中供热企业特种设备安全监督检查工作，督促、协调相关检验、检测工作，监督检查高耗能特种设备节能标准的执行情况；依法查处物业公司、集中供热企业的违规收费行为（包括为供热服务的水电费）；督促协调热能表计量检定工作。

区域棚改事务中心：牵头负责城改项目供暖问题排查解决工作。对已回迁今冬不能实现供暖的项目，及时制定相应措施，避免群访事件发生。

区教育局：负责组织开展区属学校、幼儿园供暖设施排查工作，牵头协调解决学校供暖问题，及时配合相关投诉答复。

区民政局：负责养老机构供暖设施排查工作，协调解决供暖

质量问题。做好城市低保、特困供养人员供暖补贴发放工作，确保足额发放到位。

区信访局：指导责任单位妥善解决因供暖问题引发的群访事件。

区卫生健康局：负责医疗机构供暖设施排查工作，协调解决供暖质量问题。

区机关事务服务中心：负责区政府办公场所供暖设施排查工作，协调解决供暖质量问题。

公安交管未央大队：负责保障抢修车辆在执行供热事故抢修任务期间通行顺畅。

资源规划未央分局：配合市资源规划局督促在建项目加快完善供暖基础设施配套进度，对未按期完成配套的项目单位进行约谈督办。

大兴未央管委会：配合未央官街道做好大兴未央管委会区域城改项目供暖问题排查解决工作；对已回迁今冬不能实现供暖的项目，要及时制定相应措施，避免群体性上访事件发生。

区委社会工作部：承接市12345政务服务便民热线平台转办的各类供热投诉，及时准确向相关单位交办。及时将投诉集中供热企业服务质量的问題，向各街道办事处、区城管执法局交办；将投诉物业服务公司服务质量的问题，向区住建局和各街道办事处交办；将投诉价格、收费方面的问题，向各街道办事处、区发改委、区市场监管局交办；将投诉“偷热”行为的问题，向各街

道办事处、公安未央分局交办；对于其他投诉，按照本方案职责分工向相关部门交办。

区委网信办：负责做好供暖期网络舆论监测和分析，及时预警和指导处置负面网络舆情。

（二）各街道办事处

成立供热保障协调机制，研判辖区供热形势，制定相应工作方案，对供热工作进行专门部署；落实民生用热保障的属地管理责任，及时沟通、协调、处理采暖期集中供热天然气保供问题；组织辖区供热小区物业服务公司召开供热工作宣传动员会议，安排部署相关工作；发现有违反相关法规及合同的行为，对属于物业服务公司责任的督促其进行整改；加强属地管理力量，每周检查供热厂站和天然气设施安全运行情况，督促企业落实安全生产主体责任，及时做好信息公开并妥善处理群众投诉，避免发生群体性事件；发现损毁供热管网设施的行为及时制止并上报相关部门进行查处；负责辖区内城改项目供暖问题排查解决工作，督促开发企业加快供热设施设备的施工建设，力争本供暖季供暖；对汉长安城遗址区内供暖使用安全情况进行重点排查和关注；对已回迁今冬不能实现供暖的项目，要及时制定相应措施，避免群访事件发生。

（三）气暖企业

秦华天然气公司：做好冬季采暖期天然气需求预测，科学调度，合理组织气源供应。制定完善采暖期集中供热天然气保障工

作方案和应急预案；及时与集中供热企业签订“供用气合同”和“供用气安全合同”，明确约定双方承担的相应责任和义务；在“压非保民”的前提下，全力保障无备用燃煤锅炉的集中供热企业采暖期天然气锅炉用气，尽力保障其他集中供热天然气锅炉用气；集中供热燃气设施管理人员 24 小时驻场值班巡查，及时消除安全隐患，组织针对性应急演练，加强备品备件准备，确保应急及时有力。

集中供热企业：不断完善安全生产、供热服务、节能减排等管理制度，严格执行操作规程和标准；制定完善安全生产管理制度、安全事故应急预案、供热工作保障方案、“压非保民”工作方案及燃气锅炉缺气时的应急预案；储备充足的应急保障物资，保障应急抢险人员、车辆、工具、材料、备件和通讯工具“六到位”，做好随时投入抢修抢险工作的准备；加强员工安全教育培训，定期进行应急演练，切实提高突发事件防范和应急处置能力；执行天然气“压非保民”措施，分阶段、分锅炉、分区域实行限供；统筹燃煤锅炉、天然气锅炉、热电联产余热及污水源利用，提高供热保障能力和服务水平；积极争取气源，应对可能出现的不利情况；定期巡查、及时维护供热设备设施，建立问题台账，实行销号管理；及时更换老旧供热管网，指导物业服务公司做好小区内部供热设备检修；落实24小时电话值班，及时办理12345市民热线等平台转办的投诉；高度重视维稳工作，及时妥善处理投诉集中的供热问题，就地化解，避免发生群体性事件；开展访

民间暖活动，向用户宣传供热知识，收集供热意见建议，现场解决供热问题；加强人员培训，加强对应急管理机构以及救援队伍相关人员进行上岗前的培训和业务培训。至少每年进行应急课程培训两次。按照市城管局要求，10月25日前完成锅炉和管网检修；11月3日前完成管网冷循环和小区注水试压；11月5日，全市所有供热系统具备“锅炉可随时点火、管网压力温度正常、换热站具备换热能力”的条件；11月8日起，各集中供热企业启动锅炉错峰点火运行；11月14日中午12时全部达到规定供暖温度。开展“访民间暖”活动，落实小区供热管理员责任制，确保今冬采暖季用户室内温度稳定达标（不低于20℃）。要依托企业现有微信公众号或小程序，增设“码上暖”服务模块，生成统一服务二维码，畅通群众咨询与投诉渠道，并同步建立“15分钟响应、1小时上门、24小时回访”的闭环处置机制。

四、保障措施

（一）建立应急保障协调机制

建立全区集中供热应急保障协调机制，由区城管执法局牵头，区委社会工作部、区委网信办、区发改委、区住建局、区财政局、区应急管理局、区交通局、区卫生健康局、区教育局、区民政局、区信访局、区农林水务局、区市场监管局、区城棚改事务中心、区机关事务服务中心、公安未央分局、资源规划未央分局、生态环境未央分局及各相关企业配合，研究协调集中供热重大问题，保障集中供热平稳、高效。

（二）做好宣传舆情管理

通过各种形式和各类媒体，加大对供热知识、用热常识及供热服务等方面的宣传，推广普及供热法规和相关政策，引导用户安全、合理、经济用热，并通过正规途径反映诉求。

各街道办事处要制定完善舆情处置机制，及时对辖区内供热舆情及时研判，通过媒体正面宣传，引导社会舆情。强化对突发事件的媒体管控，加强部门协调沟通，防止出现集中供热问题炒作现象。

（三）强化信息报送

供热期间，各集中供热企业按要求向区城管执法局报送锅炉运行、供热能力、天然气消耗、天然气缺口及采取的应急措施等供热信息，区城管执法局定期报送市燃气供热服务中心。

（四）加强督导检查

集中供热是重大民生工程，各单位要高度重视，切实做好相关工作。区城管执法局要通过专项督查、明察暗访、实地调研等方式加强督促检查，确保各项保供措施落实到位。对工作不主动、进展缓慢或出现重大问题的责任单位和主要负责人，将依据相关规定进行通报、约谈及问责。

（五）做好供热投诉处置及值班工作

各区级部门、街办、集中供热企业要做好供热投诉处置工作，安排好供热期间的值班工作，向用户公开供热服务投诉监督电话，及时受理群众投诉，安排测温并整改，确保供热服务及抢修

及时。各供热企业保证供热服务电话24小时畅通，坚决杜绝电话虚设、无人值守现象。各街办及相关部门共同协作，全力保障今年供热的正常稳定运行。