



# 兰州市启动 “访民问暖”行动

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者李冰洁)10月14日,记者从2024年全市供热工作会上获悉,为着力提升城市供暖能力和服务保障水平,切实以供暖热度提高城市温度和群众满意度,自10月15日起,兰州市正式启动“访民问暖”行动,至2025年3月31日结束。

根据市委、市政府工作安排,今年的“访民问暖”分三个阶段开展:

**前期排查阶段(10月15日至10月31日)**,重点对供暖准备工作进行排查。要按照不落一家、不漏一户的要求,对居民群众和供暖企业进行全覆盖走访。

居民端,重点排查采暖设施是否正常、打压注水有无跑冒滴漏现象、涉及分户式供暖改造的是否如期完成、困难群众供暖补贴是否发放。

企业端,重点排查供热和换热站点检维修是否到位、分散供热主体整合提标是否完成、是否存在断供弃供风险、本采暖期和历年欠费收缴情况。

**集中排查阶段(11月1日至11月25日)**,重点对供暖质量和供暖稳定性进行排查。要采取家家走到、户户遍访的方式,以网格为单元,开展全覆盖、地毯式排查。居民端做到“四访四问”,企业端做到“四看四查”。

**常态排查阶段(11月26日至2025年3月31日)**,持续开展重点区域、重要时段、重大节会巡查和全城随机抽查。

96599

12345

## 10月25日前,公布供暖投诉监督电话 11月1日零时为市民达标供热

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者张艾萍)10月14日,兰州市政府召开2024年供热工作会议,部署了2024-2025年度城市供热保障工作,分析了2023-2024采暖期市民供热投诉数据。

会议要求,各县区要督促辖区供热企业加快供热设施检修、养护工作进展,提前开展锅炉调试、打压注水、漏点排查等准备工作,10月25日前要具备安全运行条件,11月1日零时达标供热。

为全力做好今冬供暖保障,兰州市供热服务中心将继续牵头成立“冬季供热调度中心”和“访民问暖行动指挥部”,从10月15日起正式运行冬季供热调度中心,落实供热“日调度、日报告”工作机制,不断形成“市级统筹协调、部门积极配合、属地尽责监管、上下联动攻坚”的供热保障体系,对供热站点间歇性供热、供热不达标等突出问题,要采取亮牌督办、通报批评、强制接管等措施予以惩戒。

10月25日前,市、区、街道、社区四级要同

步设立供热投诉政府监督电话,通过媒体广泛公布全市供热投诉企业客服电话,在兰州热力集团设立96599供热客服专线,在12345政务服务热线设立供热专席。同时,要继续制作“供热便民服务卡”,在居民小区显著位置张贴或通过“访民问暖”行动上门发放,确保群众遇到供热问题能够第一时间向有关单位反映。另外,要进一步简化供热服务流程、缩短投诉办理时限,提升供热投诉的可达率、办结率和满意率。