

# 北京市农业农村局 北京市城市管理委员会 文件

京政农发〔2022〕95号

## 北京市农业农村局 北京市城市管理委员会 关于印发《2022—2023年度取暖季 北京市农村地区冬季清洁取暖 后期管护工作方案》的通知

各涉农区人民政府：

经市委、市政府同意，现将《2022—2023年度取暖季北京市农村地区冬季清洁取暖后期管护工作方案》印发给你们，请抓好贯彻执行。



(此件主动公开)

# 2022—2023 年度取暖季北京市农村地区 冬季清洁取暖后期管护工作方案

为贯彻落实党中央、国务院关于大气污染防治工作的部署要求，全市积极推进农村住户的冬季清洁取暖工作，取得了良好的成效。目前，全市农村地区清洁取暖工作重心已从改造安装转向后期运行管理。为做好 2022—2023 年度取暖季农村地区冬季清洁取暖后期管护工作，特制定本方案。

## 一、工作目标

健全农村地区冬季清洁取暖后期管护工作机制，高效快捷办理 12345 市民服务热线诉求和区、乡镇后期管护社会化服务组织的报修诉求，确保农村住户正常取暖。认真落实接听热线电话后 10 分钟之内完成派单响应、2 小时上门和 4 小时完成维修的工作要求，确保正常取暖维修诉求的响应率 100%、解决率 100%、满意率 90%以上，其他政策类诉求、收费类诉求、尽快实施“煤改电”等方面诉求的响应率 100%。

## 二、工作原则

（一）政府引导、多方参与。充分发挥政府引导作用，强化后期管护工作的政策扶持。积极发挥清洁取暖设备中标企业、第三方社会机构和农村住户的作用，形成政府、社会和农村住户多方参与的工作格局。

（二）系统谋划、闭环管理。从能源保障、设备维护、科学使用、后期养护等环节统筹谋划后期管护工作，实现报修电话公

布告知、接听电话、实时派单、上门维修、进展督办、回访核实和考核评价等全过程管理，确保各项工作落实落细。

（三）接诉即办、未诉先办。全面推行取暖工单处理助手 APP 办理模式，实时转派工单至管理人员和维修人员，第一时间开展后期管护与维修工作。同时通过使用知识宣传培训、取暖季前巡检、信息化平台预警、重点时段提前预防等方式，实现未诉先办，有效降低设备使用故障率。

（四）高效快捷、保障民生。强化各级后期管护社会化服务组织职能，科学布局维修网点，高效快捷办理各类后期管护诉求。在后期管护工作中坚持全心全意为农村住户服务的宗旨，认真热情开展各项工作。

（五）坚守底线、安全第一。坚守保障农村住户正常取暖和生命财产安全的底线，规范后期管护中的安全管理，细化燃气、电力等方面的相关安全措施，全面落实区、乡镇、村和相关企业的责任，确保不发生重大安全事故。

### 三、工作措施

（一）健全报修渠道，快速办理百姓诉求。各区建立健全区级或乡镇级后期管护社会化服务组织，公布服务热线电话，科学设置服务热线的席位数量，切实保障接听电话能力。科学配置值班人员并做到 24 小时有人值守，确保热线畅通。通过设备上张贴、醒目位置张贴、微信群告知、发放告知卡等方式公布服务热线及具体维修人员电话，做到家喻户晓，并实时更新相关信息。全面使用取暖工单处理助手 APP 办理模式，通过信息化技术措

施，对各企业售后服务和应急抢修的设备巡检情况、响应速度、上门服务效率、维修情况等，做到及时调度、全程督办，全面提高热线处理速度，不断提升服务效率。

（二）认真做好取暖季前的设备巡检工作。2022年10月底前，各区基本完成设备及取暖系统巡检工作。巡检工作应严格执行国家和本市相关标准；对未制定巡检标准的，应制定科学严谨的巡检标准，确保巡检质量，切实有效降低设备使用故障率。在巡检过程中，针对不同类型的清洁取暖设备，重点对水泵、电路、燃气管线及场站、水系统等关键部件的工况开展巡检维护保养，认真做好巡检记录工作，确保如期、高质量完成设备巡检。

（三）深化使用知识和相关政策的宣传培训。各区及时对农村住户诉求进行深入分析，将使用知识、相关政策、工作进展、后期管护等内容，通过上门宣传、村委会喇叭广播、公告栏张贴、发放“明白纸”等方式，帮助农村住户了解相关政策和工程进度安排，科学使用清洁取暖设备。特别是提前公布并告知本区超出免费质保期的设备维修收费政策，以便得到农村住户的理解、支持和配合。对尚未纳入改造计划的，告知改造计划和时间安排，及时回应诉求。

（四）抓好接诉即办，确保按时完成维护工作。各区应第一时间办理12345市民服务热线和区、乡镇后期管护热线的诉求，按照10分钟之内完成派单响应、2小时上门和4小时完成维修的要求开展维修工作，全面提升诉求响应率、解决率和满意率。健全并落实12345市民服务热线和本区、乡镇后期管护热线快速

处理机制，明确负责人和联络人，全面掌握本地区的热线诉求及办理情况，及时将来电人信息、来电时间、上门时间、维修完成时间、故障信息、维修记录、故障处理措施、服务评价反馈等信息纳入信息化平台中。组织力量分析热线诉求集中的乡镇、村，加强工作调度，减少使用中的问题，落实接诉即办，力争未诉先办。

（五）高效开展取暖季初（末）期、极端低温等关键时段的管护工作。针对取暖季初（末）期、极端低温、雨雪大雾天气等关键时段，各区应研究制定相关措施和预案，健全保障机制，配备充足保障人员，能够针对农村住户诉求随时做出应急反应。各中标企业和社会化服务组织应充足备存相关零部件和整机应急备品，确保满足日常维修需求，做好电暖器、备用机器等各类应急物资的储备。取暖季结束后，应做好防尘、防撞等防护和管理工作。

（六）做好能源供应保障调度与运行效果监测评价工作。定期组织电力公司、燃气集团及相关供气、供煤企业加强对能源供应保障的调度，提前对接需求，合理制定并落实供应计划，建立应急处理机制，确保能源供应安全、稳定。探索采用物联网、移动互联网等先进技术，实时传输设备运行数据，及时掌握设备运行情况、室内温度和运行费用等，科学分析评价设备运行效果，有效预警运行问题，提升设备运行水平。鼓励各区在现有清洁取暖供暖系统的基础上，探索开展能效提升和长效运行等工作。

（七）加强燃煤质量的监管和安全生产相关工作。各相关区

对采用优质燃煤取暖的农村住户，在配送、使用过程中，加强优质燃煤质量的现场核查，严格把控产品质量，确保燃煤保质保量供应。组织供煤企业对每批次的燃煤质量进行自检；积极配合相关执法部门开展督查抽检。各区明确区、乡镇、村和相关企业的安全生产责任，各区农业农村局和各有关区“煤改气”责任部门作为本区农村地区村庄住户冬季清洁取暖相关工作牵头部门，严格落实“管行业必须管安全”的要求，严格依据职能职责，开展清洁取暖工作中相关安全管理工作。组织好电力、燃气、清洁取暖设备、型煤供应等企业针对管网、户内线路、户内炉具等进行安全风险排查，同时开展有效的安全宣传工作。各区应积极探索采用信息化监控、配备智能报警装置等手段提升安全监管的精细化水平。加强对“煤改气”农村住户关于燃气安全知识的宣传培训，确保报警器等设备正常启用，杜绝“煤改气”农村住户对燃气管线进行私建、私改的行为，避免燃气泄漏造成安全事故。

#### 四、工作要求

（一）提高政治站位，进一步加强对清洁取暖设备运行维护工作的认识。冬季清洁取暖工作是事关百姓生活的重要民生工程。各区务必高度重视，提高政治站位，克服麻痹思想，特别是针对近几年极寒等极端天气，认真分析后期管护工作的经验和问题，8月底前进一步完善本区的清洁取暖设备后期运行管理工作方案，以更高标准做细做实各项工作。

（二）加强统筹管理，健全工作机制。市级部门切实履行调度管理职责，建立清洁取暖后期运行管护技术支撑团队，指导解

决疑难复杂问题。各区可通过政府购买服务等方式确定区、乡镇后期管护社会化服务组织或第三方机构，建立应急管理体系，加强应急工作力量。清洁取暖设备中标企业安排充足人员对处于免费质保期内设备开展售后维修工作，区、乡镇后期管护社会化服务组织或第三方机构重点负责超出免费质保期设备的售后维修工作。各区进一步完善清洁取暖设备售后服务网络，实现布点科学、人员充足、反应快速。强化对维修队伍的管理，加强对维修人员的专业培训，确保维修人员具备熟练的维修技能。应健全后期管护工作效果的评价机制和奖惩机制，对各维修企业、维修机构的维修、管护情况进行评价和督导。一旦出现售后服务不及时、不到位的，第一时间启用应急队伍开展管护工作，并对相关企业及时进行约谈，监督整改。

（三）完善政策，明晰责任。各区在市级政策的基础上，根据本区实际，健全工作机制，进一步细化完善长效管护政策，科学安排区级资金，全面落实政府、企业、农村住户的相关责任，全面推进清洁取暖设备的后期运行管护和应急保障等相关工作。对于超出免费质保期后农村住户要承担配件更换的相关费用政策和冬季清洁取暖补贴政策的制定应加强统筹，科学合理确定补贴发放范围及标准，确保出台政策的科学性、合理性、公平性及可持续性。对执行过程中存在的问题，适时修订、完善已出台的补贴政策。对设备寿命到期后更新的补助政策，由市农业农村局会同市财政局、市城市管理委、市生态环境局等相关部门进行充分调研后，合理确定农村住户应承担的取暖成本，综合考虑财政

承受能力、财政补助政策公正公平性、消费水平等因素，科学合理确定补助范围、标准、形式，适时出台相关政策。

（四）积极探索，创新工作模式。在工单、派单、跟踪、回访等环节充分利用 APP 小程序等信息化手段，实时掌握工作进展、提升办理速度。围绕节能降碳目标，开展人工智能控制等技术的试验推广。鼓励各区建立村级管护机制，开展日常巡检、使用操控、简易故障维修等工作，“小问题、小故障”在第一时间到达现场，在最短时间内解决。制作设备巡检视频教程、常见故障维修视频教程和使用知识视频教程，通过各种形式进行推送和组织学习，降低设备故障率、提升维修人员和农村住户解决故障的能力。

（五）做好诉求总结分析与信息报送工作。紧密结合诉求及办理情况，坚持取暖季期间每日 9 时、16 时的双调度机制，落实诉求办理情况的日报、周报、月报制度，及时分析诉求办理情况，改进工作薄弱环节，预判时段性、规律性问题，定期召开会商会和调度会，制定工作预案，做好应对准备。对于政策执行、剩余山区村庄“煤改电”实施时间等方面的 12345 市民服务热线诉求，及时对接市政务服务热线进行分类处理。各区及时报送本区的经验做法，便于其他区借鉴推广。