

一小时完成供暖主管道漏水维修,3000余户居民无一投诉

# 多举措保供暖 让居民温暖过冬



窦店镇

12月5日5时21分,京南嘉园社区供暖公司在窦店镇供暖工作联络群里报备:因供暖管道出现漏点造成管道失压导致停暖,预计影响四片居民区3027户,计划于当晚完成全部的维修工作;5时35分,维修人员通报已找到漏点,维修工作正快步推进;6时35分,维修人员再次通报:经抢修已恢复正常供热。从发现供暖故障到完成维修,仅用时1小时14分钟,涉及的3027户居民无一人投诉。

## 成立专班,迅速处理供暖紧急事件

据镇城乡发展服务中心介绍,5日京南嘉园社区快速处理暖气漏水事件的背后是窦店镇供暖协调专班及专班研究确定的涉供暖问题处理机制在起作用。

窦店镇每年都会成立供暖协调专班,由供暖主管部门牵头,协调镇内9家供暖公司和窦店镇市民诉求处置中心,搭建气候降温预警和涉供暖紧急事件处理通道,要求镇内供暖企业出现供暖紧急事件后,立即向专班报备,快速出具事件说明,并第一时间在居民微信群中发布供暖说明,让居民提前知悉相关情况,做好情绪安抚工作。

同时,供暖协调专班安排维修人员启动故障排查和维修工作,科室及社区相关工作人员第一时间到场督导维修;涉及挖掘工程的,第一时间报备,并在地下管线防护系统发布施工信息,在与其他管线主管单位做好对接的前提下,再进行施工,防止出现因施工不当等原因引发次生事故。

窦店镇曾运用此机制,一天内快速解决了两起涉及腾龙家园社区和华城家园社区近900户居民的供暖紧急事件。



## 协调资源,快速解决“泛供暖”问题工单

除了因暖气管道爆裂等供暖系统内部故障引发停暖紧急事件外,其他因素也可能导致停暖。因此,窦店镇确定了“泛供暖”问题工单解决原则,即秉持为民服务初心,运用吹哨报到等机制,想方设法协调各方资源,快速应对涉供暖工单。田家园社区11月24日供暖问题解决就是窦店镇贯彻该原则的体现。

11月24日16时11分,疫情防控工作正吃劲时,田家园社区供暖公司报备称,因供电问题社区出现停暖现象。接

报后,窦店镇供暖协调专班立即联系窦店供电所,要求供电所第一时间派出维修人员进场排查故障,并积极协调村、社区防疫卡口给予快速通行。经查,发现是社区旁边一处农地作业时,作业人员不小心挖断地下电缆,导致社区停电停暖,经各级工作人员加班加点修复,于接报两个小时后恢复供电供暖,收获了居民的认可。

## 随机应变,机动解决涉供暖问题

此外,有些接诉即办工单乍看之下跟

供暖无关,但归根结底是由供暖相关问题引起的,这个时候就需要各级接诉即办工作人员随机应变,充分发挥主观能动性加以解决。

11月26日晚23时许,正值疫情防控形势严峻时,窦店社区接诉即办专员王宜凡接到一户居民反映,自家楼上漏水,影响了家人正常生活。接诉后,王宜凡第一时间到居民家查看情况,综合楼上楼下业主反映和维修人员意见,发现很大可能是楼上供暖管道漏水导致。但因楼上业主远在外区,且维修人员深夜作业需要时间,为尽快解决困扰楼下居民的漏水问题,王宜凡在征得楼上业主同意的情况下,对该户供暖阀门实施截断处理,有效解决了楼下居民反映的漏水问题,也减少了楼上居民的损失。

冬季供暖问题是北方居民普遍关心的问题,自11月13日启动正式供暖后,即使在疫情防控紧张期间,窦店镇都不忘加大供暖保障力度,快速处理了多起涉供暖紧急事件。截至12月4日,21天里共处理涉供暖工单130件,响应率100%。接下来,窦店镇将继续把保障居民供暖作为当前重点工作之一,切实发挥供暖协调专班和涉供暖问题处理机制,为民着想、解民之忧,确保供暖工作安全、平稳、有序运行。

文并图/北青社区报房山版组 罗姿



成长是场甜蜜冒险  
让我陪你展翅明天

## 北京银行“京萤计划” 儿童综合金融服务

- 小京卡 — 积贮时光, 承载未来
- 小京压岁宝 — 存在当下, 储蓄未来
- 小京宝贝计划 — 贴心保障, 守护未来
- 京苗俱乐部 — 积聚光芒, 启迪未来



扫码加入京苗俱乐部