

让 15 万户居民温暖过冬

丰台区469个居民锅炉房启动供热



本报讯(通讯员 谢俊宏 孔琳)记者从丰台区城市管理委员会了解到,按照全市2023-2024供热季供热启动会部署要求,11月6日0时,丰台区469个居民锅炉房已正式启动供热保障工作,共涉及居民供暖面积5400万平方米,1216名司炉和维修人员24小时坚守岗位,全力做好应急抢修事故的准备工作,保障辖区15万余户居民温暖过冬。



工作人员在居民家中测温,严守18℃“温度线”。史莉 摄

24小时接办住户采暖诉求
优化「供热管家」服务

“您身边的供热管家”是丰台供暖所24小时不间断“一站式”供暖服务措施,供暖所的140余名“供热管家”自9月初供热系统陆续开始打压上水就已经开始对供热设施和户内设施进行隐患排查,彻底解决供热系统中的“跑冒滴漏”问题。同时还开展了主动上门、主动检修、主动服务、主动回访工作,解决客户“最急、最忧、最盼”的迫切问题,做到“有求速应,有忧速解”。

同时,为了确保及时有效接听住户采暖诉求,今年供暖季供暖所从所内抽调了50多名职能部门员工,扩充到了接线客服人员队伍。同时还对住户报修解决流程进行了进一步的优化,一般报修做到维修人员5分钟内接单,30分钟内联系住户,4小时内解决;“跑冒滴漏”报修做到维修人员5分钟内接单,15分钟内联系住户,2小时内解决;报修的疑难问题,24小时内处理解决。真正做到“有求必应,有诉即办”。



聚焦重点忙检修 “冬病夏治”保供暖

在今年的夏季检修工作中,丰台供暖所聚焦温度敏感户存在的供热问题,加大入户检修的力度,针对每个温度敏感户进行原因分析、制定专项方案,彻底解决每一个温度敏感户存在的供热问题。截至供暖前,已全部完成了温度敏感户供暖设施改造工作,真正解决了住户的供热难题。

今年累计完成了锅炉房改造、老旧小区供热系统外网改造、换热站改造等工程34项,更新高耗能或不匹配循环水泵38台,及34台板式换热器和14台水泵的大修工作。同时,还完成了16000余米老旧供热管线更新改造和5000余



户住户的户内供暖设施改造工作,为冬季供暖工作的顺利进行打下了坚实的基础。

加大供热宣传力度 提升供热服务质量

为了更好地服务于广大用热住户,丰台供暖所在每个楼门口张贴了96118报修宣传贴、每家每户发放了96118报修名片;小区及锅炉房门口安装了96118宣传灯箱,还通过微信公众号进一步宣传了报修服务热线和“一键报修”服务。采暖用户可以通过关注“96118供热客户服务”公众号,绑定用户编码后点击微信公众号“报修服务”中的“我要报修”,即可完成“一键报修”,系统会将用户

的报修诉求转到所在区域“供热管家”的手机上,“供热管家”会在第一时间联系采暖用户并入户维修。

在供暖前,供暖所还组织开展了供暖服务进社区活动,供热管家与社区居民面对面交流,现场提供供热咨询、用热问题咨询、供热宣传、微信自主缴费和报修等相关服务,为辖区住户提供最贴心、最温暖的供热服务。



供热管家走进社区与居民面对面交流宣传供热服务。

扩大司炉人员队伍 做好供暖应急保障

今年夏季丰台供暖所组织100余人分批次考取了司炉岗位操作证,并组织新取证的司炉岗位人员深入到锅炉房一线进行培训学习,熟练掌握锅炉操作流程,为冬季供暖运行做好人员储备。同时供暖所还制定颁布了《丰台供暖所司炉岗位应急救援预案》,为突发司炉岗位人员短缺的应急救援做好准备,保障今冬供暖工作顺利开展。

为了全面提升供热应急处置能力,做好应急保供工作,丰台供暖所还提前组建了两支应急抢险队伍,并配备了必要的应急抢险物资,建立了协调联动机制。抢险抢险队始终以“急百姓之所急,以人为本,迅速高效”为服务宗旨,做到快速响应,及时抵达,高效处置。

安装室内温度采集器 不断向智慧供热迈进

今年丰台供暖所在住户家中新安装了6000余块室内温度采集器,加上去年安装的3600余块,已经做到了辖区楼栋全覆盖。供热运行人员可以登录室温云平台直观地看到安装室温采集器的居室温度。通过室内温度采集器传回的室内温度,供热运行人员可以根据室温变化趋势提前调整锅炉供热负荷,更好地做到恒温供热,从而改善供暖质量。

供热无小事,冷暖系民心。丰台供暖所相关负责人表示,这个供暖季将全力以赴做好供热管网维护、设备调试和应急保障等工作,对于可能出现的极端天气和各类突发事件,制定应急预案,加强风险预警预控,提前做好预防措施,确保辖区15万余户居民温暖过冬。

居民 100% 参与

46年老楼将焕新颜

本报讯(通讯员 朱大旭 周舟)近日,丰台区马家堡路68号院2号楼启动“老楼拆除重建”工作。作为丰台区首个老楼拆除重建的试点项目,这座已有46年“楼龄”的老楼采取原拆原建方式进行,同时实施过程也由政府全盘操办成为政府主导、居民共同决策。该项目居民征询率、参与率、签约率均达到100%,目前已正式进入实施阶段,90户居民即将迎来期盼已久的住房改造更新。在老楼新生的背后,是一条可复制可推广的“更新路径”,为丰台的城市更新提供了成功借鉴案例。

马家堡路68号院2号楼的“前世”是1977年建设的一栋4层框架轻板简易楼,建筑面积1921平方米,居住着90户居民。非成套住宅的结构让屋里冬冷夏热,楼本体也在近50年的风雨中“老态龙钟”。三层的李大爷是这栋楼的第一批住户,眼看着它从当年的引领风尚到如今成了危楼:“楼里都是共用卫生间和水房,好多住户在楼道内使用液化石油气罐做饭,实在太不方便了。”

为保障改建工作顺利进行,丰台城市更新集团与西罗园街道充分发挥党组织作用,成立了改建工作专班,科学组织工作开展,形成了标准化解疑释惑、模拟化讲解各类方案、数字化计算出资构成的新模式。从项目改建意向征询到实施方案公示,各阶段居民均有参与,实施主体充分听取居民意见,完善设计方案,切实考虑居民需求,从根本上满足居民对生活品质的追求。

丰台城市更新集团有关负责人告诉记者,这是他从业以来接手的最复杂的项目,“几乎天天都要改”。方案磨了一遍又一遍,2023年9月4日,历时50天,楼内90户居民全部完成签约,项目正式立项。“我提了好几条意见,工作人员是真的拿我们的事儿当他们自家的事儿来办,就盼着能早日搬进自己的新家了。”居民李大爷说道。

根据居民意见,此次改造采取“原拆原建”方式,原拆原建是指把老旧楼房进行大规模拆除、在原址再建新楼的模式,是一次老旧居民楼城市更新

的尝试。

本次改造将该楼从原有的4层扩建至地上6层,充分利用可用空间,整体统筹设计,增加电梯、无障碍通道等,适当增加室内使用面积,室内布置厨房、卫生间,改善居民居住条件;同时扩建地下空间,地下一层将增加商服空间,满足居民日常购物需求,切实改善居民居住条件,解决老楼安全隐患问题。

丰台城市更新集团有关负责人介绍道:“通过马家堡路68号院2号楼改造,实现了与居民在城市更新中的双向沟通,达到了最初制定的三个100%目标:一是向居民意向征询率达到100%。二是居民对设计方案同意率达到100%。三是改建协议签约率达到100%。总之,通过总结经验,今后对待工作我们将继续秉持真心、耐心、热心、决心的精神,多点探索美好社区建设,改善居民居住环境,推动城市有机更新。”

和义街道

增设电动车棚

告别无处停放

本报讯(通讯员 马小晶)“下班回家,直接把电动自行车推进车棚停放-扫码-充电,一站式服务,方便又安全”“电动自行车有了新家后,再也不用担心雨雪天气,也不冒险带电瓶回家充电,打心眼里感谢政府为我们办的大实事”“再也没有电动自行车占用小区消防通道了,小区路面井然有序,我们遛弯也顺畅多了”……和义街道锦苑小区居民对近期新建成的电动车棚连连称赞。

锦苑一社区、二社区是原大红门村村民回迁

卢沟桥街道

漏雨居民愁

维修解民忧

本报讯(通讯员 王阳)夏季汛期,建邦枫景社区部分楼房出现漏雨情况,社区分楼包户干部在入户走访时了解到,最严重的是6号楼顶层14户全部漏雨。社区工作人员一边安抚居民情绪,一边联系丰台区房屋管理中心对漏雨严重的住户进行临时调房,协调物业对其进行了简单维修,暂时消除了安全隐患,确保居民平安度汛。

为彻底解决居民房屋漏雨这件“烦心事”,雨季后,建邦枫景社区充分发挥党建引领作用,由“接诉即办”转向“未诉先办”,由“被动响应”转变为“主动出击”,召开专题议事协商会议,讨论6号

上楼小区,有3900余户居民,居民电动自行车保有量近1000辆。近年来,小区内电动车随意停放、占用消防通道、飞线充电、电动车上楼等乱停乱放和违规充电问题屡禁不止。和义街道通过收集意见建议,集中开展议事协商会议,确定改造方案。经过近一个月的施工,街道在锦苑小区陆续建成了3个总面积达1800平方米的电动自行车车棚,可容纳近500辆电动自行车同时充电,有效解决了居民电动车安全充电和无处停放的问题。

楼漏雨维修事项。物业经理表示,6号楼属于公租房,没有公共维修基金,漏雨面积在1000平方米左右,如果要彻底维修,费用较高,物业承担维修费用较困难。

社区向街道汇报此情况,街道高度重视,第一时间启动吹哨机制,在建邦枫景社区召开由区房管局、区财政局、城市更新集团、社区物业参加的协商会议,学习了其他区的优秀经验做法,经过沟通,由城市更新集团出资进行维修,随后社区分楼包户干部与楼上住户对接,沟通确认施工方案,有效避免了居民相关安全及财产损失。