绥化市人民政府办公室关于印发

绥化市供热突发事件应急预案的通知

各县（市、区）人民政府，绥化经济技术开发区管委会，市政府各有关直属单位：

经市政府同意，现将《绥化市供热突发事件应急预案》印发给你们，请认真贯彻落实。

绥化市人民政府办公室

2024年9月20日

抄送：市委各有关单位，中省直驻绥各有关单位

绥化市供热突发事件应急预案

一、总则

（一）编制目的。为提高我市有效应对供热突发事件能力，科学有序高效处置供热突发事件，减少供热突发事件对居民正常采暖影响，最大限度减少供热事故造成的损失，保障供热设施安全稳定运行，维护社会安全和稳定，特制定本预案。

（二）编制依据。《黑龙江省城市供热条例》《绥化市人民政府突发公共事件总体应急预案》《绥化市供热管理暂行办法》等有关规定。

（三）适用范围。本预案适用于应对发生在绥化市建成区内因供热弃供弃管、供热设备设施及管网附件故障，供热用煤、水、电等材料短缺，自然灾害等不可抗力因素对供热生产、运行造成巨大影响，对城市居民生活、生产用热和生命财产造成危害等较大以上供热事件。

（四）编制原则。

1.统一领导。在市委、市政府统一领导下，在市供热应急

指挥部的具体指挥下，北林区政府、各相关部门积极开展供热突发事件隐患排查、应急处置、善后恢复等。

2.属地管理。北林区政府组织制定区级供热突发事件应急预案，负责辖区内供热突发事件应急处置及对受影响区域内热用户政策宣传、解释和安抚工作。

3.分工负责。供热突发事件应急处置以主管部门为主，各部门、各单位依据职责积极配合，确保快速反应，迅速开展应急处置、紧急救援、善后处理工作。

4.资源共享。供热突发事件抢险救援工作需要调动抢险队伍、材料、车辆、工器具等相关物资和人员时，市、区政府和相关部门可以按照程序调用市、区供热应急抢险队伍、相关物资设备和人员。

（五）事件等级。按照供热突发事件可能造成的危害程度、影响范围、人员及财产损失等情况，由高到低划分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）和一般（Ⅳ级）四个级别。

1.特别重大供热突发事件（Ⅰ级）。指突然发生，事态非常复杂，对本市正常供热造成严重影响，已经或可能造成特别重大人员伤亡、特别重大财产损失，需要市委、市政府统一组织协调，调动各方力量和资源进行应急处置的供热突发事件。

（1）发生供热事故，造成一次死亡5人以上，或者造成直接经济损失人民币5000万元以上，或者造成特别严重社会影响。

（2）出现供热用燃料严重短缺，严重影响全市正常供热。

2.重大供热突发事件（Ⅱ级）。指突然发生，事态复杂，对一定区域内的正常供热造成严重影响，已经或可能造成重大人员伤亡、重大财产损失，需要调度多个部门、区政府和相关单位力量和资源进行应急处置的供热突发事件。

（1）发生供热事故，造成一次死亡2人以上、5人以下，或者造成直接经济损失人民币1000万元以上、5000万元以下，或者造成严重社会影响。

（2）发生供热事故，造成停热，影响供热面积100万平方米以上，24小时内无法恢复供热。

（3）供热企业（单位）拒绝向居民供热，影响供热面积25万平方米以上的。

（4）因供、用热纠纷，造成可能出现或已经出现大规模人员聚集或上访，严重影响交通等社会秩序。

3.较大供热突发事件（Ⅲ级）。指突然发生，事态较为复杂，对一定区域内的正常供热造成较大影响，需要调度几个部门、区政府力量和资源进行应急处置的供热突发事件。

（1）发生供热事故，造成一次死亡2人以下，或者造成直接经济损失人民币100万元以上、1000万元以下，或者造成较大社会影响。

（2）发生供热事故，造成停热，影响面积20万平方米以上。（3）供热企业（单位）拒绝向居民供热，影响面积5万平方

米以上、25万平方米以下。

（4）居民室温连续48小时以上低于20℃采暖标准，影响面积5万平方米以上，协调无果。

（5）因特殊群体居住相对集中，欠费严重，供热单位难以保障正常供热。

（6）影响重点用户（如：医院、学校、政府机关办公场所）正常用热。

4.一般供热突发事件（Ⅳ级）。指突然发生，事态比较简单，仅对较小范围内的正常供热造成影响，市住建局能够进行应急处置的供热突发事件。

（1）发生供热事故，造成停热，影响面积5万平方米以上、20万平方米以下，12小时内不能恢复供热。

（2）供热企业（单位）拒绝向居民供热，影响面积1万平方米以上、5万平方米以下。

（3）居民室温连续48小时以上低于20℃采暖标准，影响面积1万平方米以上、5万平方米以下。

二、组织机构与职责

（一）应急指挥机构。

1.市城区供热应急指挥部。为进一步加强我市供热突发事件应急处置工作组织领导，市政府成立供热突发事件应急指挥部（以下简称市供热应急指挥部）。总指挥由市政府分管住建工作副市长担任，副总指挥由市住建局局长担任。

指挥部下设供热突发事件应急管理办公室（以下简称“市供热应急办”），设在市住建局，办公室主任由市住建局主管副局长担任，副主任由市房屋和公用事业指导服务中心主任担任。市房屋和公用事业指导服务中心具体负责市本级供热突发事件应急指挥部办公室日常工作。

成员单位包括市住建局、市应急管理局、市消防救援支队、市民政局、市公安局、市发改委、市卫健委、市市场监管局、市生态环境局、市财政局，市交通运输局、市城市管理综合执法局、市气象局、市公安交警支队，市信访局、市委宣传部、市委网信办、北林区政府、市房屋和公用事业指导服务中心、国网绥化供电公司、大型集中供热企业。

2.市供热应急指挥部主要职责

（1）按照市委、市政府统一部署，指挥、处置本市行政区域内发生的供热突发公共事件；

（2）对发生的较大以上供热突发公共事件，及时决策、下达应急指令，指挥、调用社会资源，责成各部门及时开展供热应急处置工作；

（3）督促、指导成员单位和供热管理部门及供热单位做好供热突发公共事件的应急管理工作；

（4）主持、指导供热主管部门和供热单位开展供热突发事件的应急演练工作。

3.市供热突发事件应急管理办公室主要职责

市供热突发事件应急管理办公室具体负责供热突发事件应对工作，主要职责为：

（1）编制修订绥化市城区供热突发事件应急预案。

（2）组织排查并协调消除供热突发事件的安全隐患。

（3）收集、分析和上报有关供热突发事件信息。

（4）具体协调组织市城区供热突发事件应急工作。

（5）向市供热应急指挥部提出发布黄色、橙色、红色的供热预警建议。

（6）分析总结市城区供热突发事件应急处置工作。

（7）组织建设供热应急救助体系；组织建立市级供热应急队伍、技术支持系统；开展市城区供热应急演练、宣传教育和培训工作；落实供热应急保障资金。

（8）联系市城区供热专家顾问组。

（9）其他与供热突发事件相关的日常管理工作。

（二）成员单位职责。

市住建局：负责协调解决单位（单位自供）供热问题。负责协助处理因拆迁、建设开发、物业管理等引发的供、用热纠纷。

市应急管理局：负责供热企业生产安全事故调查处理工作。

市消防救援支队：负责供热企业安全消防和抢险工作。

市民政局：负责城镇优抚对象、低保户等供热救助工作。

市公安局：负责组织处理因发生供热突发事件引发的社会治安问题。

市发改委：负责主力电厂、热电联产企业煤炭储备监测和铁路运力向上协调争取工作。

市财政局：负责供热应急资金保障工作。

市卫健委：负责供热事故中伤者救护工作。

市交通运输局：负责根据供热突发事件应急工作需要，提供运输车辆保障，对权限内受损道路、公路、桥梁进行抢修与恢复。

市信访局：负责关注群众信访动态，协调相关部门对群众供热信访问题进行解释答复。

市市场监管局：负责供热突发事件中锅炉、压力容器、压力管道等特种设备方面的技术支持和事故调查处理工作。

市生态环境局：负责供热突发事件中的环境监测和工作职责范围内的其他应急处置工作。

市公安交警支队：负责协调供热燃料运输车辆、抢修车辆通行保障以及处置供热突发事件时交通维护疏导工作。

市气象局：负责向市区供热管理部门提供气象预测及分析。

市城市管理综合执法局：负责应急、抢险、抢修工程建设需要挖掘道路审批工作。

市委宣传部：负责组织指导相关单位进行供热突发事件新闻发布和宣传报道工作，引导社会舆论，确保信息发布及时、准确、权威。组织新闻单位开展供热安全知识宣传工作。

市委网信办：负责指导协调供热突发事件网络舆论信息工作，负责网络舆论信息收集分析研判，跟踪了解和掌握网络舆论动态并进行相应处置。

市房屋和公用事业指导服务中心：负责市城区供热应急指挥部日常管理工作，协调各成员单位按照各自分工开展工作；做好供热燃料储备及应急救助工作。对违反供热法规和规定，影响稳定供热的行为进行处理。

北林区政府：负责辖区内农垦、建制镇及乡村供热保障工作，

负责配合供热主管部门保障本辖区内企事业单位正常供热，指导各街道、社区开展相关工作。

国网绥化供电公司：负责协助处置因供热用电引发的供热问题及电力供应的实物救助。

各供热单位：各供热单位（含供热企业）负责城区热网供热突发事件应急处理。应在保障正常供热基础上，制定供热突发事件应急预案，建立专门应急队伍，配备相应应急物资、器材；对供热突发事件做到及时报告、快速抢修、尽早恢复。

各部门之间如有职能调整的，划入职能的部门自动承接划出职能的部门职责。划出职能的部门要将职责分工告知划入职能部门，并将职能调整情况报市供热突发事件应急管理办公室备案。

三、应急预警

（一）预警。出现下列情况时，各供热企业（单位）应立即分析判断影响正常供热的可能性，并决定是否需要上报。如需上报，要立即将发生事件时间、地点、性质、可能影响的程度、影响时间以及应对措施报市供热应急办。

1.因供热设施、设备发生故障可能影响正常供热；

2.因供热燃料出现短缺可能影响正常供热；

3.因供电、供水系统发生故障可能影响正常供热；

4.因天气持续低温可能影响正常供热；

5.因其他自然灾害可能影响正常供热。

（二）预警级别。依据供热突发事件造成的影响程度、影响时间、发展情况和紧迫性等因素，由低到高分成蓝色、黄色、橙色和红色四个预警级别。

蓝色预警：预计将要发生一般（Ⅳ级）以上供热突发事件，事件即将临近，事态可能会扩大。

黄色预警：预计将要发生较大（Ⅲ级）以上供热突发事件，事件即将临近，事态有扩大趋势。

橙色预警：预计将要发生重大（Ⅱ级）以上供热突发事件，事件即将发生，事态正在逐步扩大。

红色预警：预计将要发生特别重大（Ⅰ级）供热突发事件，事件随时会发生，事态正在不断蔓延。

（三）发布和解除程序。冬季供热期（10月15日至次年4月15日）前15天，市城区即进入供热突发事件蓝色预警响应阶段，蓝色预警不再另行发布；黄色预警、橙色预警、红色预警等由市供热应急办向市供热应急指挥部提出建议，由市供热应急指挥部发布。

冬季供热期结束后，供热蓝色预警自动解除。黄色以上预警的解除程序，按发布程序执行。

4应急响应

1. 分级响应。

特别重大供热突发事件（Ⅰ级）：由市供热应急办报市供热应急指挥部，经市供热应急指挥部总指挥批准后启动应急预案。市供热应急指挥部总指挥应赶赴现场，并成立由相关成员单位和所在地政府组成的现场指挥部。指挥部总指挥负责参与制定方案，指导、协调、督促有关部门开展工作；指挥部副总指挥负责具体指挥与处置工作。

重大供热突发事件（Ⅱ级）：由市供热应急办报市应急指挥部，经市应急指挥部总指挥批准后启动应急预案。指挥部总指挥或副总指挥应赶赴现场，并成立由相关成员单位和所在地政府组成的现场指挥部。指挥部总指挥或副总指挥负责参与制定方案，指导、协调、督促有关部门开展工作；指挥部副总指挥负责具体指挥和处置工作。

较大供热突发事件（Ⅲ级）：由市供热应急办启动应急预案，指挥部副总指挥赶赴现场，参与制定方案，并协调有关部门配合开展工作，指导、协调、督促有关部门开展工作。

一般供热突发事件（Ⅳ级）：市供热应急办派人到现场，制定方案，指导、协调有关部门配合开展工作。

较大以上供热突发事件应急预案启动后，市供热应急办和成员单位人员未经批准不得离开本市。成员未在本市或有特殊情况时，由所在单位按职务高低替补。

（二）响应程序。发生供热突发事件后，供热单位应在最短时间内赶到现场了解情况、调解矛盾、控制局面，并依据供热突发事件级别，及时向上级主管单位和相关部门报告有关情况，同时向有关采暖用户通报供热突发事件情况。

市供热应急办根据事件级别和种类进行果断处置，需调动有关人员和市级抢修抢险队伍参与处置时，应立即调动并赶赴现场组织指挥。

较大、重大和特别重大事件，市供热应急办及时将情况上报市供热应急指挥部，做好各项应急工作。

市供热应急办根据发生供热突发事件具体情况，对特殊群体居住相对集中、欠费严重、供热单位无法保障正常供热、确需实施应急救助才能保障正常供热的，实施必要的供热应急救助。

（三）应急结束。供热突发事件处置完毕，供热恢复，次生、衍生灾害和事件影响基本消除后，应急处置工作即结束。

供热突发事件处置工作结束后，应将情况及时通知参与供热突发事件处置的成员单位和所在地政府，必要时应通过广播电台、电视台等新闻媒体或行业网站向社会发布应急结束信息。

（四）善后处理与调查评估。供热突发事件处置结束后，按事件级别组织开展供热事故损害核定工作，对事故情况、人员补偿、紧急救助做出评估，制定补偿标准和事后恢复计划，并尽快实施。

必要时，组成供热突发事件调查小组，对处置工作进行全面客观调查，总结经验教训，制定改进措施。处置结束后，按要求将有关情况上报市供热应急指挥部。

冬季供热期结束后，市供热应急指挥部应对本采暖季供热突发事件应急工作进行全面总结。

五、信息管理

（一）信息报告。发生供热突发事件后，知情单位和个人有权利和义务拨打市级供热服务热线或供热单位电话，报告供热突发事件发生的时间、地点、原因和影响范围等信息。

市供热应急办接到报告后，根据事态情况分析判断。属一般事件的，由市供热应急办督促、指导供热单位组织处置；属较大、重大、特别重大事件的，市供热应急指挥部应立即上报，详细信息不晚于事件发生后2小时上报。视情况启动相关应急预案，采取相应措施。

（二）信息发布和新闻报道。较大以上供热突发事件的信息发布和新闻报道工作，应按照相关规定，由市供热应急指挥部指派专人负责新闻发布工作，及时、准确、客观、全面发布供热突发事件信息。

对于可能产生重大影响的供热突发事件， 对外报道应由市供热应急办会同市委宣传部等有关单位共同组织。

六、善后处理与调查评估

（一）善后处置。供热突发公共事件处置结束后，市供热应急办组织各成员单位按事件级别组织开展供热事故损害核定工作，对事故情况、人员补偿、紧急救助做出评估，制定补偿标准和事后恢复计划，并尽快实施。

（二）事件调查。必要时，市供热应急办组织各成员单位组成供热突发公共事件调查小组，对处置工作进行全面客观地调查，总结经验教训，制定改进措施。

（三）评估和总结。市供热应急办组织各成员单位及时对事件处置工作进行评估，总结经验教训，分析查找问题，提出改进措施，形成处置评估报告。冬季供热期结束后，要对采暖季供热突发公共事件应急工作进行全面总结。

（四）恢复重建。供热突发事件处置结束后，事发地政府和市政府有关部门要对受灾情况、重建能力及可利用资源进行全面评估，有针对性地制定重建和恢复生产、生活计划，并组织实施。

七、保障措施

（一）三级联动协调保障。建立市、区、街道三级联动协调机制，对供热隐患进行排查并协调相关工作，确保正常供热。

（二）抢修抢险队伍、物资、器材保障。各供热单位必须组建供热突发事件抢修抢险队伍，建立相关应急预案；配备必要的机动车、电焊机、气焊工具、电动试压泵、汽油抽水泵、电动抽水泵、工程照明警示灯、便携式流量计、红外线测温仪、数字燃气检测仪以及各种规格的管材、阀门和水暖件等抢修抢险物资器材，具备一定的供热事故自救能力。建立市、区两级专业应急抢修抢险队伍，分别由市、区两级政府主管部门指挥管理。

（三）应急供热燃料保障。市、区建立两级应急供热燃料政府储备，市、区两级供热煤炭应急储备不少于20万吨，要确保供热燃料供应。

（四）应急救助保障。市、区政府建立供热应急救助保障体系，对特殊群体居住相对集中、欠费严重、供热单位无法保障正常供热，确需实施应急救助才能保障正常供热的，实施必要的供热应急救助。

（五）通信联络保障。供热事故蓝色预警期内，各成员单位必须保证市城区供热事故应急体系中有关人员通信联络畅通。人员工作变动时接替其人员自然替补。人员或人员联系方式变更时各成员单位要于5个工作日内向供热突发事件应急管理办公室报备。

（六）紧急接管保障。供热期间，供热单位拒绝向居民供热，经协调无效，可按相关规定和程序对供热单位采取紧急接管措施，以保证正常供热。

（七）供热应急资金保障。市、区两级财政安排供热突发事件应急准备资金，明确应急救助政策，确保市城区供热应急措施顺利实施，保障市城区正常供热，缓解供、用热矛盾，确保社会稳定。

（八）供热网源协调保障。积极推进热电联产机组与供热锅炉协调规划、联合运行。调峰锅炉供热能力可按供热区最大热负荷的25%-40%考虑。热电联产机组承担基本热负荷，调峰锅炉承担尖峰热负荷，在热电联产机组能够满足供热需求时调峰锅炉原则上不得投入运行。调峰锅炉应设备完好，燃料充足，运行操作人员配备齐全，具备随时启动接待供热负荷的能力。

八、宣教培训和演练

（一）宣教培训。各关部门应利用新闻媒体、网络、报刊、举办专题培训班等多种形式，广泛开展供热突发事件应急知识的宣传、培训和教育活动。

（二）应急演练。市供热应急办根据实际工作需要，建立演练制度，组织相关成员单位每3年至少进行1次供热突发事件预案应急演练。通过应急演练，培训应急队伍，改进和完善应急预案。供热企业每年至少组织1次应急处置流程演练，熟悉应急预案响应程序、锻炼应急救援队伍，不断提高各岗位工作人员的应急抢险能力，并确保负责应急抢修的队伍始终保持良好的工作准备状态。

九、附则

（一）预案制定。本预案由市住建局负责制定，市房屋和公用事业指导服务中心负责解释。根据本预案，市直各相关部门做好应急准备。

（二）预案更新。有下列情形之一的，应当及时修订本预案：

1.有关法律、行政法规、规章、标准、上位预案中的有关规定发生变化的；

2.应急指挥机构及其职责发生重大调整的；

3.面临的风险发生重大变化的；

4.重要应急资源发生重大变化的；

5.预案中的其他重要信息发生变化的；

6.在突发事件实际应对和应急演练中发现问题需要做出重大调整的；

7.应急预案制定单位认为应当修订的其他情况。

（三）预案实施时间。本预案自印发之日起实施。

（四）其他说明。本预案有关数量的表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

各地政府可参照本预案制定本辖区供热突发事件应急预案。