



本报记者 孟丽

“我们是新小区，在各方的努力和推动下，最终实现供暖，这下可以温暖过冬了，太给力了！”去年供暖季，当云龙区揽翠悦山小区居民家中暖气热起来时，大家难掩心中的喜悦。

数据显示：2021年以来，徐州城区累计新增供热用户18.1万户，新增供热覆盖面积2269.91万平方米，增长率分别为70.7%、70.8%；过去的2025—2026年度采暖季，涉暖信访量与12345工单量同比分别下降37.6%和39.7%。新增用户持续攀升，投诉量大幅走低，一升一降之间，是徐州连续多年向供暖难点“亮剑”的民生决心。

一张惠及18.1万户的“供暖入场券”

“刚搬进新家就顺利用上了暖气，冬天室内温度稳定舒适，老人和孩子穿着单衣很舒服的，感谢政府解决了新小区的供暖难题。”在云龙区翠屏山片区，揽翠悦山、翠屏风华、明月春晓是陆续上房的新小区，谈到顺利用暖，居民们由衷感慨。随着城市供热持续扩容提质，越来越多的新建片区和小区告别“过冬靠空调”，切实享受到集中供热带来的民生红利。

居民的口碑，折射出供热普惠水平的提升。记者从市住建局了解到，群众温暖体验持续升级的背后，是近年来持之以恒推进供热扩面、补齐片区配套短板的扎实努力，聚焦群众迫切需求，供热资源持续向新建片区和中心城区外围延伸，集中供热正从“部分小区的福利”，逐步成为城区居民可享的民生普惠选项。

供热版图的扩张，有实实在在的数据作为佐证。回望2025—2026年度采暖季，我市城区集中供热覆盖面持续扩大，有551个小区接入集中供热，同比增长7.8%，越来越多的家庭告别了过去的自采暖模式。与此同时，百姓用热意愿同步提升，有22.8万户居民正常缴费用热，同比增长2.6%，实实在在享受到冬日暖流。

连年向好的增长态势，勾勒出徐州供热版图持续拓展、惠及群众不断增多的民生轨迹。2021年至今，城区供热覆盖面积和新增供热户数均实现超7成的跨越式增长，数十万家庭圆了暖气入户的心愿，供热扩面成效格外亮眼。

成绩的背后，也离不开对一个个供暖堵点的攻坚破解。新建片区供热配套滞后、新房难供暖，是群众反映集中的问题。市住建局相关科室负责人表示，针对这一难题，我市建立了长效督办整改机制，推进新建小区供热设施验收、配套完善等问题化解。

拿揽翠悦山小区来说，居民盼暖心切，不少业主多次向主管部门反映，迫切希望能够用上集中供暖；另一边，开发企业整改推进迟缓，还存在拖欠供暖配套设施费的问题，直接卡住了小区供暖推进的脚步，让一众住户的过冬期盼悬在了半空。

群众的诉求就是工作的着力点，市区两级供热主管部门高度重视该小区情况，主动靠前介入协调，明确向开发企业下达整改要求，督促其限期完成供热设施整改、足额补缴供暖配套费用。工作人员全程跟踪督办，紧盯整改进度，一环一环抓好落地，推动问题闭环处理。

在多方合力推动下，开发企业完成全部设施整改，配套费也足额缴纳到位。后续小区缴费率顺利达标，揽翠悦山终于如期接通集中供暖，住户们期盼的冬日暖流，实实在在流进了家家户户，也成为我市破解新建小区供暖堵点、为民纾困的生动缩影。

一城温暖



一场52公里的“送暖接力”

“以前转供时，室内温度不太稳定，问题处理也不够及时。改成直供后，温度稳定了，处理问题的效率也提高了，明显感受到这几年供暖一年比一年好。”徐州经开区保利鑫城三、四期居民的这番话，道出了对供热提质升级的认可。

居民的真切体验，背后是全市供热硬件体系的迭代升级。近年来，我市从主干管网布局优化到小区末端提质改造，系统性补齐供热硬件短板，持续提升供热保障能力。锚定供热高质量发展目标，实施供热三年攻坚行动，以重大管网工程、热源优化工程、“转改直”惠民工程为抓手，系统性重塑主城供热格局，破解热源分布不均、管网承载力不足、转供服务链条偏长等历史短板，供热保障能力实现跨越式提升。

作为全市重点供热民生工程，南区热电厂天然气供热替代工程（“北热南送”中线工程）分段持续推进。该工程以华润电厂为核心热源，贯穿云龙、泉山、鼓楼三大主城区，敷设管网总长52公里，道路挖掘总长26公里，须开挖城市主干道、下穿河道、跨越铁路线，工况复杂，施工标准严苛。

建设单位坚持精细勘探、科学施工、分段攻坚，依托地下管线三维数据、人工探坑、高危点位专项监护等方式守住安全底线。同时，优化交通导改、错峰施工，最大限度减少扰民，保质保量推进工程落地。

目前，东一线一期、东二线一期工程已顺利投用，分别为新城片区及泉山区东南部新增供热能力1000万平方米，为徐州经开区等区域新增供热能力150万平方米，有效破解了上述区域热源紧张、供热不足的瓶颈，主城北供热资源配置更加均衡。

建好城市供热“大动脉”，也要打通小区供热“微循环”。在大管网提质的同时，“转改直”专项惠民行动持续深化，逐年清理存量转供小区，缩短服务链条，提升末端供暖品质。去年，顺利完成保利鑫城三、四期等9个转供小区的改造移交工作，全部实现直供管理。全市全年新增具备供热条件面积762万平方米，超额完成600万平方米的年度民生任务，惠及居民5.7万户，以硬核工程撑起群众冬日里稳稳的幸福。

一系列柔性务实的治理举措

“盼了好几年，终于在家过上了暖冬。这几年政府实实在在为老百姓解决供暖难题，我们心里特别温暖。”泉山区颐和源璟小区居民陈女士的心声，是持续优化供热治理、破解供暖顽疾的写照。

针对低缴费率小区难供暖、遗留问题化解难、群众诉求响应慢等民生堵点，供热部门精准施策、源头治理，逐年破解历史难题，让供暖服务更精细、民生温度更可感。

破解这类供暖难题，新修订的供热条例提供了有力制度支撑。去年以来，我市依托修订后的《徐州市集中供热条例》，打破以往单一以缴费率判定是否供暖的固化模式，依法依规、柔性施策，解决了一大批长期无法正常供暖的小区遗留问题。

颐和源璟小区此前缴费率不足40%，缴费率不达标，但群众供暖意愿强烈。供热部门发挥街道、社区、物业、供热企业联动机制优势，开展条例宣讲、入户答疑、政策普及，凝聚居民共识，最终顺利实现小区集中供暖。

除了攻坚低缴费率小区，一批历史遗留的资金

类、设备类难题也被逐项梳理化解。通过多方统筹资金、畅通支付渠道，妥善化解莫兰迪公馆等13个小区的工程款、配套费结算以及设备维修方面的难题；通过推行配套费分期收取，有效缓解开发企业资金压力，保障翠湾中城等8个新建小区、弘阳大都会等19个往年供热小区稳定供暖、有序运行。

一系列柔性务实的治理举措，也直观体现在诉求数据的变化上。上一采暖季，全市供暖矛盾大幅下降，民生服务质效稳步提升，涉暖信访量、12345工单量同比分别下降37.6%和39.7%，供暖纠纷更少，服务响应更快，群众满意度更高，供热治理体系日趋完善。

供暖无小事，民生大于天。“十四五”以来，徐州的集中供热正在悄然完成一场蜕变：不再仅仅满足群众“有没有暖气”的基础诉求，而是向着“供得好不好”的高品质方向发力，实现从“保基本供暖”到高品质供暖、从“解决有无”到“追求优劣”的量变到质变。

下一步，我市将继续抓好供暖主管网建设，进一步提升城区供热能力，优化服务体系，让彭城冬日的民生底色更暖、更亮。