

### 聚焦

# 昨天300多个热线电话问供暖

## 供热负责人来到两报接听问暖热线,对市民反映的问题作了详细解答

生活日报10月29日讯 29日,多位供热部门负责人做客本报和齐鲁晚报接听问暖热线,接受市民的咨询,帮助市民解决供暖问题。短短90分钟,两报问暖热线异常火爆,共打入300多个电话。市民的问题涉及供暖的方方面面,济南市市政公用事业局副局长郭森表示,其实供热部门比市民的供热愿望更强烈,欢迎更多市民来投诉,供热部门会将供热工作做得更好。

29日上午9时,本报、齐鲁晚报以及供热部门的相关负责人就已经做好了接听居民热线的各方面准备,不到9点半就有市民迫不及待地拨打了本报热线。济南市市政公用事业局副局长郭森以及济南市供热办、济南热电、济南热力、匡山热力中心、济南绿园供热公司等相关负责人都对自身所负责范围内的供暖问题做了详细解答,并做了记录。

当有居民向郭森投诉其所在的小区供热不达标时,郭森表示对于这种

情况欢迎更多的市民来投诉,供热部门会尽力帮助解决。接听热线时郭森还强调,供热部门比市民的供热愿望更强烈。在今后的工作中,供热部门会尽最大努力让更多的市民加入集中供热,使取暖得到保障。

此外,不少新建小区咨询今冬供暖季能否供暖,济南热电、济南热力、匡山热力、济南绿园供热公司的相关负责人都对其所负责区域的居民给出了详细的解答和解释。对于单楼层、单用户供暖不达标的投诉,济南市供热办的相关工作人员提出了详细解决流程,并表示供热部门会义务提供技术支持方面的支持协助解决问题。

短短的90分钟,两报的问暖热线接到了300余个电话。也有市民打来电话对供热部门积极帮助居民解决问题表示感谢,认为供热部门能够多渠道倾听市民声音,以提高服务质量,体现了供热企业作风的转变和服务理念的日益完善。



供热负责人昨天来两报接听问暖热线,呼叫中心忙个不停。(记者 徐延春 摄)

3-6版除署名外均由记者 徐佳 沈玉杰 王光照 师文静 赵丽 采写

# 自管站,自管站,真的这么难管

自管站不提前供暖咋办?不给低保户优惠咋办?多收取暖费咋办……29日,在两报热线接到的300多个电话中,近半数投诉自管站的。不少市民表示,自管站真的这么难管?济南市市政公用事业局表示,今年在加快收回自管站的同时,还将会同相关部门给自管站戴上“紧箍”。

不交物业费就不给供暖不可以

居住在明湖苑小区的居民李振拨打热线电话反映,他居住的小区属于供热自管站供暖,物业公司收取暖费与物业费捆绑,如果业主不交物业费,今冬就将停暖。“物业就是侵权,物业费和暖气费之间没有连带关系。”李振说,如果物业提供的服务业主不满意,现在也没有办法维权。物业算是拿住了居民要害,不交物业费今冬就要挨冻,居民为了正常取暖,物业对于小区卫生、基础设施维护得好与不好,都要全盘接受。

对于李振反映的问题,济南市市政公用事业局局长贾玉良在接受记者采访时表

示,小区自管站将居民的取暖费与物业费捆绑是非常不合理的行为,对市民来说属于霸王条款,市政部门可以明确表态,不支持这种做法。与往年相比,今年济南市市政公用事业局与济南市住房保障和房产管理局联合加强对小区自管换热站的督察力度,成立由供热办、各区房管局物业科工作人员共同组成的物业小区换热站检查组,建立快速、高效的投诉处理机制,对物业公司负责换热站管理的小区进行监督检查。一旦出现自管站将取暖费与物业费捆绑的情况,市民可以及时向供热部门反映,供热部门一定会督促自管站按照规定办事。

试供热期间不提前供暖投诉他

为了最大限度地减少正式供暖开始后市民的供暖问题,从去年开始,济南市推出了供热调试期制度,11月8日起,各供热企业开始试供热,同时根据这一周的供热情况,及时处理供热初期出现的各种问题,确保11月15日起集中供热用户室温达标。

由于提前供暖将增加成本,一些供热自管站并没有按照济南市的要求提前一周供暖。天桥区翡翠郡的贾峰打热线反映,上个采暖季小区自管站就没有看天供暖,不仅省略了供热调试期,济南市要求的延长供暖也没有执行,希望供热部门今年能督促自管站按照规定供暖。

“自管站供暖不达标,市民可以使劲投诉。”济南市市政公用事业局副局长郭森说,自管站管理难度大,这是目前影响供暖质量的一个重要原因。在暂时无法完全收回自管站的情况下,希望市民能够通过投诉自主维权,与供热部门一同监督自管站提高供热质量。

贾玉良也表示,今年济南市市政公用事业局和市供热办、济南市住房保障和房产管理局一同督促受开发商委托负责小区换热站管理的物业企业,立即进行换热站设施设备的检测维修和试运行工作,充分做好供热前的各项准备,做到小区的供热工作随时能够开展。

收费不执行 低保标准要严查

济南市取暖费收费标准为套内面积26.7元/平方米,但是根据供热相关规定,持有《城市居民最低生活保障证》或《济南市特困职工优待证》的居民家庭取暖费按套内面积19.5元/平方米的标准执行。29日,供热部门负责人在接听热线电话的过程中,一些可以享受低保标准取暖费的居民表示,由于自家所在小区由自管换热站供热,并没有享受到这种福利。

“取暖费不执行低保标准违背政策,坚决不允许。”贾玉良说,对于特困、低保家庭享受取暖费优惠,济南市有明文规定,自管站必须执行,如果私自违规操作,就属于违背政策,市政部门一定会严查。市政部门将与济南市住房保障和房产管理局加强协调,如果发现物业企业不执行取暖费低保优惠,将责令限期整改,将其行为载入企业信用档案,并与该企业的资质换证、升级、评优等工作挂钩,确保特困、低保用户享受到采暖优惠。

提出利用3年时间,分期分批逐步收回873个自管换热站,今年已收并160个,惠及市民5万户。如果从根本上提高供热质量,今后两年要加快收回自管站的速度。

另外,贾玉良说,现在一些小区自有的锅炉房存在“小马拉大车”的情况,小区过度开发使供热面积扩大,原有锅炉超负荷,也让居民室内温度持续走低,对于这种情况市政部门将严格控制,禁止过度开发,同时督促其加大供热能力建设。

忽冷忽热 供暖不达标 收回去

减少蒸汽供应量,白天打开阀门,晚上关上阀门停止供热,小区自管站的这些行为都导致用户因热源不足,室内温度不达标。西苑小区的高女士说,由于自管站“偷工减料”,上个采暖季她家的暖气“忽冷忽热”,希望市政部门能加快收回自管站,提高供热质量。

“相信这种情况今年会有所减少。”贾玉良说,针对部分换热站存在的运行管理不规范、供热效果不达标的问题,市政部门



在上个采暖季,本报对自管站进行了持续关注,这是本报的相关报道。