



室温达不到18℃ 咋退费啊?

测温退费细则正在制定中

问暖热线
96706123

本报11月11日讯(记者蒋龙龙 实习生刘娇娇) 15日,济南将开始正式供暖。由于今年的供暖室内最低温度由16℃提高到18℃,原先16℃时测温退费具体操作规定已自动失效。据济南市供热办介绍,18℃的退费具体标准正在制定中。

根据今年刚刚施行的《山东省供热条例》规定,在室外温度不低于供热系统最低设计温度,建筑围护结构符合当时采暖设计规范和室内采暖系统正常运行条件下,供热企业应当保证采暖供热期内用户卧室、起居室的温度不低于18℃。比原先济南市的16℃的标准提高2℃。

对于供热企业原因造成的室内温度不达标,供热企业应

当承担检测费用并减收采暖费,具体办法由设区的市、县(市)人民政府制定。

据记者了解,目前济南市测温退费依据的文件为2010年通过的《济南市居民住宅供热室温检测及退费规定》,其中有条文规定,按面积缴纳采暖费的用户,认为室内温度未达到16℃,应首先向供热单位提出室温检测申请,供热单位应当及时提供免费检测服务。

该《规定》还明确,当室温不达标,并且是由热企造成的,退费按照下列规定执行:“对室内检测温度在14℃-16℃(含14℃)的,退还日采暖费的50%;对室内检测温度在14℃以下的,退还日采暖费的100%。”

一热企负责人告诉记者,由于今年供暖室内温度由16℃提高到18℃,“因此,该条文今年就没有了指导意义。”他还介绍,热企还在等济南市供热办制定出详细的测温退费办法。

正式供暖后,“居民如果感觉温度不高,便可到热企申请测温退费。”由于各大热企一般会在供暖季结束后才能退费,“因此,供热主管部门应在供暖季结束前,制定出测温退费方法,让居民和热企退费有法可依。”

11日下午,记者联系到济南市供热办相关负责人,据他介绍,“目前少部分居民家里温度不高,绝大部分并不是供热单位的原因。”对于18℃的新标准,济南市供热办正在制定具体的测温退费办法。

据介绍,以下六种情况造成达不到温度的,不在退费范围之内:(一)擅自拆、改室内供热设施影响供热的;(二)室内装修致使散热器无法正常散热的;(三)属用户管理的供热设施维护不当的;(四)未按规定交纳当年采暖费的;(五)室外平均温度低于-7℃的;(六)发生不可抗力事件,造成无法正常供热的。



管道滤网清洗一次25元?

物价局:没这项收费

本报11月11日讯(见习记者 张玉岩) 公共楼道中的滤网清洗,为何要收业主的钱?市民邵先生反映,家里楼道管线里的滤网堵塞导致家中暖气不热,而清洗一次滤网要收取25元的清洗费用,这让邵先生觉得很疑惑。物价局回应,供热维修25项收费标准中没有这一项。

邵先生家住香杏市小区,老两口买了一处30平米的房子,三年前就入住了。头两年供热都挺好的,但是不知为什么,从去年起,邵先生家所通的暖气管道老是堵塞。楼道管道的滤网需要清洗,如果不进行清洗的话,就会导致室内的暖气片不热。“大概是时间长了,管道有些老化,里面的脏东西总是堵塞滤网。”邵先生说。

最让邵先生觉得费解的是,滤网清洗还要收费,每次收25元。“刚开始并没有收费,但是后来却要收费了,清洗一次需要

25元,而且还没有收据和发票。”邵先生介绍,前来维修的职工手中都会拿着一张收费表,表上的最后一项就是滤网清洗费25元。

“过滤网只有一个硬币那么大小,每次清洗只要拆下来简单冲一下就可以了,但是清洗一次却要25元。去年,这个管道平均每个月都要堵三四次,假如要维持室内的温度,四个月下来清洗费就要300多元。我们家只有30平米,取暖费每年860多元,这样算来,光清洗费就快赶上取暖费的一半了。”

绿园供热有限公司相关负责人表示,一般情况下外网管道的过滤网清洗是不收费的。至于业主提到的滤网清洗费25元,陈先生表示并不知情。

济南市物价局工作人员解释,供热维修25项收费标准中没有滤网清洗这一项。

供暖都第二年了 取暖费咋还交物业

热力公司:还未移交

本报11月11日讯(记者王皇) 近日,家住山水庭院的刘女士反映,小区开始供暖已经第二年了,但取暖费无法直接交给热企。济南热力公司解释,目前小区二次管网和自管站还未移交给供热公司,所以取暖费仍需要通过物业代收。

“本来想着供暖第二年就能直接到热企缴费,但今年怎么还是物业代收,不能直接交到浆水泉供热公司?”刘女士说,自己2013年入住了旅游路旁的山水庭院,但去年为了收齐每户1个月的试供暖费用,供热就推迟了不少。

“由物业代收我担心不靠谱,还是希望能自己有缴费卡直接交到供热企业。”刘女士说,自己听说周围其他小区暖气片都热了,但自己的小区才开始试水。“明显待遇不一样啊。”

11日,记者在山水庭院小区看到,小区总共9栋楼。小区物业相关工作人员介绍,去年先交房的6栋楼已经过热调试,剩余的3栋新楼今年开始调试。“今年所有楼都是一样交暖气费,不想用的可以直接报停,然后由我们收齐交给开发

商,开发商再往热力公司交。物业不额外收费。新楼今年需要冲洗二次管网,所以进度会稍慢,但不会影响供暖季采暖。”小区物业相关工作人员说。

济南热力有限公司相关负责人表示,山水庭院属于新小区,目前小区二次管网和自管站还没有移交给热力公司,所以只能通过物业代收取暖费。小区供暖相关负责人可到浆水泉办理手续或是到二环东路客服中心办理手续。

小区开发商山东世家置业有限公司解释,目前小区已经实现供热,但由于浆水泉热力公司供热区域新小区很多,今年公司递交申请还排不上队。“今年没法实现移交,明年将尽早递交申请。”

“供热开始的第一个采暖季是热态调试期,通过热态调试发现供热设施设备缺陷、工程质量问题以及是否能够达到设计效果,对小区(楼)的供热系统进行全面检测和验收。第二年由开发商或居委会向济南热力提交申请,二次管网跟自管站验收合格回收后才能由分公司为用户办理相关手续。”



从以往的情况看,少数居民家中供暖温度难以达标。(资料片) 本报记者 蒋龙龙 摄

济南热力缴费截至本周六

因气堵导致暖气片不热,可排气处理

本报11月11日讯(本报记者蒋龙龙 实习生刘娇娇) 11日,记者从济南热力公司获悉,今冬采暖费缴费截止日期为2014年11月15日(周六)24时。济南热力下属的各换热站已经开始热调试状态,发生暖气片不热的现象,市民可通过排气处理或拨打济南热力客服热线88812319进行处理。

据济南热力公司相关负责人介绍,为了方便用户缴费,济南热力所属五个客户服务营业厅工作时间为8:00-20:00。工作人员提醒,到营业厅缴费的用户,下午4点前可用现金缴费,之后就只能刷卡缴费了。

今冬,济南热力采暖费缴费截止日期为2014年11月15日(周六)24时。热力公司相关负责人介绍,“请广大热用户及时缴纳采暖费,超过该时限未缴费的将产生3%的滞纳金。”

记者还从济南热力公司获悉,济南热力下属的换热站已经进行热调试工作,不少小区



济南热力微信

已经暖起来了。不过也有市民反映,一些小区还没开始试供暖。该负责人说,整个小区还没供暖,大都是因为小区为自管站单位,还没开始热调试,“对于自管站,济南热力只能督促,并无强制措施。”不过,他建议自管站小区尽早供暖,以利于早发现问题,小区的供暖早日稳定。

不过,有些居民反映,别人的暖气片都热了,“只有自己

家的不热,或者出现单个暖气片不热,暖气片上热下不热或者上不热下热的现象”。出现这种情况,住户可以先检查下暖气片的阀门、温控阀是否都打开了,然后打开排气阀进行排气。如果排气时遇到排气阀断裂或是漏水,要立即用毛巾堵上,找一根筷子把漏水处打死,然后请专业人员维修。

如果还是不能供暖,应该是管道或暖气片堵塞了,可以找专业的清洗人员清洗。济南热力客户也可以拨打济南热力公司客服热线88812319申请有偿服务。

为了让济南热力用户掌握更多的供暖知识,了解更多的供暖政策,济南热力在公司网站上(<http://www.jnreli.com/>)设立了“总经理信箱”,收集市民意见,建议。济南市民可关注济南热力有限公司官方微信、微博,及时掌握供热信息(微信号:rl88812319;微博地址:<http://t.qq.com/jinanreli>)。