

开通首日, 接到百余咨询电话

“问暖热线”受市民欢迎, “室内温度不达标”成咨询热点



本报聊城10月20日讯(记者 张 召 旭) 20日, 本报8451234“问暖热线”刚开通第一天, 就接到了100多个咨询电话。在众多咨询问题中, 供暖温度不足16摄氏度怎么办, 成为了市民关注的焦点。

20日上午, 鑫苑小区的黄女士向记者反映, 她在花园路上开了一家综合商店, 由于今年可能遭遇寒冬, 她打算接入暖气。“我听别人说, 经营办公的取暖费比居民采暖价格高很多, 具体怎么个收费法, 我到现在也没打听清楚, 你们能帮我问一下吗?”

据供热办工作人员介绍, 今冬供热价格标准仍执行聊城市物价局2008年10月份制定的《关于调整聊城市城区供热价格的通知》规定的标准, 即按建筑面积计算, 居民取暖用热每平方米20元; 阁楼取暖用热, 按居民取暖用热价格的2/3执行; 经营、办公及其他用热, 每平方米27元(层高超出3米部分, 其

价格由供需双方协商); 工业用热政府指导价为每吨180元, 上下浮动15%。另外, 享有低保的居民仍可享受取暖补贴, 按每平方米15元的标准收费。

聊城市龙山花园小区的徐先生在电话中说, 去年的时候家里一直不热, 温度一直在15摄氏度左右, 有时候才十二三摄氏度, “如果今年温度还是不达标, 我们能不能要求退钱?” 在市民的电话中, “如果供暖温度不足16摄氏度怎么办”成为大家咨询的热点。

对此, 供热办表示, 根据要求, 在用户足额交纳热费、用热设施符合国家设计规范、用户内部供热设施运行良好的情况下, 用户居室温度应不低于16摄氏度, 整个供暖期室温合格率不低于98%。11月15日正式供热后, 室内供热温度应不低于16℃。经测定, 确认被测房间供热温度不达标, 属于供热单位原因的, 供热单位应当采取措施, 保证供热温度达到规定标准。

在供热温度达标之前的期间为室温不合格的天数, 供热企业应根据不合格温度的天数和面积退还采暖户热费。平均室温每低于合格温度1摄氏度按不合格面积及时间减收热费10%, 平均室温在10摄氏度以下的按不合格面积及时间免收热费。这部分热费, 直供小区由供热企业减免, 有分散换热站的小区则由小区物业减免。因用户遮蔽散热器、擅自改动室内供热设施等原因, 致使供热质量不达标和造成相关损失的, 责任由用户承担。



小区物管搭车收取物业费

物价局称, 不允许捆绑收费

本报记者 凌文秀

供暖季马上来临, 很多小区物业开始代收取暖费。近日, 柳泉花园小区的业主发现, 去物业缴供暖费时, 还要预交直到明年3月份的物业费。

小区业主】 物业捆绑收取其他费用不合理

20日上午, 几名业主正在柳泉花园小区物业管理处缴供暖费。“交了半年的物业费。”一位大娘说, 反正早交晚交都要交, 不如现在给物业, 省得再跑一趟。

该小区业主刘女士也交上了所有的费用, 但还是不理解。她认为物业把供暖费、物业费、垃圾处理费和水费捆绑起来收取不合理。

刘女士说, 9月25日, 小区单元楼前贴出一个《供暖

通知》, 通知上说, 小区物业定于10月10日至25日收取2010年度供暖费, 价格按建筑面积每平方米20元收取。25日之后, 物业公司将安排维修人员把没交供暖费住户的管道断开。

“看到通知我就去缴供暖费了。”刘女士缴费时, 工作人员却告诉她, 要把物业费预付到明年3月份供暖期结束的时候。而欠缴物业费、水费和垃圾处理费也要一起缴纳。

“原来物业费都是一月、一季度或者半年缴一次。”小区业主孔女士说, 她以前都是按月缴费, 但后来发现物业服务质量非常差。“小区的路面非常不平整, 每次下雨后开车就溅泥。楼道很少清扫, 从来没擦过。我每个周末都要从五楼一直擦到一楼。”孔女士说, 既然物业服务水平不好, 为什么还缴纳物业费? 后来, 她再没主动缴过物业费。

物管人员】 业主欠费太多, 我们实在没办法

“柳泉花园小区有52栋居民楼, 1500多户业主。而物业加上保安、保洁一共才30多个人。”小区物管处一位正在收供暖费的工作人员说, 去年3月15日, 该物业公司接手管理柳泉花园小区, “一年多了, 还有业主从来没缴纳过物业费和垃圾处理费”。

这名工作人员说, 业主不主动缴费, 他们有时就晚上到业主家上门收费。除了物业费, 垃圾处理费, 小区物

业还代收水费。供水公司每月从小区物业收费, 可有些业主迟迟不交, 总认为一个月才用三五方水, 总共才十多块钱, 迟几个月交也没事儿, “物业每个月都要垫付一部分水费, 但一户十多块钱, 户数多了也是一个庞大的数目”。

“我们物业公司的物业资质等级评定的是3级, 按照等级资质, 小区物业费收取标准是每个月5毛钱一平

方。但我们一直是按照两毛钱的标准在收取, 没有提价。”该工作人员说, 小区的物业费收取标准在聊城众多小区来说非常低, 所以这次代收取暖费, 物业采取“捆绑收费”的方式。

“有些业主欠缴费用太多, 我们实在没办法。”该工作人员称, 由于很多业主并不使用集中供暖, 也一直不缴费, 物业还要想一些别的办法来收费。

物价局】 有问题可以协商, 不能捆绑收费

聊城市物业协会工作人员表示, 聊城城区有200多个小区, 几乎每个小区都存在欠缴物业费的问题, 只是欠费比例不同, “有人欠缴物业费, 物业公司不能正常运转, 工作人员减少, 服务质量也可能缺斤少两, 而这又导致更多的业主不缴费。这是一个恶性循环”。

这名工作人员表示, 物业公司每年就这一个机会来

收欠缴的物业费, 物业公司搭车收取物业费也是无奈之举。如果业主不缴纳物业费等费用, 物业也没有义务为业主代收代缴供暖费。

山东永圣律师事务所律师赵岩说, 根据《山东省物业管理条例》, 物业费是根据物业公司和业主的物业服务合同收取的, 业主不缴纳违反了物业服务合同, 物业公司可起诉业主; 收缴供暖费依据的

是供热合同, 物业公司为收取物业费, 在业主购暖时进行“捆绑”是不合法的。如果居民遭遇此类“霸王条款”, 可以寻求法律途径解决。

聊城市物价局工作人员表示, 捆绑收费是不被允许的, 物业费是物业费, 供暖费是供暖费, 二者不能捆在一起收。物业与业主双方最好采取协商的方式, 寻找大家都能接受的合理途径来解决问题。