

供暖遇到“冷问题” 壹点帮您“热处理”

全省40家热企上线“壹点问暖”，供暖有问题您尽管说

“新交房的小区第一年能否供暖？”“开发商拖欠供暖配套费该怎么办？”“交房多年但入住率不够怎么才能供暖？”虽然供暖日还未到，但连日来已有多位壹粉发来求助。

为了更加直接有效地帮助群众解决供暖难题，即日起，为群众办实事——2022齐鲁晚报·齐鲁壹点“壹点问暖”全省热企暖冬行动正式启动！全省40家热企入驻齐鲁壹点客户端和壹点帮办帮帮团，同时还有全省780多名壹点记者在线，为全省壹粉提供全方位供暖服务，为百姓解决供暖实际问题。

记者 戚云雷 陈朕 赵长春

连续5年开通 帮助群众解决供暖问题

从2018年起，连续5年，每逢供暖季齐鲁晚报·齐鲁壹点都会开通“壹点问暖”在线服务，邀请全省各地有责任、有担当的热企上线入驻，了解和解决群众供暖过程中遇到的实际问题。与此同时，齐鲁晚报·齐鲁壹点问暖帮办记者也会和热企一起深入各个小区和供热单位，协调供热主管部门，以图文、视频、直播等形式对供热期间遇到的各种问题进行全方位立体报道。

“壹点问暖”期间，记者将根据壹粉反映的线索，深入各个小区和供热单位，协调供热主管部门，对供暖遇到的各种问题进行报道。2018年供暖季，齐鲁晚报·齐鲁壹点“壹点问暖”在线服务启动首年，一开通就“热”得烫手，烟台市福山区、泰安市泰山区、淄博市、济南市等全省各地市民纷纷通过热线反映供暖问题，接到反映后，记者与热企积极响应，最终市民反映的供暖问题都得到妥善解决。

2019年供暖季，“壹点问暖”再次启程，36家热企上线齐鲁壹点，热企上线首日就有上百条，暖气不热、管道施工、供暖费用……2021年供暖季，市民反映的条条疑问都得到了及时反馈，条条有着落，启动仅10天就累计收到1200多条问暖信息，帮助全省各地居民解决供暖问题近千件，专题全网点击量突破700万，全省帮办记者联动，通过视频、图文、直播等形式累计帮助万余人解决供暖问题。

40家热企入驻壹点帮帮团 16市帮办记者实时在线

11月3日，2022年度“壹点问暖”正式启动！截至目前，全省各地共有济南热力集团有限公司、青岛能源第一热力有限公司、潍坊市热力公司等40家热企入驻壹点帮办帮帮团，实时在线，为百姓解决供暖实际问题。

今年供暖季期间，齐鲁晚报·齐鲁壹点“壹点帮办”栏目也将继续推出“问暖”专题，如果您遇到供

暖问题，可随时在线@壹点帮办记者。我们将以视频、直播、图文等形式全方位报道，搭建用户与热企之间的沟通桥梁，采用帮办的形式推动供暖问题得到尽快解决。全省780多名帮办记者和16市专职问暖记者将根据实际情况，为您协调解决供热难题，并通过“壹点帮办”栏目报道推动问题尽快得到解决。

榜单监督推进服务 帮办小程序一键解难题

10月8日，齐鲁晚报·齐鲁壹点全新的用户互动与服务平台——壹点帮办小程序正式上线，通过技术赋能，拓宽深度连接用户的新渠道，提升连接用户的质量和效率，探索栏目产品化新路径。

在此基础上，今年“壹点问暖”服务全新升级，问暖报料渠道与“壹点帮办”深度绑定结合。活动期间，您可以下载齐鲁晚报官方客户端——齐鲁壹点，或者直接微信搜索“壹点帮办”小程序，通过小程序的帮帮团板块在线反映供暖问题或直接咨询各地热企。

为了更好地为用户提供问暖服务，我们还将根据各大热企的回复和处理情况梳理问暖榜单，每周进行排名公示，监督并督促相关热企单位推进供暖难题的有效解决，真正帮您办难事，解难题。

壹点帮办求助方式：

第一步：下载齐鲁晚报官方客户端——齐鲁壹点，或微信搜索“壹点帮办”小程序

第二步：点击“求助”按钮，用文字、图片或视频描述你遇到的供暖问题即可。

问热企参与方式：

第一步：下载齐鲁晚报官方客户端——齐鲁壹点，或微信搜索“壹点帮办”小程序

第二步：首页点击进入帮帮团，找到您所在地区的供暖热企，用文字、图片或视频描述你遇到的供暖问题即可。



扫描打开壹点帮办小程序



在记者(左二)协调下，相关各方进行协商。

“三方会谈”解供暖纠纷

曾陷入僵局的泰安新华学府上园小区供暖问题圆满解决

离供暖还有十多天，泰安新华学府上园小区的业主急坏了。连续三天不断地商议，不停地推翻再议，小区业主的“求暖之路”可以用“曲折”来形容。无奈之下，他们于10月30日向齐鲁晚报泰安融媒中心的“壹点问暖”热线求助。之后几天的时间里，记者不断协调业主、物业、开发商、热力公司及高新区相关部门。11月1日，各方最终达成协议，业主按照每平方米23元缴纳暖气费，确保今年小区能够正常供暖，可谓皆大欢喜。



文/片 记者 李增浩 薛小东

因入住率扯皮 小区供暖受阻

10月30日，记者接到新华学府上园小区业主求助电话。据了解，该小区在2021年交房，因入住率未达到供暖水平，去年并未供暖。2022年小区入住居民陆续增加，入住率达到了50%以上，但9月新交房的16、17号楼却将入住率又拉了下去。如果需要供暖，业主们就要补齐入住率所需的费用。

这一下小区居民不乐意了。“我们正常供暖是可以的，但是把16、17号楼需要平摊的费用算在我们头上这太不公平了！”他们说。

于是，从10月底开始，居民们就不断与开发商协商供暖问题。开发商的说法不断变化，一开始要求每家每户交每平方米

33元的供暖费，后来又改为28元，但双方一直未能达成一致。

双方发生口角 记者调解纠纷

双方协商不成，怎么办？齐鲁晚报记者开始介入采访。

11月1日上午9点，记者来到新华学府上园小区。随后业主带记者来到了小区物业办公室，通过物业工作人员了解到，开发商正在高新区相关部门进行协商。

在小区物业办公室大厅，部分业主在等待开发商时，物业工作人员试图让他们离开，双方发生了口角。

“我们交着这么贵的物业费，你们却要把我们赶出去，这里是我们的公摊地。”居民你一言我一语向物业工作人员表达着自己的不满。在记者协调下，业主们派出代表进入会议室。

记者介入会谈 结果皆大欢喜

记者电话联系到了高新区相关部门工作人员，向工作人员讲述目前小区情况，并询问目前

协商进度。高新区相关部门工作人员回复记者，目前已制定供暖计划，开发商回到小区后将对业主和记者进行解释。

半个小时之后，开发商工作人员回到物业办公室，在记者见证下开始了开发商、物业和业主的三方座谈。

开发商称，通过与热力公司和高新区相关部门协商，最终决定按照每平方米23元缴纳暖气费，先让小区正常供暖，如果后期需要补缴费用，到时再与热力公司、高新区相关部门协商，当天(11月1日)下午将开始发出供暖告知函与供暖缴费通知。

目前入住率未达到供暖水平，开发商所提到的业主先按照每平方米23元缴纳供暖费，后期补缴再商议。那么后期缴纳的费用谁出呢？会不会引发新的矛盾？记者将此问题提给了开发商。开发商代表表示：“我们尽量不让咱们的业主出。”

临近中午，开发商与业主们协商结束，居民高兴地走出物业办公室。

下午4点，业主给记者发来信息称，目前开发商向居民发出了供暖告知函与供暖缴费通知。

不光骗你的钱，还骗你的善心

国内首起“筹款黑中介”诈骗案告破，犯罪嫌疑人专门利用筹款平台作案

记者 焦守广 康慧盟
通讯员 李增强

在患者未授权的情况下，菏泽一家医疗机构用患者的资料在多个大病筹款平台发起筹款，并通过筹款黑中介进行恶意推广，骗取善款。今年9月份，水滴筹联合山东警方破获该起“筹款黑中介”诈骗案件。

据菏泽市公安局开发区分局网安大队民警黄建峰介绍，“我们是7月11日接到的报案，涉及100余万的捐款存在问题，该类恶意

商业推广的行为社会危害性极大。”黄建峰说，该案是由北京水滴互保科技有限公司在日常的风控监管中发现涉及某医疗机构部分捐款有异常，后到菏泽市公安局开发区分局报案。为尽快查实线索情况，分局抽调了网安大队、佃户屯派出所办案力量成立了合成作战专班，对线索及时核查、及时固定，发现涉及犯罪以后第一时间立为诈骗案侦查。

经侦查发现，该医疗机构通过网络平台发布“免费治疗烧伤、烫伤”的宣传信息，诱导患者至该

院进行治疗，获取患者信息后，在水滴筹等平台发起筹款，并通过第三方推广人有偿在社交平台推送、引流，骗取社会爱心人士的捐款，所得筹款未用于患者治疗，而是占为己有。经扩线侦查发现，类似发起水滴筹、轻松筹、中华少年儿童慈善基金筹款的患者在该医疗机构共计17人，涉及金额共计300余万元。

截至目前，警方已抓获违法犯罪嫌疑人员17名，其中7人被采取刑事强制措施，涉及的相关线索还在进一步深挖中。根据北京

水滴互保科技有限公司向中国民政部汇报风控排查情况，该类违法犯罪尚属国内首次。

黄建峰表示，该案例系典型的利用网络社交平台进行诈骗的新型涉网违法犯罪，利用网络社交媒体非接触式推广、引流，发布真实患者信息，获取民众的善款捐助。

如果任由这种现象在大病众筹领域野蛮生长，不及时打击处理，会消耗平台用户的信任，严重透支社会爱心，进而影响捐款的广大群众对社会求助的信任，伤害社会诚信体系。警方建议众

筹平台继续完善风险管控机制，加强资质审核、求助人信息、收款、医疗资料、提现等方面审核，完善验证算法、数据模型等方面建设，让好事彻底变成广大群众放心的好事，让亟需救助的患者能通过平台得到及时有效的帮助。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑：马纯潇 组版：刘森