



问暖2011

问暖热线:  
26000000

# 供暖首日，部分市民喊冷

记者已将市民反映的问题反馈给供热企业或相关部门

本报11月15日讯(记者 牟张涛) “我们小区温度不够”“我们小区还没有试压”……15日供暖首日，一些市民家中温暖如春，而也有不少居民只能“望管兴叹”，他们除通过查看本报刊登的热力公司联系方式，和相关负责人取得联系外，同时向本报温暖热线2600000来反映采暖过程中的

疑问和问题。

15日6时许，家住晶实嘉园的李女士拨打本报热线称，取暖费已交近1个月，但小区没有和集中供暖同步。记者此后来到该小区，发现不仅该小区未集中供暖，附近的东建小区也未供暖。记者了解到，这两个小区使用居星苑小区的泵站，而该泵站设备维修等日常

维护需要不少资金，该小区物业希望临近小区能支付部分费用，而这件事情遭到邻近小区部分业主的反对，所以导致晶实嘉园等小区未集中供暖。

15日8时许，家住和平公寓北区的刘先生致电本报，小区内共有300余户居民，取暖费早交上，本来期待着能感受到温暖，但冰凉的管道让他很失望，“我

刚才询问我们小区物业，负责人说热力公司拒收我们小区的取暖费用，因为小区居民交纳取暖费用的比例不到70%。”刘先生说，家里有老人、孩子，还有病人，不能使用暖气让他们很“难过”。记者随后联系到该小区物业负责人，据介绍，小区交费比例在65%左右，他正在和热力公司进行协商。

“我们取暖费正常交，现在不能用暖不是因为我们的，即便能够供暖，我们可享受的供暖时间也会缩短，这部分费用怎么算？”家住二轮局宿舍的刘先生询问说。

对于市民的疑问和反映的问题，本报已第一时间反馈给供热企业或相关部门，希望市民都能正常用暖。



不交取暖费，物业将管道切断。 本报记者 徐乐静 摄

## 去年报停，物业切断供暖管 再想取暖，得交150元接口费

本报11月15日讯(记者 徐乐静) 11日15日，供暖首日，除了未交取暖费的居民外，大部分居民家中渐渐暖和起来了。家住运河开发区七中庄园的洪先生虽然早早交了取暖费，但由于未交150元接口费，取暖首日家中仍无暖意。

“我交了取暖费，但是没交150元接口费，到现在也没给我接上。”日前，家住运河开发区七中庄园的洪先生告诉记者，去年他没有交取暖费，物业公司将他家楼道的暖气管道接口切断，今年他交了暖气费，想要供暖，但是物业公司称必须要交150元接口费，才能将管道接上。

15日，记者来到洪先生所住的小区，记者走访了小区多个单元，发现几乎每个单元楼道的暖气管道都有被切断的。

3号楼一住户告诉记者，原本打算不交暖气费，但是物业贴出公告说，即便不取暖，也要交20%的散热费及公摊面积取暖费、管道维护费，不缴纳费用的不给充电。“今年不交暖气费，明年就得多交600元。”该用户告诉记者。

针对该小区的接口费问题，15日下午，记者采访了小区物业的冯经理，她告诉记者，因为小区离市区较远，还无法做到集体供暖，小区自行烧锅炉供

暖。“去年只有89户交了取暖费，今年有90多户，而小区一共有300多户。”冯雪说，由于缴纳取暖费的居民太少，物业一直在亏损，为了减少亏损，只能断绝不缴费的居民蹭暖。

对于要交150元接口费一事，冯雪表示，这部分钱交给物业，物业请人来将暖气接口接上，如果业主不愿意交钱，那么可以自己找人接上。只要接上了，就会给业主供暖。冯雪还表示，今年不交取暖费，明年必须多交600元，是鉴于目前各种费用都在涨价，每年取暖管道都必须清理、维修等。若业主不愿意交钱，就自己请人清洗管道、维修管道等。

## 热力公司今冬仍“看天供暖”

本报记者 董传同 马志勇

15日零时起，德州城区集中供暖正式开始，热力公司相关岗位启动24小时值班机制。本报记者深

夜探访德州市热力公司值班岗位，了解他们如何保障上千个小区的供热？居民的投诉他们如何处理？

### 调度中心： 管网温度由电脑控制

14日晚上9点半，调度员翟胜霞紧紧盯着调度中心的电脑屏幕，仔细观察供热管网数据运行的变化。

翟胜霞说，调度中心会根据天气的变化进行温度的调控。她的职责之一就是提前掌握天气信息，通知上游热源厂做好相应的升

温或者降温准备。主管网和小区换热站的温度控制都能在调度中心用电脑完成。正常运行的情况下，电脑设定管网的运行压力和温度范围，一旦不在设定范围之内运行，电脑就会报警。管网出现问题，她会第一时间调度24小时的抢修队伍现场抢修。

### 投诉中心： 九成电话反映家里不热

客服投诉中心当晚值班人员是苏美姗，她已经在这个岗位干了三年。二百多个换热站，上千个小区，已经印在了她的脑海里，群众来电投诉，她都能在第一时间有针对性地解答问题。

她说，现在居民咨询的问题涉及的方面很多，缴费、供暖政策还有技术

上的一些问题都有居民打电话咨询。自从6日开始供暖调试之后，90%的电话都是投诉家里为啥不热。她说，现在主管网运行正常，一般情况下家里不热都是小区二网或者居民暖气片的问题，这不属于热力公司的管理范围，她需要一遍遍跟居民解释。

### 换热站： 24小时都有人值班

14日晚10点，德州学院本部换热站内灯火通明，热力公司市北片区值班的王磊正在进行有条不紊地操作，一股清水从管道里流了出来，他说刚才对二网进行了补水，有水流说出说明补水完成。热源厂将高温热水

送到小区换热站，换热站进行热交换之后再将热水送到居民家中。自从6日供暖调试开始，换热站也随即开始了24小时值班巡逻。王磊说，整个供暖季每个换热站都会安排24小时值班人员，发现问题及时处理。

### 本报问暖热线来电选登：

- |     |             |                      |
|-----|-------------|----------------------|
| 韩先生 | 1516699**** | 邹李小区暖气不热。            |
| 高先生 | 1566389**** | 名仕雅居个别楼没有供暖。         |
| 吴女士 | 0534602**** | 南苑花城未供暖。             |
| 张先生 | 1885341**** | 运河经济开发区港一小区没有供暖。     |
| 李女士 | 1500534**** | 金谷园小区暖气不热。           |
| 张女士 | 1586389**** | 陵县世纪家园三期去年供暖，今年不供暖了。 |
| 王女士 | 1580681**** | 经纬家园未供暖。             |
| 代先生 | 1300534**** | 马家海子小区未供暖。           |

本报记者 牟张涛 整理