



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 卞张涛)

“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26000000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,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?”家住二轻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月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,物业公司将其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。“今年不交取暖费,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 卞张涛 整理