

怎么总是有这么矛盾

文/本报记者 董惠 李晓东 片/本报记者 孙国祥



2012年11月14日,热力公司点燃了锅炉,准备开始一年的供暖。

又一个供暖季要结束了,看看这几年潍坊的供暖情况,都是在逐年进步,通过种种的数据显示,供暖季的效果逐年变好,投诉率也在逐年降低。然而在我们看到进步的同时,却不能忽视那些一直存在的问题。

16℃供暖线,小区入住率、供暖设施建管矛盾,这些问题年年卡住暖流,让不少市民对“暖”可望而不可及,问题年年有,却始终没有一个彻底解决之道。

供暖这一事业在潍坊现有体制运作下,“市场”、“公益”确实难两全。对于供暖出现的问题,政府和企业都有各自的难处,但这并不能成为剥夺老百姓享暖的理由。供暖,不仅是义务,更是一种责任。

分户计量也不省心

“分户计量改造后,大多数时候我只开着一个阀门,其他七个都关着,可上个供暖季却没省下多少钱?”在上个供暖季结束后,家住高新交警支队的黄女士不禁对分户计量计费方式产生了怀疑。

她告诉记者,改造之前,小区是按建筑面积收取供暖费。一套212平米(含公摊面积40余平米)计算,往年采暖季需要交5400余元,享24小时供暖服务。而改造之后,取暖费用由基本热价和计量热价两部分组成。整个采暖季,按照流量表走字,黄女士应交4800元,只节省了600元。

“当初,我们装分户计量表时被告知,只要省着用,能节约近一半费用,”但现在这在黄女士看来却成了“空头支票”。不仅如此,同小区刘女士的遭遇更是离谱,她家进行分户计量改造之后,一个供暖季下来,流量竟然用超了700元的热量。

另外,按照“多退少不补”的原则,在供暖季结束后,热企应为居民退费,但很多供暖企业在退费时却并不主动,往往采取将所退费用并入下个采暖季的方式,有的对退费一事三缄其口。更有甚者,热计量表空成摆设。九龙山庄马先生家里的计量表装了两年,却成了摆设。去年要开始使用时却被告知,小区热计量表未在《山东省供热计量产品推荐目录》内,不能使用,需要重新安装。其实,现在分户计量装置的安装虽然有据可依,但现在,由于在建设、使用、监管等各方面的脱节,导致开发商捡便宜的装,热企挑自己的用,最后吃亏的也只能是老百姓。

分户计量改造大范围实施三年来,正如人们看到的,问题方方面面。虽然分户计量的改造之路困难重重,但作为一种节能环保的供热方式,也是未来供暖发展的大趋势。而要想让老百姓真正从中受益,靠的绝不仅仅只有热企,更有开发商的高标准建设,政府监管部门的严格把关,以及分户计量合理规范制度的形成。

靠维权换来的“温乎”

自去年潍坊正式供暖以来,帝景苑小区的供暖可谓一波三折,而“不热”二字也当仁不让地成为小区业主论坛出现频率最高的词汇。

就在2月7日,一位搜房网友还在小区论坛上发牢骚,“快过年了,邻居们家里暖和吗?我家是创新低了,只好开空调。最近这一周,白天感觉进水管有些温乎,晚上7点多就冰凉了,打过2次维修电话,都是在上午供的最好的时候来看看,有什么可看的呀,管道又没有问题,就是不给压力。家里有老人和孩子真是受不了,开着空调取暖真的不舒服。何况我们还交着取暖费呢”。而在论坛内,诸如此类的抱怨声亦是此起彼伏。

不仅如此,更让小区居民感到无比委屈的是,即便是现在的“温乎”也是他们拨打投诉热线,找居委会,供热主管单位协调,用尽各种维权方式“争取”来的。

“小区供暖从一开始就不给力,当时我们一遍遍地问,答复各种各样,或者管

道,换热站有问题,或者蒸汽压力不行,再后来锅炉出现故障,家里就是热不起来。”谈及小区的供暖,家住20号楼的李先生也是气不打一处来。

诚如他所说,交钱取暖天经地义。但轮到他们,却不得不费尽周折才能享受到应有的权益,而且还打了折扣。

现在,眼看这一个供暖季马上就要结束了,可小区的供暖问题虽不得“善始”,更不能“善终”。3月7日,一位网友无奈疾呼,“进了3月以后暖气就没热过啊,大家家里多少度啊,把孩子都冻感冒了,而且维修电话通了,就是没人接。这是要闹哪样?半个月的暖气费谁退给我们?!”李先生说,今年小区供暖,家家户户都没省心,只希望来年不用再为冬日暖流费心费力了。

而在历年的供暖季中,像帝景苑小区一样,因供暖情况不如人意,居民奔波维权的情况并不鲜见,结果也不尽相同。对他们而言,能够像大多数市民一样,供暖季开始时,暖流如约而至,才最能让他们窝心。

16℃供暖线卡住温度

自从进入供暖季,不少市民热线反映家中的暖气不热,但经测量之后,发现实际温度不少仍在规定最低值16℃以上。不少供暖公司平均每天能接到近30多个投诉电话反映家中暖气不热,但工作人员到户实测,多数都达标。

“很多市民都想要求家中达到二十多度,暖气是烫手的感觉”,潍坊一家供暖公司的工作人员说,这样的电话不在少数,很多用户反映暖气只温不烫,但室温均属达标的“18℃±2℃”。该工作人员说,能达到20多度的小区确实有,主要是新小区,供暖设备和保温效果等都比较好,一些老旧小区,热力损耗比较大,供暖效果就很难如此,但室温在达标范围内还是可以保证的。

“市民都想少花钱多享受到温度,但供暖企业却想控制成本,就会把低碳环保摆出来,但在老百姓面前,暖和显得更重要”。据业内人士称,如果按一个供暖季一万户计算的话,每提升一度,供暖所消耗的煤炭数量就要额外增加2000多吨,相当于额外增加了近两百万元的投入,而煤炭燃烧所产生的二氧化碳、二氧化硫和粉尘也会大量增加。

“老年人对室温的要求会更高,

16℃左右,坐着不活动的话,是会感到温度比较低。”而“18℃±2℃”的室温,对于一般人来说,在家里穿毛衣毛裤并不会觉得冷。如果低于16℃,则需要穿上外套才行,如果能达到在屋里只穿一层保暖衣就不会冷的效果,室温必须要到20℃以上。

在技术层面上,由于供暖分片划区域,由不同的供暖公司供暖,公司与公司间的管道不是互通,更谈不上环形管网,所以导致一家供暖公司的供暖末端在高峰时段往往会出现热量和压力不足的情况,进而使供暖末端的用户家中温度在高峰时段直接上不去。

北京市早在2010年公布的《北京市供热采暖管理办法》里,就不再提“供暖18度”标准,而是改为“应符合现行国家住宅设计规范的温度要求”。潍坊距离供暖温度标准调整还会远吗?

新小区陷入入住率怪圈

当下有许多业主以为买了新房装完修就能放下心中的大石头,但搬进新房才发现,供暖也是个大问题。2012年冬,位于四平路上的四平佳苑小区二期三栋楼就因开发商未在供暖期开始前交齐供暖配套费,导致三栋楼上的居民迟了近一个月才用上暖气。

“就是冲着集体供暖买的楼房,可上一个冬天却是开着空调过的冬”,家住四平佳苑三号楼的张先生今年68岁,是2011年下半年入住的。张先生说,在供暖季开始前,别的小区都陆续交取暖费了,而他们小区却一直没动静,在施行了阶梯电价的政策以后,如果再开空调过冬,费用肯定要很高。据张先生称,开发商一直以小区入住率达不到供暖要求为由拒绝供暖,但是很多业主得知小区不供暖就推迟了入住时间,进而又导致很多已入住的业主搬出去过冬。

入住率达不到是众多新小区为不供暖找出的理由,而达到70%入住率才进行供暖并非成文的规定,仅仅算一个行业内的标准。据了解,新建小区的前两个供暖季一般是由供暖企业对供暖设备进行代运行,两个供暖季结束之后,如果小区供暖设备等符合供暖企业的接收条件,将有其接收并进行直供。达不到的,则是采用自供暖的方式,由供暖企业供气到小区换热站,物业或开发商自行对小区进行供暖。

“70%的入住率是一个供暖效果和供暖成本最合适的点,如果达不到,供暖的效果就受导热影响而有所降低,

并且供暖公司供暖成本也将大大提高,把热气卖出去热力公司肯定高兴,但是卖出去是亏钱的,那就不如不供”。据业内人士称,在达不到70%入住率的情况下,供暖公司也是可以给直供的,但是需要跟小区签订免责协议,达不到供暖要求的温度不承担责任。

然而,除了70%入住率的门槛以外,新建小区供暖还面临着设备出故障,打压漏水,管道堵塞等诸多问题,这些问题也并非供暖企业单方面能解决的,开发商安装的供暖设备是否合格等都影响着新房的供暖效果。

在市场环境下,虽然供暖属于公共性事业,但供暖企业是自负盈亏的经营模式,当暖不起来的新房碰上纯企业行为的供暖,如果没有政府部门的监管,那么市民的不满也可能遇到的就是投诉无门,他们期望的是在住进新房的同时,暖流能延续新房带来的欣喜。

