

问暖热线 96706123

1小时接热线291个

新小区“问暖”今年更加急切

本报11月13日讯 13日上午9点半到10点半,济南市市政公用事业局巡视员郭森携省城五大热企相关负责人做客本报“问暖热线”,解答市民的供暖难题。1小时的接线时间内,6部热线电话接线数量达到291个。和往年相比略有减少,不过新小区的供暖问题更突出。相关负责人现场表示,对于市民反映的供暖问题,将安排人员尽快落实解决。

13日是济南市正式供暖的第二天,由于刚开始供暖,不少小区居民反映自己家或小区的暖气不热。上午9点半,济南市市政公用事业局巡视员郭森携济南热电有限公司负责人魏洪军、济南热力有限公司负责人潘世英、济南东泰热力有限公司负责人张文昌、济南绿园供热有限公司负责人赵晓辉、匡山热力办公室主任郭义刚等热企相关负责人准备就绪,接听市民来电。

在来电热线中,有市民反映自己家单个房屋暖气片不热,也有反映家中所有暖气片冰凉,还有反映整个小区交了钱却不供暖等情况,还有咨询申请测温、退费以及自管站等问题。记者从多家热企了解到,目前主管网的温度早已提升到预定温度,之所以出现部分小区暖气不热的情况,存在多种情况。比较常见的是小区内的二级管网发生泄漏或换热站设备故障;老旧小区供暖管道及设备年久失修,需要进行资金改造才能解决。此外,用户私自放水,私自安装循环泵以及个别物业拖延缴费也会影响正常供暖。

记者注意到,随着一些新建大型小区陆续入住,新小区的供暖问题在今年热线中更突出。“我是舜奥华府的居民,之前已经交了暖气费,但是物业告诉我们今年不供暖了。”市民张先生拨打本报热线反映,涉及到入住率等问题,西蒋峪公租房、祥泰新河湾、舜奥华府等新小区居民的用热心情十分迫切。

1小时时间,本报96706123“问暖热线”共接到291个电话。相关供热企业相关人员均一一进行了记录,现场能够解答回复的,向市民解释了原因;需要现场查看落实的,第一时间安排相关人员去现场落实情况,尽快解决。

提醒

本采暖季缴费截至11月30日

本报11月13日讯 在相关部门公布今冬采暖费价格不变之前,不少持观望态度的用户还未缴纳相应费用。记者从济南市供热办了解到,为避免扎堆缴费等情况出现,2015-2016年采暖季缴费截止日期将延长15天,即由原来的11月15日24时延长至11月30日24时,该节点前缴费不收取滞纳金。

根据相关规定,市民应在每年11月15日24时前缴纳当季采暖费,逾期未缴纳将收取滞纳金。今年以来,受煤炭价格下跌等因素影响,市民对降低采暖费的呼声强烈,济南市物价部门重新核算了供热企业成本。10月29日,相关部门向社会公布,济南暂不调整居民采暖价格,但延长10天供热时间,即比原定供热时间提前3天,比原定停热时间推后7天。

据了解,济南市集中供暖居民用户(包括按面积缴费和按计量缴费用户)需在规定时间前,按室内建筑面积26.7元/平方米缴费,公建用户(即商铺和公共办公建筑)则按建筑面积39.8元/平方米缴纳。根据往年惯例,虽然按计量缴费用户最终将根据实际用热量结算,但此前仍需按面积先行缴费,供暖季结束后实施多退少补。

检测室温低于14℃将前提是暖气不达标必须是热企原因造成的

13日,记者从济南市市政公用事业局及省城主要热企获悉,去年因热企原因造成居民户内不热的,室温在14℃-18℃(含14℃)的,退还不合格天数采暖费的50%;室温低于14℃的,退还不合格天数采暖费的100%。目前,因热企热源等原因造成的退费目前很少,今年仍未出台详细的退费标准,在正式退费标准出台之前,仍然采用去年的退费方法。

济南市市政公用事业局巡视员郭森在接听市民来电。

本报记者 戴伟 摄

16℃提高到18℃原退费条例失效

13日,记者从济南市市政公用事业局以及省城主要热企获悉,由于济南的供暖室内最低温度由16℃提高到18℃,原先16℃时测温退费具体操作规定已自动失效。

根据去年刚刚施行的《山东省供热条例》规定,在室外温度不低于供热系统最低设计温度、建筑围护结构符合当时采暖设计规范和室内采暖系统正常运行条件下,供热企业应当保证采暖供热期内用户卧室、起居室的温度不低于18℃,比原先济南市的16℃的标准提高2℃。

对于供热企业原因造成的室内温度不达标,供热企业应当承担检测费用并减收热费,具体办法由设区的市、县(市)人民政府制定。

在新的《省供热条例》出台之前,济南市测温退费依据的文件为2010年通过的《济南市居民住宅供热室温检测及退费规定》,其中



有条文规定,按面积缴纳采暖费的用户,认为室内温度未达到16℃,应首先向供热单位提出室温检测申请,供热单位应当及时提供免费检测服务。

该《规定》还明确,当室温不达标,并且是由热企造成的,退费按照下列规定执行,对室内检测温度在14℃-16℃(含14℃)的,退还日采暖费的50%;对室内检测温度在14℃以下的,退还日采暖费的100%。“由于供暖温度由16℃提高到18℃,该条例已经自动失效。”

室温低于14℃仍将全部退费

记者从济南热电,济南热力公司获悉,为了解决原先的测温退费办法自动失效的问题,济南市公用事业局今年年初出台了市政公用行业规范化服务标准中的细则,其中对2014年供暖季的情况相关退费状况进行了规定,按面积缴纳采暖费的用户认为室内温度不达标时,可以向供热单位提出测温申

请,供热单位在5天内对用户的测温申请作出处理,并进行免费室温检测服务。“非供热单位原因造成供热温度不合格的,不属于退还采暖费范围。”

用户对供热单位的测温结果有异议的,可以委托第三方检测机构进行室温检测。

室温检测一次不合格的,视为检测当日即第二天室温不合格。用户室温不合格,供热单位按照下列标准想用户退还采暖费:室温在14℃-18℃(含14℃)的,退还不合格天数采暖费的50%;室温低于14℃的,退还不合格天数采暖费的100%。“具体室温检测与退费程序按照政府相关文件执行。”

济南热电,济南热力工作人员告诉记者,今年尚未出台详细的退费标准,在正式退费标准出台之前,仍然采用去年的退费方法。

室温不达标多是老旧小区自身原因

济南市市政公用事业局巡视员郭森:

供暖“孤岛”优先采用新能源

济南市城区(绕城以内)集中供热面积约1.12亿平方米,集中供热普及率72.9%,但是城区还有3800万平方米不能加入集中供暖。

城区集中供热年耗煤量约190万吨标煤(包括黄台电厂供热耗煤,不含发电耗煤),但是老城区目前尚有3800多万平方米没有加入集中供暖。2600万平方米左右的供暖采用小锅炉、燃煤供暖,按每平方米采暖季耗煤18公斤,共消耗散煤约45万吨。

民用煤多为未经任何洗选加工的原煤、块煤,在燃烧过程中未采取任何环保控制手段,因此冬季供热期间大量民用煤燃烧排放是造成冬季城市雾霾的重要原因之一。

为了让供暖更环保,济南热电、热力两大市属企业筹资1.9亿元,对所属热电厂、热源厂及区域锅炉房进行深度改造,未来还将投资巨资让所有供暖锅炉实现超低排放。

今年济南还投资积极推进新能源、可再生能源供热。清淮苑小区、林景山庄、天方怡景园小区今冬将采用新能源供暖。正在开发的华山片区也将利用新能源供暖。现在老城区的热源及管网无法覆盖的供热“孤岛”优先使用各类新能源供暖。

济南热电有限公司负责人魏洪军:

市民可通过微信平台缴费

济南热电公司的供暖范围东至历山路,西至二环西路,南至二环南路,北至黄河南岸及西部大学科技园供热片区和西客站片区,为济南市最大的供热企业。

为了更好地服务用户,济南热电公司今年推出了济南热电有限公司微信公众号,市民只要在微信平台添加“济南热电”,便可实现片区服务的“私人定制”,在线查询缴费、用暖开通或报修,服务网点就近定位等,同时还可通过文字、语音等方式对话热电微客服,24小时为市民服务。

济南热力有限公司负责人潘世英:

“供暖管家”提供私人定制服务

济南热力公司的供暖辖区东至

邢村立交,北至零点高速,南至旅游路以北,西至纬一路,唐冶片区。今年济南热力公司引入了章丘的热源,目前章丘热源已经进入城温暖东部城区。

为了更好地服务东城市民,济南热力公司今年在东部城区全面推行了“供暖管家”服务新模式,网格化管理实现供暖片区服务全覆盖,让东城热用户享受“管家式”服务,81位“供暖管家”每人管辖2000户热用户,为居民提供了一站式服务。

济南东泰热力有限公司负责人张文昌:

今年新增供热面积150万平米

东泰热力公司的热源来自黄台电厂,目前的供暖区域主要位于奥体西路沿线和龙奥新居片区。

东泰热力公司目前供热面积为800多万平方米。为了解决所辖区域的供暖问题,公司辖区今年新增了15个单位,其中既有小区也有单位,新增供热面积150万平方米,包括力高国际、尚品燕园、汇东国际等小区。

记者还从济南热电、济南热力等公司获悉,在济南热电、济南热力公司的供暖区域内,“很少有用户的室内温度在18℃以下,而且在不到18℃的情况下,“因热企原因造成的更是寥寥无几。”

济南一热企工作人员介绍,根据供热条例室温达到18℃有三个前提,一是室外温度不低于供热系统最低设计温度,“目前,济南的供热管网的最低设计温度为室外平均温度低于-7℃。”第二个是,建筑围护结构符合当时采暖设计规范要求。

第三个就是室内采暖系统正常运行,在这三个前提下,保证采暖供热期内用户卧室、起居室(厅)的室温不低于18℃。

该工作人员表示,室温不达标的原因多种多样,有些老旧小区并没有进行节能改造,墙体保温差,系统难以达标供热;另一方面,老旧小区室内供热系统本身存在一些问题,比如管道堵塞,水循环差,需要进行疏通清理。“这些不因为热企原因造成的不热是不享受测温退费政策的。”

按天全部退费



省城各热企负责人在接听市民来电。 本报记者 戴伟 摄

暖气不热请“对号入座”看看你家属属于哪种情况

省城绝大部分热用户都能够达到18℃,因热企原因而不达标引起需要退费的寥寥无几。

本报记者 蒋龙龙 摄

1 整个片区和小区都不热

一般来说是热源、管网、换热站故障或小区停水停电造成的。当出现此类问题时,一般热企会通过网站、微博、张贴通知发布消息,市民也可拨打热企的服务热线进行咨询。

很多市民并不理解,为什么小区停水、停电也会导致小区供热停摆?“因为换热站内要有泵站运转,并且要保证能及时补水,防止出现故障。小区停水停电后,换热站自然不能工作。”热企有关负责人说。

2 整栋楼房不热

除了以上所说的原因,问题很有可能出现在供热区楼房内管线上。由于失修,有的供暖楼内管线出现了腐蚀泄漏、堵塞。“如果不能及时查出,将会造成系统补水过大、水温降低甚至不能正常运转。”

3 一栋楼房内,有的住户热,有的不热

最常见的不热现象是离热源近的楼热,远的不热,或是一栋楼内一部分房间热,另一部分不热;或是楼上热,楼下不热。“这些现象统称为供暖系统失调。”供热系统是由许多个供暖回路组成的,而每个回路中通过的流量如果不是其设计值就会出现过冷或过



4 邻居家暖气都热,自己家不热

据该负责人介绍,用户可以自己进行相关的检查。可以根据去年暖气状态来确定管道安装是否有问题。“如果去年都热今年不热,可以查看下暖气的阀门、温控阀是否打开了。如果还是不行,应该是管道和暖气片堵塞造成,“可找专业的清洗人员进行清洗,也可打热企热线申请有偿服务。”

5 居民家有的房间热,有的房间不热

这种情况的发生可能有以

下几个原因:第一种情况是,暖气管道循环不畅,发生了气堵。建议立即给暖气片放气。第二种情况是暖气使用时间过长,供热系统老化,暖气管道和阀门老化,暖气管道和阀门堵塞,循环受影响造成。这种情况可以请专业人员清洗暖气管道、阀门。第三种情况,系统走水“走近道”。这种情况应适当关小近端暖气片的进水管道或回水阀,从而使更多的热水供向远端的暖气片,也可致电各个热企申请有偿服务。

6 暖气片上面热下面不热

如果出现暖气片上热下不热或者上热下热的情况,应该是暖气管道循环不好,有气堵现象。市民可打开排气阀进行排气,如果效果仍没有改善,用户

可找专业人员上门查看,“也可拨打热企电话咨询、申请服务。”

7 暖气片很热,但居民家里却不暖和

居民为了美观,在装修住房时,把暖气片用罩罩上,影响了暖气的散热效果。“有的用户家里面还用又长又大的窗帘,结果把暖气与房间人为地隔绝了,也会影响供暖。”

住户家是否为节能建筑,对供暖效果影响也很大。如果为非节能建筑,散热过快,会导致居民家暖气不热。当周围的居民都不用热和报停时,也会导致散热加快。“暖气片烫手而室内温度不高,是因为热都偷偷溜走了。”居民家采用劣质暖气片也有可能导致暖气片热辐射较差,不能很好地供暖。

答疑辑录

未封闭阳台不算入供暖面积

家住环山路附近的张先生咨询,小区今年为第一年加入集中供暖小区,供暖费由物业来收。物业收取的供暖面积标准却远远超出张先生家的套内面积,咨询是否合理?

据济南热电公司相关工作人员介绍,由于第一年为大调试试期,小区内的供暖一般由开发商或者物业负责管理。热电公司向小区收取热费一般按照热计量或者小区内的总供暖面积来收。

目前,济南市的供暖面积以居民住宅套内建筑面积为准。封闭式阳台安装供热设施的按全部面积计算收取供热费;封闭式阳台未安装供热设施的按50%计算收取供热费;未封闭的阳台不收费。

阁楼和假层安装供热设施的按全部面积计算收取供热费,未安装供热设施的不收费。

棋盘小区3、4区换热站选址已定

棋盘小区不少居民都向本报咨询小区的供暖问题。济南热力公司相关工作人员介绍,今年棋盘小区的2、5、6区已实现供暖,1800户居民的供暖问题得到解决。2区共9栋楼609户,由东舍街铁路站供暖。5、6区共17栋楼1235户,将由佛山苑新换热站供暖。去年在建设佛山苑换热站时,便为5区和6区预留了一定的热源。

目前,棋盘小区3区和4区仍未供暖。该工作人员介绍,这两个片区供热难题主要在于换热站的选址,要想让3区和4区供暖达标,换热站的选址面积要在200平方米左右。前期济南热力一直配合选址,但由于种种原因未能确定。

“目前有一处比较合适的位置,处于3区和4区之间,管网也已经按照设计铺设完毕。只是目前该处建筑还未腾出,只要腾出建筑,设备安装完成,就能实现3区和4区的供暖。”

园丁小区管道漏水需产权单位维修

13日,市民苏先生拨打本报“温暖热线”反映,园丁小区供暖阀门被关闭,家里至今暖气不热,“说是管道漏水,物业正在维修,现在还没热起来。”

匡山热力相关负责人解释,园丁小区共有近20栋居民楼,由于小区内管道年久失修,部分楼前管道漏水,所以只能关闭了这8个楼的供暖阀门,保证其他楼的供暖。“管道漏水,一天失水300方,损失挺大。我们早在7月份就向产权单位下达了整改通知,需要维修。”该负责人表示,一些老旧小区内供热管网老化,需要联系产权单位进行维修或更换供热管网。“园丁小区产权单位为槐荫区教委。”

记者了解到,目前7个楼已经由物业进行了维修,开启了阀门,正在调温调压中,暖气很快热起来,“剩下1个楼还没维修完,未开阀门,不过物业简单维修恐怕不能解决根本问题,如果不更换,今年可以供暖,不能保证明年管网不漏水。”

西蒋峪公租房物业管理自管站

13日,在本报“供暖热线”中,不少市民打来电话咨询西蒋峪公租房的供暖问题。市民华先生表示,他今年年初入住西蒋峪公租房,但到目目前暖气还是冰凉冰凉,在家也需要裹着棉袄。市民张女士表示,“小区里有2000多户,我们已经交了暖气费,效果不热,各个部门不能来回踢皮球。”

东泰热力客服接线人员表示,西蒋峪公租房主管网供热并不存在问题,“小区内部已经在10日左右送过去了,热源没有问题,当周围的居民都不用热和报停时,也会导致散热加快。“暖气片烫手而室内温度不高,是因为热都偷偷溜走了。”居民家采用劣质暖气片也有可能导致暖气片热辐射较差,不能很好地供暖。

C02、C03稿件采写

本报记者 蒋龙龙 王皇 孟燕 张玉岩

实习生 王祯萍