

# 老条例已失效,新办法没出台

## 供暖不达标退费亟须制订具体细则



自从两年前,山东省将供暖室内温度提高到18℃后,济南市至今未出台详细的退费标准。据济南市市政公用事业局相关工作人员介绍,在正式标准出台之前,各热企仍然采用去年的办法。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%。



济南热力公司工作人员在清洗供暖设施过滤阀。 本报记者 蒋龙龙 摄

本报记者 蒋龙龙

### 室温达不到18℃ 符合条件应退费

根据2014年施行的《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℃。

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。

济南一热企负责人告诉齐鲁晚报记者,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标准。第三个就是室内采暖系统正常运行。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℃。

“除了自管站区域和一些中小型热企供暖的范围内,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,因热电、热力等热企原因造成的寥寥无几。”该负责人说。

该负责人表示,有些老旧小区没有进行节能改造,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。“这些非热企原因造成的不达标并不会退费。”

### 不达标退费标准 仍沿用去年办法

在新的《山东省供热条例》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



不少居民家在热调试期间已经达到18℃以上。 本报记者 蒋龙龙 摄

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,供热单位要及时提供免费检测服务。

该《规定》同时还规定,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%。

14日,记者从省城主要热企获悉,由于供暖温度由16℃提高到18℃,该规定已经自动失效。

一热企负责人告诉记者,目前济南市还没有出台新的退费标准,“如果出了新的退费标准将按照新的来执行。”该负责人还介绍,济南市市政公用事业局曾经出台过新的行业规范化服务标准,“其中规定,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%。”如果今年不出台新的文件,热企还将按照去年的办法来执行。

济南市市政公用事业局相关负责人介绍,今年仍然采用去年的退费方法。

### 省条例18℃是标准 济南配套办法还未出台

省城供暖主要遵循的法律法规为《山东省供热条例》《济南市城市集中供热管理条例》以及济南市市政公用事业局和济

南市物价部门出台的相关文件。

2014年,《山东省供热条例》在山东省十二届人大常委会第7次会议通过,其中规定,省内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十八摄氏度。而济南市于1998年通过的《济南市城市集中供热管理条例》规定,济南市供暖温度为16℃以上,并按照16℃的标准出台了一系列文件。

“济南的退费标准和热计量政策便是按照16℃来确定的。”省城一供暖业内人士介绍,由于山东省提高了供暖温度,这些标准和政策便都自动废止了。为了热计量政策的顺利实施,济南市物价部门已经修改了收费标准。

根据《山东省供热条例》,用户认为室内温度不达标的,可以向供热企业提出温度检测要求,供热企业应当在24小时内进行检测。对检测结果有异议的,可以委托法定的检测机构进行检测。“因供热企业原因导致室内温度不达标的,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。”

该业内人士介绍,济南市一直没有正式出台相关的配套方法。“虽然热企内部有具体的操作办法,但是居民对退费的标准并不清楚。”他还是希望济南市出台正式的文件和规范,向社会公布,让热企和市民都有章可循。

□相关新闻

## 今天省城正式供暖 室温不到18℃可投诉

本报11月14日讯(记者 蒋龙龙) 15日零时,省城将正式进入今冬供暖季。今年省城的供暖面积将达到1.2亿平方米。过了15日零时,市民室内的供暖温度须达到18℃以上。如不达标,居民可向供热企业投诉,供热企业必须向居民回复。据了解,除了今年新加入集中供暖小区外,省城其他小区绝大部分都热了起来。

14日下午,记者从济南市市政公用事业局获悉,2016年省城新建、改造供热管网86.7公里,投资7.32亿元。预计今年将新增供热面积超过1500万平方米。今冬省城的供暖面积已经达到1.2亿平方米。

今年的供暖热源也有了很大的改变。今年市政供暖系统利用不到两个月的时间按计划完成了25台锅炉拆除工作。剩余3台35吨/时燃煤锅炉按责任书要求2017年6月底前完成淘汰。

原来的锅炉淘汰后,为保障正常供热,热电、热力公司投资3.2亿元实施了替代设施建设,完成15台燃气锅炉和约27公里供热管网建设。

济南市今年继续推进

工业余热利用,章丘电厂进一步挖掘余热能力,今年将有超过800万平方米用户用上“章丘热”,黄台电厂完成了8号机组高背压改造,增加供热能力900万平方米,明湖热电厂两台35吨/时燃煤锅炉被黄台电厂余热替代。

济南市今年还启动了腊山热源厂一期工程的建设,新建2台70MW热水锅炉及配套管网,完成了项目前期手续,已进场施工,计划明年年底竣工。

为了保证供暖早日达标,按照济南市政府要求,济南热电、济南热力等省城主要热企于11月1日开始启动热调试。省城市民家从11月1日起陆续热了起来。

根据《济南市城市集中供热管理条例》,济南市采暖期起止时间为当年十一月十五日至次年三月十五日。在此前的热调试中,虽然不少市民家热了起来,由于不是正式的供暖季,居民家的温度不少没有达到18℃。随着正式供暖季的开始,市民室内的温度须达到18℃,如不达标,居民可向供热企业投诉,供热企业必须向居民回复。

## 今天再不缴供暖费 就要有违约金啦

本报11月14日讯(记者 蒋龙龙) 目前,济南热电有限公司已启动供热锅炉26台(其中燃气锅炉9台),确保11月15日正式供暖后,达标供暖。此外,济南热电将依托“智慧热网”系统,根据天气变化情况适时启动锅炉,让“暖流”领先寒流到达用户家中。

济南热力公司相关负责人也介绍,济南热力下属的热源厂目前出厂水已经是70℃左右了,随着正式供暖季的开始,济南热力还将根据天气情况对管网的供水温度进行提升。

据记者了解,省城还有几千户已经申请了热计量供暖。据济南热电公司相关工作人员介绍,热计量表将从11月14日24:00起码录入,2017年3月15日24:00止码录入,“共进行120天计费。”

另外,省城还有不少

小区今冬刚刚加入集中供暖。据济南热电公司负责人介绍,由于申请时间较晚,换热站选址、外墙保温等因素影响,目前,济南热区尚有部分新加入集中供暖的老旧小区供暖设施正在施工中,济南热电将积极组织施工,按照合同约定时间供暖。目前济南热力也有和平新村、南全福等新老小区加入集中供暖,这些小区也将按照合同约定时间供暖。

热企同时提醒居民,今冬供暖费缴费时间将截止到本年度11月15日(周二)24时。逾期未缴纳将会影响正常用热,系统将会自动每日产生3‰的违约金。

市民可以到各热企的缴费大厅缴纳,也可以登录济南热电公司、济南热力公司缴纳,也可以选择到济南热电、济南热力公司的微信公共平台进行缴纳。