

记者雪天问暖:您家室温达标了吗

若不达标首先要自查问题 然后向供热单位反映

【回访】

我家暖气热了,感谢晚报

自本报“供暖热线”开通至今,每天都会接到不少热用户反映的“暖问题”。这些热用户家的“暖问题”都解决了吗?昨日,在寒冷的降雪天,本报记者对一些热用户进行了回访。

“我家暖气热了,室温能达到24℃,特别感谢晚报,让我们老两口能温暖过冬。”昨日,长安区富瀛苏园小区21号楼业主梁先生高兴地说,他们老两口今冬在家穿身保暖衣就能暖暖和和过冬了。据悉,本报“供暖热线”11月29日曾关注报道了富瀛苏园小区21号楼梁先生家的“暖问题”。原来,开发商今冬收取暖费时,怀疑梁先生家曾窃暖,让他补交2016年的全额取暖费,双方就此产生分歧,因此,开发商拒收梁先生家今冬取暖费,导致梁先生家今冬无法用暖(详见11月29日A04版报道)。当天,经本报和长安区供热办的协调,开发商收取了梁先生家今冬的全额取暖费,并打开了他家的供暖阀门,“当晚,我家暖气就热乎了,这几天,小区暖气烧得特别好,我家温度计显示有二十四五度,家里特别暖和,感谢晚报‘供暖热线’。”梁先生连连为本报“供暖热线”点赞!本报“供暖热线”11月16日还曾关注过鹿泉区延迟供暖的问题。昨日,鹿泉区银山花园王先生告诉记者,经本报关注报道后,他们小区过了两三天就来暖了,“家里挺暖和,室温能达到二十四五度。”

同时,本报“供暖热线”12月3日A07版曾报道过啤酒厂宿舍1单元有人私自在楼道内安装热循环泵,导致同楼邻居家暖气不热一事。采访时记者将此事反映给辖区供热企业国电投以及居委会,他们得知后都第一时间赶到现场了解情况,并对私装热循环泵的住户进行劝阻和沟通,最终将楼道内影响他人的热循环泵封堵并拆除。昨日,记者再次联系上啤酒厂宿舍居民,对方告知,目前私装的热循环泵已经拆掉,邻里家的暖气也逐渐热起来。“我家室温现在达标了,有18℃,作为供暖末端,我家暖气能达标我很知足,家里已经不再像没暖气时那么清冷了,感谢咱国电投和居委会的工作人员,也感谢晚报供暖热线!”对方也期盼私装热循环泵的住户能够彼此体谅、换位思考,切莫影响邻里和谐。

“暖问题”有进展,有小区马上供暖

就在不少热用户反映自家暖气热起来时,昨日,记者回访获悉,其他一些小区热用户的“暖问题”也都有进展,有的小区即将开始供暖,对本报的持续关注表示感谢。

平山县汇金港小区2、3、10、11号楼从去年下半年开始陆续交房,然而,交房至今,这4栋楼却迟迟没有供暖,让已入住小区的业主心急不已。(详见11月2日A4版报道)11月15日,石市正式供暖当天,本报记者曾联系过该小区业主,得到的答复是从11月12日开始,已经有施工人员开始为这4栋楼陆续安装楼内的供暖管道,预计12月开始供暖。昨日,记者再次与汇金港小区业主取得联系,被告知小区里已经张贴出供暖通知,明天这4栋楼将开始供暖,“感谢晚报的持续关注,有啥事我们还找晚报!”

栾城区圣紫中央公园小区业主曾向本报“供暖热线”反映,小区使用的是天然气供暖,可天然气迟迟没有接通,冬季供暖遭遇难题。(详见11月13日A11版报道)11月15日,石市正式供暖,记者从小区业主处获悉,辖区燃气公司正入户为业主家的燃气管道做调试,并通知广大业主下周去办理燃气卡,预计燃气接通后业主家就能供暖。昨日,记者再次联系该小区业主,被告知目前小区天然气仍未彻底安装完毕,业主们还在“挨冻”,但是,天然气的安装工作已有新进展。“12月4日有人来对天然气管道进行了调试,说炉子



昨日,石家庄迎来2018年首场降雪,气温骤降,您家暖气达标了吗?您家的“暖问题”解决了吗?昨日,本报记者对本报“供暖热线”曾关注过的一些小区“暖问题”进行回访,发现多数问题已经解决,有些热用户家室温能达到24℃,有的问题正在解决,让热用户看到了希望。同时,针对其他热用户昨日反映的“暖问题”,本报记者也帮忙探因,并协调各方督促解决,让您能温暖过冬。

今日,本报“供暖热线”96399、88629260、88629426将继续为您开通,如果您在供暖过程中遇到问题,随时可以联系我们。

□文/图 本报记者 杜慧 卞静



■首场降雪,居民家暖意浓浓。

没问题,但是燃气管道有漏气现象,所以还得进一步检测。今天下雪了,天很冷,我们都期盼着尽快有暖可用!”

【事件】

绿色家园小区:怪! 一楼住户暖气冰凉

“太奇怪了,我们5、6号楼一楼暖气不热,但楼上暖

气正常,这是咋回事?今天都下大雪了,家里没暖气实在难捱,希望相关部门能帮我们查找原因!”昨日,长安区绿色家园小区居民嘉兰(化名)致电本报“供暖热线”,反映两栋楼一楼住户遇到的供暖“蹊跷事”。

绿色家园小区位于建华大街与建明南路交叉口附近,交房不到十年,有6栋住宅楼,其中1、2号楼是高层,3至6号楼是多层。据嘉兰称,过去小区供暖都是由物业负责,并代收取暖费,今冬一管到户,由华电供热正式接管小区供暖。11月15日正式供暖时,头两天家里的暖气挺热乎,可就在11月17日,小区暖气管道出了问题,连着抢修两天后,住在5、6号楼的一楼住户发现,自家暖气竟然“罢工”了。

“5、6号楼都是四个单元门,一梯两户,共16户,其中有的家里暖气片摸着温乎,有的则冰凉。我家两室一厅的房子,有五组暖气片,全部都是凉的。”嘉兰郁闷地说,12月5日,她家室温才12℃。

嘉兰说居民曾找过物业、供热公司等相关部门,也放了气、排了水,冲洗了过滤网,采取了诸多措施,可问题依然没能解决。“物业说供暖已经全部移交,只能找供热公司。华电说可能有人私装阀门所致,但具体原因还没找到。”有居民说,他们今冬暖气费早就交了,却至今用不上暖气。“现在只能开空调,电费上涨得特别快,这也不是长久之计!”一楼住户希望相关部门能为他们查找暖气不热的原因,让大家尽快用上暖气。

就此事,记者昨日先联系上小区物业,一位工作人员表示,小区供暖已经移交给华电,不在物业管理范畴之内。另外其表示,物业的暖气也不热,工作人员一直“挨冻”办公,物业也将该问题反映给华电。

随后,记者联系上华电供热公司,一位工作人员表示,其公司所负责的供暖设备都处于正常运转状态,针对该小区5、6号楼部分居民所反映的暖气不热问题,已在5日安排工作人员上门查找原因,鉴于此前有居民反映有人在地下室私装阀门并恶意关闭锁死,还需进一步核实。

【答疑】

暖气不热该咋办?

近段时间,本报“供暖热线”陆续接到一些小区热用户反映家中暖气不达标的问题,“若家中暖气不热,我们该咋办?”

记者从石家庄市供热管理中心获悉,家里暖气不热的原因有很多种,首先要自查问题,通常做法是“自家不热看邻居家,邻居家不热看单元楼,单元楼不热看小区”,也就是从小到大的排除法。如果邻居家热,那说明问题在自己家,如果邻居家也不热,就看整个单元楼是不是都不热,别的单元楼热就自家单元楼不热,那问题就出在自家单元楼的供热回路里,如果整个小区都不热,就要看小区物业有没有贴出公告,是不是交换站或者二次管网出了故障,如果是一次管网出了问题,可能全市范围内的采暖都会受到影响,二次管网出现故障,影响的则是管网所覆盖的小区。

此外,根据《石家庄供热用热条例》第三十九条规定,家中若暖气不达标,热用户向供热单位反映,供热单位应当在接到反映12小时内提供测温服务。测温结果双方签字确认。当用户与供热单位对室温达标与否有争议的,可以委托具备室温检测资质的机构进行检测。目前,由于委托第三方检测,费用比较高,检测机构也比较少。如果有争议的,用户也可申请区供热办(或办事处、居委会)作为见证,与供热单位共同进行测温。

经测量温度不达标,但在测温后24小时内,温度达标的,不做退费处理。如此现象连续出现,则整个时间段内,供热单位应按照有关规定或双方约定退还相应的采暖费。具体的退费标准应按照双方签订的合同为准。一般规定是18-16度的,退10%;16-12度的,退50%;12度以下的,退100%。