



民有所呼 我必有应 / 供热季·嘘寒问暖

交换站建设方不交权 物业公司无法接管 小区居民十分迷茫

通知收费两方很“热情” 无人送暖家中“凉冰冰”

□记者 吕占伟

本报讯 热力交换站建设方不愿交出供热运营权，物业公司无法接手管理，导致湛河区天苑小区未能按时供暖。小区业主向平观新闻12345民呼必应掌上平台反映，马庄街道办事处、华西社区居委会等单位联手协调，11月15日，天苑小区等多个小顺利供暖。

11月15日上午，天苑小区居民窦先生向平观新闻12345民呼必应掌上平台反映：“据《平顶山晚报》等我市主流媒体报道，我市集中供暖提前开启，可今天我们小区还没供暖。此外，物业公司和热力交换站建设方都在收今年的采暖费。请问我们小

区何时能用上暖气？供暖方式何时能由转供改成直供？”

市12345民呼必应中心将窦先生的诉求形成工单派给湛河区马庄街道办事处处理。11月20日上午，记者从马庄街道办事处了解到，目前保障天苑小区供暖的热力设施不符合平顶山热力集团的接收条件，无法转为直接管理，但正常情况下不会影响该小区使用暖气。今年供暖季，该小区未能按时用暖是由于热力交换站设备发生故障，为不耽误居民用暖，11月15日，华西社区已积极协调相关技术人员对泵站程序重新编码，将线路重新对接，该小区已于当天14时许实现正常供暖，目前热力交换设备运转正常。

随后，记者致电窦先生了解到，该小区11月15日下午已正常供暖，目前窦先生家的室温维持在24℃至25℃之间。

“今年供暖季，天苑小区费了一番周折，好在迅速化解了。”11月20日下午，华西社区党支部书记张旭兵说。据张旭兵介绍，维持天苑小区正常供暖的热力交换站设在其他小区内，该站建于3年前，保障7个居民区的供暖，一直由热力交换站建设方负责运营，供热费用由热用户摊付。根据近期我市供暖“转供改直供”的相关政策，第三方（热力交换站建设方等）退出居民区供热运营，交由物业公司代收运营。待物业公司管理一段时间后，再交由平顶山热

力集团管理维护。但在上个月，天苑小区物业方和热力交换站建设方分别发出供暖收费通知，业主迷茫，不知道今年采暖费到底该交给谁。

张旭兵说，在相关政策的执行过程中，天苑小区物业方和热力交换站建设方产生矛盾，后者不愿交出热力交换站的钥匙，并将设备的相关程序删除，修改了密码，导致该小区无法正常供暖。为保障热用户的正常利益，马庄街道、华西社区和湛河区域管以及公安部门联合协调努力，在热力交换站建设方不愿配合的情况下，直接找到热力交换站设备生产厂家的技术员，重新对相关设备运行程序进行编程并重接线路，保障了天苑小区等居民区11月15日实现正常供暖。

供暖阀门没打开？找热力交换站工作人员

居民希望天冷后供热温度还能Hold住

□记者 李科学

本报讯 近日，陆续有市民致电12345民生服务热线反映，因为户外供热阀门没能及时打开，导致小区虽已送暖，自己家的暖气却不热。记者回访了解到，问题已得到解决，居民家中暖气已经“热了”。

11月15日上午，家住卫东区建东小区84号楼的市民张女士致电12345民生服务热线反映，她已缴了采暖费，但户外暖气阀门一直没打开。市12345民呼必应中心将诉求形成工单派至平顶山热力集团有限公司。当天下午，负责老城区供暖的

供热公司回复表示，经处理，张女士家已正常供暖，“供暖初期，管网缓慢升压，室内供暖温度波动属正常现象，请用户耐心观察，有问题可致电报修”。

供上暖之后，家里温度怎么样？11月18日下午，记者与张女士取得联系。“温度计显示19摄氏度，在家穿的毛衣。”张女士说。向12345民生服务热线反映后，她又找到热力交换站的师傅来家里打开阀门。通过排放管道空气等一系列操作，张女士家的水慢慢循环起来。“这两天天和暖，温度还可以。”张女士说。

这是张女士家第一年采暖，“往年

都是开空调”。建东小区居民众多，有一部分居民楼没有通暖气。去年暖气管道架好时已是12月份，今年终于用上了。

新华区金建悦和园小区居民王女士家也遇到了同样问题：自家的采暖费缴了，同楼层的邻居家已经供暖，但自家的户外阀门还没有开。11月14日，她通过市12345民生服务热线反映情况。16日，一位负责小区热力工作的师傅来开了阀门，并解释说之前开阀门时居民家中无人，怕出现漏水等问题无法处理，所以没及时打开。

“听说师傅负责的户数比较多，很忙，咱也理解。”11月20日，王女士

告诉记者，这两天小区公布了供热服务人员的联系方式，有问题能及时打电话，方便多了。

“家里挺热的，温度保持在23到24摄氏度。”王女士说，目前来看今年供暖效果不错，考虑到最近几天温度较高，希望“天冷了，供热温度也能一直保持下去”。

随后，记者在采访中了解到，平顶山热力集团有限公司对新老城区直管用户实行分片网格化管理模式，各个热力交换站都设有专职供热管家、站长等并公示电话，家中阀门没有及时开启或出现其他问题，可及时拨打区域负责人电话联系解决。

关爱未成年人
就是关心祖国的未来