



# 暖气不温暖 热线管不管

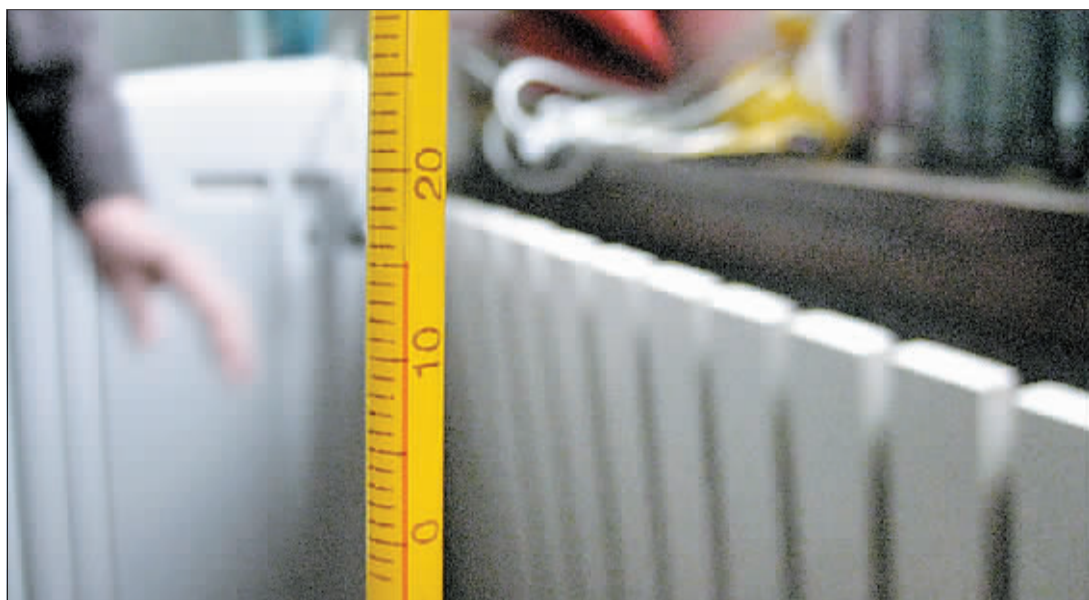
记者试打偃师、新安、伊川热力部门电话,发现结果不尽如人意



核心提示

□见习记者 蒋颖颖  
杨风轩 记者 邓超  
文/图

昨日,本报公布了偃师、新安、伊川三县(市)热力部门报修和投诉的热线电话。如果碰上用暖问题,打这些电话好不好使?有关部门处理问题及时不及时?昨日是供暖第一天,记者走进县城集中供暖用户家中,分别对这些电话进行“考试”。



室内外温度相差不大。

## “考试”一

### 新安县 锦绣花园小区

入户时间:9时30分

入户情况:记者来到5号楼的王先生家中,进门后,感觉室温与户外温度无明显差别,摸摸家中的暖气片——冰凉的。记者用温度计测量的室温为15℃,与户外温度基本相同。

王先生说,去年供暖情况就不太理想,室温只能维持在15℃左右,“还三天两头停,物业每次都说是维修”。

记者随后又走访了几家住户,情况与王先生家基本一致。

试打热线:记者以该小区业主身份拨打了新安县燃气热力公司的投诉电话,询问何时能够供暖。对方说:“现在县城已经开始供暖了,到你们小区可能还需要些时间,等等吧。”记者接着问小区15日能否用上暖气,该工作人员称:“这是办公室电话,具体情况我们不清楚。”在记者一再要求下,工作人员又说了该公司收费大厅的一个电话,让记者进一步咨询,但是该电话一直无法接通。

## “考试”二

### 伊川县鹤鸣花园小区

入户时间:9时50分

入户情况:在该小区6号楼业主刘女士家中,记者用温度计测出室温为14℃,客厅里的暖气管道是冰凉的。9号楼李女士家,室温为15℃,暖气管道也不热。

该小区住户说,听说15日要供暖,他们安排人在家里等着,但暖气一直没来。住户们表示,由于小区离热力公司较近,往年开始供暖后,暖气大部分时间都比较热,但是“中间也会不打招呼突然停供两天”。

试打热线:截至昨日中午,该小区暖气一直没有来。随后,记者以小区用户身份拨打伊川县建设局热力公司的报修电话反映情况。接电话的一名女士称:“由于当天上午热源厂刚点上炉子,县城用户多、分布面积大,水循环比较慢,所以有些住户还没有感觉到热,到下午应该差不多了。”

昨日18时许,记者对这个小区进行了回访,发现住户家中暖气管道依然不热。

### 伊川县万博苑小区

入户时间:11时

入户情况:该小区住户向我们反映,往年小区这时都通了暖气,但是今年由于物业公司撤离,暂时还没有供暖,大家想交暖气费都不知道交到哪里。

试打热线:就小区住户反映的情况,记者拨打了热力公司的报修电话。一工作人员了解情况后,说了该公司一名刘姓负责人的电话,让记者找刘姓负责人咨询。随后,记者拨打了这名负责人的电话。这名负责人在电话中给小区住户提供了一个粗略的解决方案。他说,万博苑小区现在没有物业公司,业主可以先找到小区的管理部门,让小区管理部门出面与热力公司商谈供暖一事。

## “考试”三

### 偃师市 新新开发区光明巷

入户时间:15时

入户情况:光明巷有数百户居民,大多是两三层楼的自建房,其中,家中有暖气管道的近50家。由于小区面积大、用户较分散,前几年,热力部门特意在这里建了一个交换站,以保证供暖质量。

昨日这里并没有供暖,原因是用户们的疑问没弄清楚,没人同意打开交换站的总阀门。住户吉先生说,今年偃师市出台了新规定,供暖小区里对于没有供暖需要的用户,也要按面积收取25%的基础热费,他家一共3层楼,只有1楼装了暖气,那么,另外两层楼是否也要交基础热费?

试打热线:记者就光明巷小区暖气用户的问题,拨打了偃师市煤气热力公司的投诉电话。接电话的工作人员说,当地收取基础热费的文件中,对于自建房用户并没有具体规定,他们也不好解答。

随后,工作人员又给了我们该公司收费科一名负责人的电话。记者拨打后,这名负责人明确回答,对于自建房暖气用户,实行“用一层交一层”的原则,没有通暖的楼层今年暂时不交基础热费。



洛阳是我家 创建靠大家  
全民齐动手 建好咱的家