

# 水电气暖行业, 细节问题待解决

## 《群众评诺》第三场直播现场, 漏走的水谁埋单、暖气不达标、天然气限购等成为市民关注的问题, 相关企业进行答复

### 群众评诺

#### 200吨“偷跑”的水, 该谁埋单

昨日, 涧西区南苑小区的王女士出现在《群众评诺》现场。她说, 最近, 由于水表附近水管漏水, 她家的水表显示的用水量一下子就比平时多了200多吨, 折合水费有2000多元。她很着急, 打电话找人修, 但小区物业公司和洛阳北控水务集团有限公司都没人管。因为担心这笔水费会算到自己头上, 她只好花了700多元, 自己请人修好了水管。王女士说, 2008年水网改造前, 水表都装了, 管道出现问题都是由当时的自来水公司负责维修的, 现在水表移到楼下了(她家住6楼), 听说从水表到家里的这段水管要市民自己负责维护, 她感到很理解。她家这200吨“偷跑”的水, 费用该谁承担?

【回复】洛阳北控水务集团有限公司总经理李涛杰说, 现在对用户用水和管道维护的管理, 一般是以水表来界定的, 水表外由供水单位负责, 水表内由小区物业公司或用户负责。对王女士家“偷跑”的水, 李涛杰表示, 查实后如果证明是水务集团的问题, 这水费免单; 如果是小区物业公司或其他方面的问题, 他们将和相关单位进行协商, 妥善解决。

【声音】有民评代表表示, 以水表为界来确定维护、维修的办法不太合理。用户不具备这方面的能力且不说, 单是管道监管就成问题, 如有的用户住在高层, 管道很长, 还有部分管道是埋在地下, 用户怎么维护? 对水表、水管的管理, 水务集团应该寻求更切合实际、更有效的管理办法。

【说法】市消协工作人员说, 消费者有知情权, 经营者有告知和监管、提醒的义务。在进行水表改造时, 供水企业应首先向用户说明改造后的管理办法。其次, 水务的抄表员在履行职责时, 应当对用户出现的用水量大增等非正常情况加以提醒。这200多吨水岂是两三天就能“跑”掉的? 另外, 用户一般都不具备维修、维护的专业能力, 水管出现问题, 除非能证明是用户有意损坏, 否则这板子打在用户身上明显不合理。

#### 买天然气限量不方便

自9月15日我市天然气价格下调以来, 有居民反映, 天然气降价对老百姓来说是好事, 但现在充值有些不太方便。降价前, 居民每次可以买几百元的气, 用半年多。现在每次只能买50方, 每月都得买。另外, 有出租车司机反映, 有时加气时, 正好加气卡上没钱了, 还得跑去充值, 不方便。

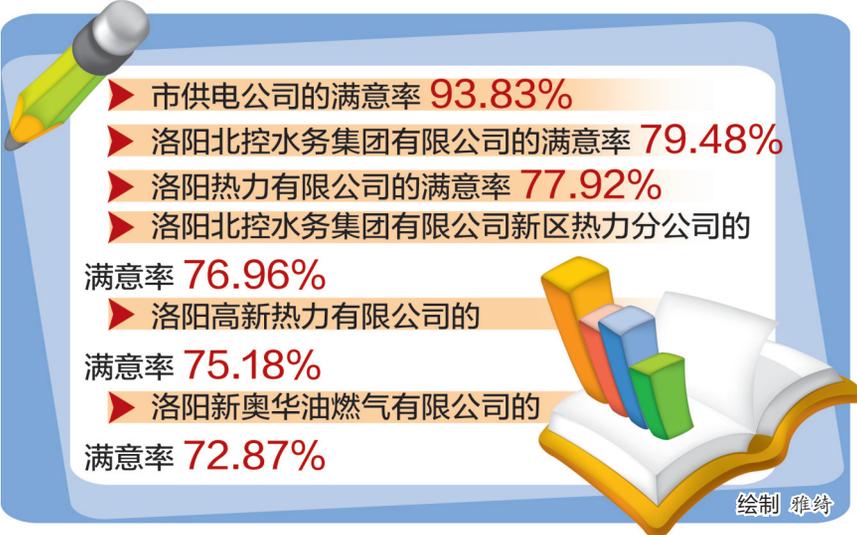
【回复】洛阳新奥华油燃气有限公司副总经理陶经贺说, 这个问题他们已经着手解决, 目前正在进行技术调试。从11月1日起, 居民就可一次购买3个月的低价气, 即150方。出租车加气卡的问题, 因为牵涉一些技术上的问题, 公司也正在想办法采取预留卡的方式予以解决。预计今年年底, 这个问题就将得到解决。

□记者 韩铁柱

昨日, 在《群众评诺》第三场“让生活更舒心”的直播现场, 市供电公司、洛阳北控水务集团有限公司、洛阳新奥华油燃气有限公司、洛阳热力有限公司、洛阳北控水务集团有限公司新区热力分公司、洛阳高新热力有限公司6家企业的负责人, 分别就90名民评代表、网友、场外群众的提问作了解释和说明, 并接受了群众的评议。

评议结果: 市供电公司的满意率93.83%、洛阳北控水务集团有限公司的满意率79.48%、洛阳热力有限公司的满意率77.92%、洛阳北控水务集团有限公司新区热力分公司的满意率76.96%、洛阳高新热力有限公司的满意率75.18%、洛阳新奥华油燃气有限公司的满意率72.87%。(下图)

记者注意到, 虽然6家企业的满意率均在70%以上, 但现场的90名民评代表给予他们的满意票数分别是47票、10票、11票、9票、11票和4票, 不满意票数分别是10票、40票、36票、38票、39票和40票。



#### 供热何时不再“打摆子”

西工区的御博城小区有14栋居民楼、1001家住户, 小区刚建成那几年, 每到冬季, 不少住户都纷纷把家里的老人接过来过冬, 因为这里的暖气供应比较充足。近两年来, 冬天不少老人往外搬, 为啥?“暖气不暖了, 有它没它差不多。”居民们说。无独有偶, 高新区山水富地小区的居民也在为暖气“打摆子”问题而纠结。居民们反映, 冬天, 家里的暖气片根本达不到18℃的供热标准。为此, 他们多次打电话反映, 但热力公司的检测人员一来检测, 温度就上去了, 一走, 温度马上又下来了。他们不解: 是不是热力公司得在小区派个常驻代表, 居民的用热才会有保障?

【回复】洛阳热力有限公司总经理白志端说, 御博城去年供热不足的问题确实反映得比较多, 其原因主要有供热管道老化、供热面积增加较快、部分人私自使用加压泵等, 这个问题目前正在解决, 整个小区供热改造方案已经完成。今年采暖季之前, 热力公司将协调有关物业公司, 对重点影响供热的关键部位进行整修, 明年全部完成管道等的改造, 保证在明年采暖季期间, 御博城的每个居民都能用到合格暖气。

洛阳高新热力有限公司总经理王和平说, 去年, 他们在山水富地小区测量过几次, 测量结果是基本上能达到规定的温度。现在, 热力公司一般都是管理到各小区的热力站, 再往下就由各物业公司进行管理。居民家里暖气不热, 不排除物业公司在他们测量之后出于各种原因而把温度调低的可能。

【声音】有民评代表表示, 现在我市热力公司实行的供热结算模式是热力公司按流量和物业公司结算, 而物业公司则按面积和用户结算。这中间如何换算, 多数用户并不清楚, 也容易产生纠纷。比如, 热力公司按到站(热力站)流量和物业公司进行结算, 但暖气经过热力站以后, 还会存在一定的消耗, 这就要由物业公司来消化了。怎么消化? 无非两条途径, 一是物业公司自己承担, 二是降低用户供热标准。供热“打摆子”归根结底是管理体制问题。

【说法】市住建委物业管理办公室工作人员说, 国务院2007年颁布的《物业管理条例》第45条和第52条明确规定: 物业管理区域内, 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等部门应当向最终用户收取有关费用。供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等部门应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。也就是说, 应当直接让用户把费用交给热力公司, 而热力公司则全面负责所有的维护并保证质量。这样, 就省去了物业公司这个中间环节, 而居民用热也会像用电一样方便。

0购置税 0利率 置换0首付  
**德众金迪 0 距离**  
德众金迪原价回购旧车啦!

东风雪铁龙 C-QUATRE 新世嘉  
中国羽毛球队官方合作伙伴

11月13日 德众金迪置换节盛大启动  
3年5万元以内任意车型原价回购置换新世嘉  
3年10万元以内任意车型原价回购置换C5

CREATIVE TECHNOLOGIE 人性科技 创享生活

洛阳市德众金迪汽车销售服务有限公司  
城市展厅地址: 西工区纱厂西路与王城大道交叉口东北角  
4S店地址: 洛阳市西工区汉宫路5号德众汽车新城 销售热线: 0379-62268858

#### 洛阳移动温馨提醒

尊敬的洛阳移动客户:  
据悉, 2012年洛阳高三期考和成人高考将分别于10月12日~14日举行, 届时考点将会使用手机信号干扰器, 网络信号会受到严重干扰, 考点周边区域可能出现手机无法正常拨打电话、通话断续、无法正常上网等情况, 洛阳移动在此特别提醒!  
中国移动通信集团河南有限公司洛阳分公司

#### 协和医院静脉曲张科

免费多普勒彩超检查

激光微创治疗

老烂腿、下肢静脉曲张

电话: 65295111