

洛阳热力有限公司走进《公共服务大家评》接受评议

# 暖气改造后家中不热 热力公司承诺一管到底

□记者 王若馨

供热质量的高低,供热服务的好坏,用户最有发言权。热力公司热线为啥难打通?采暖费能否按实际用热天数缴纳?家中暖气总不热该咋办?……13日晚,洛阳热力有限公司(简称市热力公司)走进《公共服务大家评》,对这些问题进行现场答复。

## 1 无人居住的房屋发生暖气爆管,损失该由谁埋单

11月19日5时,家在涧西区岭南春色嘉园小区的王先生,在睡梦中被天花板的滴水给淋醒了,他赶紧联系了2楼的住户金先生。

金先生查看过自家情况后,发现他家的天花板上也有水。于是,两位业主一起联系了3楼的业主曹女士。曹女士说,她家的这套房是毛坯房,没装修也没人住,她猜测是热力公司错开了她家的阀门,才导致户内暖气爆管,出现漏水。

事情发生后,3名业主第一时间关闭了曹女士家的暖气阀,然后开始拨打

市热力公司的服务热线求助,谁知道一上午电话都没打通。

市热力公司综合办主任李春茂对此表示,他代表公司向用户表示歉意,因为供热工作具有季节特殊性,每年采暖季初期都是用户诉求最为集中的阶段,市热力公司目前开通7种诉求方式,日后还将继续改进、升级诉求系统。他们将尽快安排工作人员前往曹女士家核查爆管一事,若爆管确为热力工人误开阀门造成,业主们的损失,热力公司将负责到底。

## 2 采暖费能否按实际用热天数缴纳

市民周女士家在涧西区武汉路二号街坊,去年采暖季开始,由于她所居住的楼栋暖气改造还未完工,她和老伴儿搬到了女儿家居住。同时,向市热力公司申请了暖气报停。

去年春节期间,由于有外地亲戚前来探望,周女士回到武汉路二号街坊的家中,并在今年1月19号重新开通了暖气。就在周女士去缴费时,被热力公司要求须缴纳整个采暖季的热费,周女士对此不解,她认为自己头两个月并没有享受暖气,而且向热力公司申请了报停,所以不应缴纳全款热费。

对于她的疑问,市热力公司副总经

理刘胜利说,热量是一种商品,采暖费由物价部门制定。具体来说,按面积收费用户家的采暖费不能按月收费,因为物价部门在核定供热成本时是按照整个采暖季(11月15日至次年3月15日)来整体核算的。

目前,我市按面积收费用户只能执行,要么用热,要么不用热,而不能选择只用其中的一段时间。分户计量的推广主要为了解决这一问题,用户用则收费,不用则不收费,但按面积收费用户转为分户计量用户需要满足很多前提条件,比如房屋必须是节能建筑、每家都要安装计量表等。

## 3 家中暖气总不热该咋办

11月21日,家在涧西区南华新村的徐女士投诉,家中的暖气不热。栏目记者来到徐女士家采访时发现,徐女士家的室温为14℃左右。

徐女士说,自2017年开始,南华新村就由市热力公司统一供热,之前她家也按照热力公司的要求进行了暖气改造,总计花费6万多元。2017年采暖季开始后,她就发现自家暖气不热,给热力公司打过多次电话,但问题仍未解决。

和徐女士一样投诉家中暖气不热的,还有家在西工区市委家属院的吕先生,他家暖气不热的问题已经存在多年。

刘胜利对此回复,南华新村是去年

经过供热改造后新增的供热小区,也是由市热力公司统建、统管的小区,节目结束后,他将立即安排供热技术人员去现场核查,对徐女士家的不热问题一管到底,直至徐女士家每个房间的温度都达标。

市热力公司负责市委家属院的供热改造工作,经核查,该小区的供热设备多为串联形式,对于吕先生提出的问题,刘胜利承诺,他们将安排技术人员前往实地查看、确定具体问题,除此之外,还将联系小区所属单位的后勤部门,确定小区是否有拆迁计划,若没有,或考虑对小区供热效果不好的楼栋进行重新改造。

## 11月洛阳网“百姓呼声” 回复率为99.24%

仍有部分单位存在敷衍网民诉求情况

□记者 郭宁康

11月,洛阳网“百姓呼声”频道收到各类帖子共计6236条。其中,投诉类帖子2927条,咨询类帖子2827条,建议类帖子482条;已回复帖子6189条,回复率为99.24%,比10月下降0.04个百分点。

### 在职能部门方面

诉求问题涉及政府职能部门48个,其中43个回复率为100%

### 在县(市)区方面

诉求问题涉及县(市)区政府、管委会18个,其中17个回复率为100%

### 在公共服务行业方面

诉求问题涉及公共服务行业单位24个,其中20个回复率为100%

此外,部分单位仍存在敷衍网民诉求情况

### 11月,“百姓呼声”频道抽查了3000条帖子

抽查  
结果  
显示

有5条帖子存在敷衍答复情况

其中,市商务局1条、市烟草局1条、市消防支队1条、市住建委1条(具体抽查情况可扫文末二维码,关注“洛阳舆情”查看)

自2013年1月起,洛阳网“百姓呼声”频道就被纳入市110联动网民诉求办理工作督办考核范围。按照相关通知,各单位对网民诉求要做到及时受理、认真办理、按时反馈。

想了解各单位详细回复情况,可登录洛阳网“百姓呼声”频道查阅。目前,“百姓呼声”网络问政平台已实现电脑端、手机移动端全覆盖,您通过“掌上洛阳”手机客户端即可提交帖子,第一时间查询相关单位的办理结果,并对办理情况进行评价。

### 11月“百姓呼声”未及时回复部分情况

#### 职能部门

● 市城市照明灯饰管理处:帖子总数45条,33条未回复

● 市城市管理局:帖子总数30条,3条未回复

● 市水务局:帖子总数6条,1条未回复

回复率为0的有:市林业局(帖子总数2条)

市工信委(帖子总数2条)

#### 县(市)区

● 嵩县:帖子总数29条,1条未回复

#### 公共服务行业

● 中国移动:帖子总数43条,2条未回复

● 洛阳火车站:帖子总数13条,1条未回复

● 洛阳城燃新能源热力有限公司:帖子总数13条,1条未回复

● 中国银行:帖子总数7条,1条未回复

绘制 腾奔

图说

我们的  
价值观

富强民主文明和谐  
自由平等公正法治  
爱国敬业诚信友善

蔚县李宝峰剪纸



# 华夏圆梦 天下归心

中宣部宣教局 中国网络电视台