

# 寒冬来了 为何他们守着暖气在挨冻

我国北方地区目前已进入供暖季。但记者在多地采访中发现，“冬季来了，暖气不热”，却让一些居民备受煎熬。专家指出，供暖是北方冬季重要的民生工程，有关部门要真正设身处地为群众着想，才能确保每家每户温暖过冬。



## 1 守着暖气挨冻 投诉却遭冷遇

11月15日，陕西省西安市进入供暖季，《西安市城市集中供热管理条例》规定，采暖期内室内供热温度不得低于16℃。但家住西安南二环御城龙脉小区的徐女士摸着家中冰凉的暖气片，却丝毫不感受到温暖。“我在家也得穿棉袄，晚上还得开电热毯。”徐女士说。

家住黑龙江省嫩江市前伟粮库家属楼的孙先生，则因家里供热不达标，不得不“逃离”嫩江去南方避寒。孙先生说，他住的家属楼共有40多户，现在家里的温度只有14℃左右，而嫩江最低气温已接近零下30℃。“家里太冷了，我这两天只能去南方躲一躲。”他无奈地说。

在采访中，一些居民告诉记者，暖气不热，他们找物业、找开发商、找供暖企业和政府部门，但投诉效果却不佳。“我们是小区供暖，因为暖气不热，我们找了物业很多次。但物业要不说是锅炉坏了，等三四天就好了；要不说不供暖不稳定，等十几天就好了；最后再去找，物业直接说‘解决不了’。我们住户生气又无奈。”徐女士说。

黑龙江省绥化市广播电视城小区的刘先生说，因为供暖问题，小区居民多次拨打投诉电话，但供热公司一直让等等。“可等一周了，还是不热，整个楼都不热，尤其是晚上越来越冷，晚上打投诉电话就没人接了”。记者拨通了为这个小区供热的小区投诉电话，一位工作人员接听电话后，让记者联系检修工，联系上检修工则让记者“再等等”。

## 2 供暖成本增加 影响原因多样

西安市“12345”市民热线工作人员告诉记者，今年从本月15日开始，每天的各类投诉在2000个左右，其中供暖问题的投诉占了绝大多数。从居民反映的问题来看，“多数都是供暖温度不达标，没有达到市政供暖标准”。

这位工作人员表示，供暖温度不达标的原因很多，锅炉出问题、管道损坏、管道维修等都会导致供暖延迟或中断。另外还有不少是因为物业私自控制流量或气压不稳定；而供暖延迟或目前还没有暖气的小区，部分是因为“煤改气”涉及更换管道与更换设备，一些程序还没有走到位。

对此，也有居民分析认为，供热不达标一部分可能是因为老旧小区的二次供热管网老旧、循环不畅，导致热损严重，尤其是老旧小区较多，改造周期较长，冬季供暖前的各项准备、检修工作不足。也有居民认为是供热公司存在“偷工减料”的情况。“我们小区的供热公司为了拿节能奖，供暖阀门开得不大，温度经常无法达标。”绥化市居民刘先生。

而今年冬面临煤炭供应紧张形势，也使得供热成本提高。哈尔滨市供热办相关负责人表示，今年下半年煤炭市场供应紧张，对今冬供

暖形成不利。供暖用煤高峰来临，但多数用煤企业夏储煤不足，随着煤炭涨价、供应紧张，提高了供热公司成本。

黑龙江大学社会学教授曲文勇表示，每到冬季供暖问题凸显，其中一个重要原因是供热单位服务意识淡薄，没有真正树立冬季供暖是最大民生的意识。尽管供热公司一般都建立了供暖检修队伍，但由于供热服务对象众多，有的供热公司检修队伍数量少、服务观念差，导致供热跑、冒、滴、漏等“老大难”问题长期得不到解决。

## 3 供热不达标可投诉 服务意识有待提升

曲文勇认为，供暖也是一种商品，居民缴纳供暖费，就是花钱购买服务，如果室内温度不达标，就是没有提供有效服务，居民有权要求供热公司进行赔偿。

为了解决供暖不达标问题，曲文勇建议成立第三方独立专家评估团，由供暖方面有经验的人才组成，对供热公司的服务进行监督，给政府在处理供热公司不达标时提供专业意见。

一旦室内温度不达标，持续多少时间、什么情况下进行赔偿、怎么进行赔偿，都由第三方评估机构定。

陕西省决咨委副主任石英说，管道设备改造也好，维修也好，应该确保在供暖开始前就完工、而不是等到老百姓使用时才临时抱佛脚。今后供暖还要推广“弹性制”，即根据天气情况随时决定是否供暖，这也对相关部门的准

备和应急工作提出了更高的要求，一些单位和部门不能“天下雪了才想起修炉子”。

“民生问题无小事，供暖链条中处于中上游的供暖部门、监管部门、施工单位、开发商、小区物业等每个环节都不能松懈，只有多方实实在在地把好每一关，设身处地地为百姓着想，才能确保下游每家每户舒心过冬。”石英说。（新华社电）