

民生关注



12月11日,石嘴山市星瀚集团热力公司工作人员到供热效果不佳的群众家中调查走访。

走访 热不热群众说了算 ——今年投诉锐减,供暖热线逐渐“凉凉”

“屋里暖和,心里热乎!”12月11日,气温降到零下11摄氏度,石嘴山市大武口区天盛隆建材城廉租房居民马琴面对记者采访,打开了话匣子,“由于开发商供暖管道铺设有问题,今年从供暖以来我们小区暖气一直都不热,屋里也就16摄氏度左右。前几天,我把电话打到星瀚集团的96188服务热线,马上就有人过来给我们修好了,室温现在达到25摄氏度,屋里暖融融的。”

记者走访发现,很多往年反映不热的小区,今年屋里的温度都让人满意。

“往年这个时候,我们小区微信群里都是投诉暖气不热的,今年小区暖气热了,微信群也安静了。”12月8日,吴忠市利通区星河韵城小区六旬老人马巧燕告诉记者,10月中旬供暖后,家里的温度一直都维持在20摄氏度以上,比往年提高了三四摄氏度。

“去年暖气不咋热,晚上看电视还盖着棉被。”吴忠市利通区欣庆苑小区16号楼4单元2楼住户刘生海说,“我今年80岁了,对屋里温度要求高。去年暖气不热投诉了几次,工作人员来测温,都说温度达标。今年明显感觉屋里暖和了,昨天晚上拿温度计测了一下,屋里23摄氏度!”

银川市金凤区伏虎桥新村B区往年也因暖气不热,居民反映强烈。12月9日,小区居民何改莲对今冬供暖开启了“夸夸模式”。“家里可暖和了,穿个短袖就行!”

居民家中热了,供暖热线“冷”了。记者了解到,今年,多地的供暖投诉“热线”逐渐“凉凉”。

“去年供暖期,我们共接到供暖投诉5.6万条,8部热线电话忙不过来。尤其是供暖首月,最多时一天接了758个报修电话。”12月9日,中环寰慧(吴忠)节能热力有限公司党总支书记张宝军告诉记者,总结了去年的投诉经验,今年供暖期间,公司增加了6部热线电话,“电话多了,投诉却少了。从10月20日预供暖至今,只接了不到3000个报修电话,供暖投诉下降了70%以上。”

中环寰慧(吴忠)节能热力有限公司承担着吴忠市主城区约12.9万用户、1563万平方米的供暖任务。公司热维修人员张学林告诉记者:“去年这个时候,我每天能接到五六十个暖气不热的维修派单,从早忙到晚还干不完,造成用户反复投诉。今年,平均每天只接到四五单报修,都是换滤网、排气的小问题,很快能处理完毕。”

供暖投诉“断崖式下降”的现象不仅出现在吴忠市。石嘴山市星瀚集团热力公司党总支书记、总经理许挺告诉记者,10月底预供暖至今,公司接到信访投诉同比下降32%。

“最近明显感到市民供暖投诉办理效率高了,群众满意度上来了,现在每天接到的市民供暖诉求,内容是家中暖气管没有放水、暖气管道及滤网没有清洗、暖气不热等。”银川市12345政务服务便民热线受理人员吕磊说。



宁夏西部热电有限公司职工进行燃气安全检查。

宁夏西部热电有限公司职工抢修漏点。

面对这股「暖流」你收到没

本报记者 刘惠媛 马忠 李锦 秦磊 见习记者 龚依然 文图

编者按

冬季供暖是当前最大的民生。近日,受冷空气影响,我区气温明显下降,12月10日起,中南部地区更是出现降雪天气。我区供暖情况如何?连日来,本报记者走访银川、石嘴山、吴忠等地,了解我区供暖企业在今冬供暖保障上,如何提升“民生温度”,让“暖流”跑赢“寒流”,确保群众温暖、安全过冬。

调查 保供暖更智能

——“冬病秋治”、即诉即办、科技赋能

如何保障居民家里温暖如春?记者采访发现,为保障今冬供暖质量,各地供暖企业提前备战,通过“冬病秋治”、即诉即办、科技赋能等方式,让人民群众温暖过冬。

“根据《宁夏回族自治区供热条例》,供热期间,居民用户卧室、起居室温度不得低于18摄氏度。”张宝军介绍,“但我们将室温‘下限’定为20摄氏度。低于这个温度的用户,都将是重点关注的对象。”

据了解,今年夏秋两季,中环寰慧(吴忠)节能热力有限公司对辖区供热站所有换热板片进行了清洗,更换了一批低效换热器,并在每一个所服务小区的不同楼层安装了多块温度显示器。“所有显示器终端都与位于总部的信息平台相连接,只要显示温度低于20摄氏度,就会有工作人员上门查找原因,并在24小时内排查故障,恢复供暖。”张宝军说。

“为了提升供热服务质量,公司在供热区域内推进‘党建+网格+积分管理’工作模式,打造为民办实事新通道。”许挺介绍说,石嘴山市星瀚集团热力公司以热力站为单位,将供热服务区域划分为12个网格,党员带头下沉网格开展供热服务,将客服维修、生产运行、信访事项办理等工作全部融入网格中,对群众需要抢险维修的供热问题做到第一时间有人管,对群众不理解、不了解的供热疑惑认真细致进行解答处理,变“接投诉跑现场解决问题”为“主动入户提升供热质量”。

“借助这种工作模式,今冬供暖前夕,我们拿下了一个又一个‘难啃的骨头’,解决了群众的急难愁盼。”许挺说,大武口区怡心花园40号楼和42号楼常年暖气不热,居民反映强烈,“秋季供暖问题排查中我们发现,这两栋楼的楼前供热管道在最初铺设时便存在设计缺陷,导致室内供热温度一直不高。为了彻底解决这里的供暖难题,公司自筹资金,对两栋楼的楼前管网进行了重新铺设。今年截至目前,再未接到这两栋楼居民关于供暖的投诉。”

记者从国能宁夏供热有限公司了解到,该公司在银川市总供热面积7040万平方米,主管网目前已升温至107摄氏度以上,系统运行正常,采暖季首月,二级网爆管次数同比下降60%。“我公司所辖供热区域内60%是20年以上的老旧小区,管网敷设在地沟内,常年浸泡在生活污水中,腐蚀严重,冬季频繁泄漏爆管,严重影响居民用热。”国能宁夏供热有限公司运行检修部调度中心总调度长王鼎力介绍,为有效解决老旧小区居民供热难题,该公司连续4年升级改造老旧小区管网、推行分户改造,涉及近300个小区,有效提升了银川市老城区供热质量。

“在做好传统供热服务的同时,我公司还利用科技赋能,助力供暖服务再上台阶。”王鼎力说,国能宁夏供热有限公司研发使用了国内首个供暖专用穿黄隧道5G+智能巡检系统,实现机器人在生产区域全天候、全覆盖、全方位运行巡检;累计为2.6万户居民加装远程测温装置,实时掌握热用户室内温度;开发“零跑腿”App,让用户待在家里就能办理查询、报修等业务,打通了服务群众的“最后一公里”。

宁夏西部热电有限公司承担着银川市三区10余万户、近1500万平方米的供热任务。自10月19日开启供暖以来,供热区域质量稳定。“截至目前,我们已完成访民问暖50273户,占总用户数的50%。”宁夏西部热电有限公司运营调控中心主任马志涛说,通过访民问暖数据反馈,11月整体供热平均温度为22.4摄氏度,热用户对供热工作比较满意。

应对 让“暖流”跑赢“寒流”

——从看天供暖,到“舒适供暖”

面对此次强降温,如何保障热用户尤其是老旧小区的供热质量?记者了解到,为了应对寒潮,各地供暖公司都制定了预案,看天供暖、平稳供热,打一场“有准备的仗”。

“针对最近出现的断崖式降温天气,我们已下发通知,督促热源单位、供热企业、趸售企业上下游联动,提前升温升压,调整供热负荷,细化运行方式,向老旧小区给予热量倾斜,确保供热充足稳定。”银川市市政管理局供热燃气服务中心副主任侯松茂介绍,该局还组织供热企业针对老旧小区供热设施老化等特点,加大入户调查,对用户设施进行反冲洗、排气放水,强化值班值守力量和应急物资储备,全力应对降温天气。

据了解,银川市各供热企业已同气象部门建立联动工作机制,气象部门预警天气变化,热企即开展供热负荷提前调整工作;同时,对接协调国家电网、中铁水务公司形成用电用水保障联动工作制度,确保供热用电用水不中断。

“我们已通过业主微信群、社区公示栏、微信公众号等方式,对外公布热力公司供暖期24小时服务电话及各网格区域抢修电话,公司党员也主动进入所在网格小区业主微信群,了解掌握用户需求,推送各类供热信息,及时解答居民关于供热方面的咨询。”许挺说,该公司坚持“看天供暖”“舒适供暖”“达标供暖”,加强与气象部门沟通对接,遇有寒潮天气将动态调整压力温度,提高群众取暖满意度。

“西部热电今冬抢修物资储备已完成采购,也确定了两家单位作为今冬抢修保障主体,由40名以上专业人员组成抢修队伍,确保极寒天气时,出现抢修能够及时处理,做到抢修不过夜。”马志涛说,公司也开展了多轮专题培训和应急演练。

张宝军介绍,进入供暖季后,该公司原则上不安排排班,夜间值班人员增加为平常的2倍,各科室技术骨干24小时待命,对出现的紧急、突发状况,第一时间协调处置。“随着寒潮来袭,居室散热量加大,居民家中温度、舒适度也随之降低。”张宝军提醒,居民在家中也要做好防寒工作,关闭楼道窗户、单元户门,防止热量散失影响家中的供热温度。



12月9日,中环寰慧(吴忠)节能热力有限公司工作人员查看各小区供热情况。

天天讲安全

警惕冬季一氧化碳中毒 这些安全常识要记牢

本报记者 张涛

网友星星:最近网络上围炉煮茶很火,我打算买一套围炉茶具,在家里围炉煮茶,可朋友告诉我,冬天在家里用炭火容易发生一氧化碳中毒,是这样吗?如果使用,需要注意什么?

网友小小鹿:冬季,气温降低,有些农村家庭还使用炭火取暖,一氧化碳中毒事故时有发生,在享受温暖的同时,如何避免一氧化碳中毒?

带着网友的问题,记者采访了银川市公安局兴庆分局大新镇派出所新水桥“石榴籽”警务室民警袁芳。

“一氧化碳无色无味,常不知不觉侵入人的呼吸道,通过肺泡的气体交换进入血液,与血中红细胞结合,使红细胞不能再与氧气结合,致使血中含氧量明显下降,从而使人体缺氧造成中毒。凡含碳物质如煤、木材、液化石油气、天然气等在燃烧不完全时都可产生一氧化碳。”袁芳说,为掌握辖区群众冬季取暖方式和燃煤、燃气使用情况,近期,大新镇派出所民警到城乡接合部检查,发现有些农房、简易活动板房、出租屋里还有居民使用煤炭做饭取暖。

如何防范一氧化碳中毒?袁芳说,用煤炭取暖的房屋,室内火炉要安装烟囱,烟囱结构要严密,排烟排气良好,室内门窗不要封闭过严。不要在密闭的室内吃炭火锅、点炭火盆。如果想在室内煮茶,要注意开窗通风。使用煤气、天然气时,要防止管道老化、跑气、漏气,烧煮时防止火焰被扑灭,导致煤气溢出。使用液化石油气,要严格按照规定使用液化石油气钢瓶,不得倒置、用热水浸泡,更不得用火加热,残液不要自行处理,要注意经常检查是否存在漏气的现象,阀门要关紧。使用燃气热水器时,禁止将燃气热水器安装在洗浴房间内,应将其安装在洗浴房间外靠近窗户的地方或室外。

遇到一氧化碳中毒,该如何进行紧急施救?袁芳介绍,要“一隔离、二通风、三报警”,切断一氧化碳来源,立即开窗通风使空气对流,迅速关闭燃气灶具、热水器阀门、管道煤气、熄灭炭火等,避免使用打火机容易产生火星的物品。移病人于通风良好、空气新鲜的地方,注意保暖。同时拨打120急救电话,寻求紧急救援。解开病人的衣扣,保持呼吸道通畅,清除口鼻分泌物。如发现病人心跳呼吸骤停,应立即进行口对口人工呼吸,并做体外心脏按压。特别提醒,家庭要安装一氧化碳报警器,防患于未然。

遇到一氧化碳中毒,该如何进行紧急施救?袁芳介绍,要“一隔离、二通风、三报警”,切断一氧化碳来源,立即开窗通风使空气对流,迅速关闭燃气灶具、热水器阀门、管道煤气、熄灭炭火等,避免使用打火机容易产生火星的物品。移病人于通风良好、空气新鲜的地方,注意保暖。同时拨打120急救电话,寻求紧急救援。解开病人的衣扣,保持呼吸道通畅,清除口鼻分泌物。如发现病人心跳呼吸骤停,应立即进行口对口人工呼吸,并做体外心脏按压。特别提醒,家庭要安装一氧化碳报警器,防患于未然。

互动方式

18909599990 18909599991 nxbdzlx@163.com



扫码进入宁夏日报读者来信微信公众号

从2023年8月起至年底,读者来信微信公众号推出“邀你当安全隐患‘爆料员’”有奖征集活动,内容包括:“你爆料,我曝光!揪出身边安全隐患”线索征集、“身边安全隐患随手拍”图片视频征集、“隐患整改我支招”短视频征集。

警钟长鸣,爆料有礼!只要您关注宁夏日报读者来信微信公众号并留言,以及通过拨打热线电话或发送电子邮件等方式提供有价值的线索,我们将有礼品送上。

读者来信微信公众号将于每月公布一次“爆料员”名单,敬请关注!

这事儿帮您问了

遭遇电信网络诈骗怎么办

银川市春满园小区居民刘女士询问:平时使用手机时,经常会收到有关征信、网络刷单返利、电商物流客服、网络贷款、代办信用卡等短信和电话,请问遇到这种情况,我应该怎样做?如何防止上当受骗?

银川市公安局兴庆分局玉皇阁北街派出所民警石磊回复:近年来,各类网络诈骗手法层出不穷,诈骗手法也是花样繁多。居民在防范电信网络诈骗,要做到“三不一要”:不轻信,不要轻信来历不明的电话、手机短信;不回复手机短信,不给不法分子进一步设圈套的机会;不透露,无论什么情况,都不向对方透露自己及家人的身份信息、存款、银行卡等情况,如有疑问,可拨打110求助咨询,或向亲戚、朋友、同事核实;不转账,学习了解银行卡常识,保证自己银行卡内资金安全,绝不向陌生人汇款、转账;公司财务人员和经常有资金往来的人群等,在汇款、转账前,要再三核实对方的账户,不要让不法分子得逞。要及时报案,万一上当受骗或听到亲朋好友被骗,请立即向公安机关报案,可直接拨打110并提供骗子的账号和联系电话等详细情况,以便公安机关侦查破案。(跑腿记者 周昕)

这个路口能否修建地下通道

网友深空的星星询问:银川市兴庆区康平路天平街十字路口早晚高峰时段交通十分拥挤,附近银川市兴庆区实验二小的学生较多,交通压力大,存在一定安全隐患,能否在十字路口处修建地下环形通道?

银川市公安局交通警察分局回复:相关规范要求,行人过街交通组织方式,除城市快速路外,交叉路口应优先采用平面交叉过街方式。如建设人行立体过街设施,路口必须采用硬隔离措施强制行人和非机动车从立体过街设施通过十字路口,否则立体过街设施利用率很低,而且行人通过立体过街设施距离比平面交通长,对老年人、幼儿以及非机动车不友好。另外,国家倡导鼓励绿色低碳出行,要为慢行交通提供便利的通行条件。综上所述,康平路天平街路口不宜修建地下环形通道。学校周边道路交通管理工作,一直以来都是银川交警的工作重点之一,为确保途经康平路天平街路口的市民群众过街安全,经调研后,根据实际情况,将路口东侧人行横道优化为双向通行的人行道,明确路权,提高路口通行效率。(跑腿记者 陈思)

丈夫“出轨”给第三者转账 妻子能要回吗

固原市原州区师女士咨询:我丈夫在婚姻关系存续期间“出轨”,并多次向第三者转账。请问,作为妻子,我能要回这些钱吗?

北京大成(银川)律师事务所律师杨院院回复:夫妻在婚姻关系存续期间取得的财产,除法律特别规定或双方另有约定外,均属于夫妻共同财产,夫妻对共同所有的财产,是不分份额的共同共有,双方均享有平等的处理权。若一方在保持婚外不正当男女关系期间,擅自处分夫妻共同财产,向“第三者”进行转账,且该转账行为并非为了夫妻日常生活所需,而是基于不正当男女关系,既违反公序良俗,亦损害了配偶的合法权益,该赠与行为无效,基于无效民事法律行为取得的财产,权利人有权要求返还。民法典第一百二十二条规定:“因他人没有法律根据,取得不当利益,受损失的人有权请求其返还不当利益。”所以,“第三者”收取款项构成不当得利,应当将所有款项予以返还,不予返还的,夫妻另一方有权通过法律途径要求“第三者”返还。(跑腿记者 马忠)

图说万象



如此停车

12月6日,一辆灰色的货车停放在固原市原州区东海街的人行道上,长长的车厢挡住了人行道,也占据了盲道。这样停车,方便了自己,却给别人通行带来不便。(网友 周复生 摄)