

# 往年供暖“老大难” 今冬会“复发”吗

编者按

随着气温逐渐转凉,今冬供暖进入倒计时。为保障今冬供暖质量,我区有关部门及企业准备好了吗?各地目前正开展哪些准备工作,以保障百姓温暖过冬需求?那些总是不热的小区,采取了哪些改造措施?对于往年供暖“顽疾”,是如何进行“治疗”的?带着群众关心的种种问题,记者走访政府相关部门及供热企业。

## 那些总是热不起来的小区 今年会改善吗

本报记者 杨超 张适清 马忠



同心县豫海镇豫园社区新居南苑小区改造暖气管道。本报记者 马忠 摄

10月10日,石嘴山市星瀚集团热力公司工作人员来到石嘴山市大武口区荣景热力站,按操作要求将补水泵的阀门打开,为辖区荣景小区的住户注水打压。“我们主要承担大武口区和惠农区的供热,今天开始陆续对辖区热力站的二级供热管网进行注水、试压、冷态运行和系统调试。”该公司相关负责人说。

一谈起暖气,大武口区前进小区居民王鹏就开始发愁。“我们小区是老旧小区,家里的供热管道更是老化严重,冬天室温一直不达标,在家也得套个棉马甲。”这两天,王鹏心里还颇有些期待,这是因为今年该小区实施了供热管网改造,“希望今年能过一个暖和的冬天,屋里温度能热起来。”

“希望暖气费涨上去了,供热质量也能上去。”10月13日,贺兰县恒大御景半岛小区居民王燕告诉记者,入住小区的前两个冬季,家里都供暖充足,但去年明显感觉室温下降,有时候早上起床时室温显示才18摄氏度,感觉冷得鼻尖发凉,“要是再高点就好了,尤其是从半夜到早上这个时段,希望有更舒适的温度。”

银川市金凤区阅海万家G区去年因暖气不热,居民反映强烈。“我们在家都穿着加厚睡衣,孩子玩一会儿就出一身汗,屋子冷又不敢给脱衣服,冷热交替容易感冒了。后来实在太冷,就带孩子回奶奶家住了一个冬天。”阅海万家G1区居民王女士说,今年孩子要上幼儿园无法“挪窝”,为了能温暖过冬,她提前在家里安装了空调。“不知道今年供热状况会不会有改善?”王女士无奈地说。

“针对去年供暖出现的问题,我们今年对阅海片区供热管网进行了改造和维修,供暖后如果依然存在温度较低情形,住户可以随时拨打维修电话或客服电话,我们会第一时间派工作人员上门查看原因,进行调试和维修。”阅海万家G区供热企业宁夏百新能源科技发展有限公司工作人员说。

“太好了!工程完成验收了,我们冬天不用烟熏火燎地烧煤取暖了。”金凤区满城北街街道园林队居民王元世高兴地说。“几十年来,我们园林队这片一直用燃煤取暖,冬天烟味大还不保暖,现在只要一个按键就可以取暖了,太方便了。”居民韩登玉说。

今年5月起,阅海社区经过多次对接协调,对平房区园林队34户居民进行了

冬季供暖涉及千家万户,是群众关心和社会关切的话题。其中,群众最为关心的是面对供热合同纠纷,该如何解决。对此,针对“关于室内温度不达标,能不能不交取暖费”以及“因供暖设备漏水遭受财产损失,能否以此为由抵消供暖费”等群众关心的问题,记者采访了宁夏大远律师事务所律师赵海丽。

“首先,对于室内温度不达标能不能不交取暖费的问题,我们需要明确室内温度不达标的标准,以及能否以此为由不交或少交取暖费。”赵海丽说,根据《国家设计规范》及《民用建筑供暖通风与空气调节设计规范》,供热标准应当不低于18摄氏度。如果低于18摄氏度,能否以此为由不交或少交取暖费要取决于多方面因素并结合证据情况予以考量,其最关键的即为举证责任的承担,也就是说用户是否有证据证明室内温度不达标,根据呈现的证据情况的不同,就会出现不同的裁判结果。

侯某系银川市金凤区某小区住户,宁夏某热力有限公司为该小区提供供热服务,与侯某形成供热合同关系,后因侯某未交采暖费,宁夏某热力有限公司向银川市金凤区人民法院提起诉讼,要求侯某支付所欠的采暖费。诉讼中,侯某辩称原告供热温度不达

“空气源热泵热水技术”(俗称“煤改电”)改造,“希望政府和社区能随时关注改造后的实际取暖效果,对于个别问题进行维修和调试。”居民刘小宁说。

采暖季到来之前,银川市兴庆区玉皇阁北街街道北关社区集中走访了上一采暖季居民反馈的供热问题,共收集26条供热问题,主要集中在金桥雅居小区和三合一小区,主要原因是管网老化无法加压,频繁爆管,且部分楼栋外墙保温不好,造成部分居民家中温度最低时只有13摄氏度,甚至厨房和楼栋管道出现冻裂情况。为解决此问题,社区经过征求意见,金桥雅居小区1号、2号、3号楼80%的居民同意实施暖气分户改造,并与老旧小区改造同步实施;4号和5号楼待今年采暖季结束后与老旧小区改造同步实施。

兴庆区中山北街233号楼一直以来没有暖气,也没有外墙保温,也未接通天然气,居民对供暖的需求比较强烈。经过征求意见,28户居民中有20户同意接入暖气主管网,北关社区与国能供热公司达成一致,供热公司也在制定接入供暖主管网的方案,待方案确定后予以实施。

“去年供暖时好时坏,白天的时候家里还挺暖和的,到了晚上10点后,暖气片就逐渐凉了。”同心县豫海镇新居南苑小区居民王春花说。豫海镇豫园社区辖区老旧小区多,基础设施较为薄弱,居民经常被暖气不热的问题困扰。近日,豫园社区经过入户了解得知,新居南北苑小区暖气管网复杂、管道老化,多年未清理疏通,泥沙结块较多,所以管道经常堵塞,导致供暖质量不高,冬天居民室内温度较低。

为彻底解决困扰多年的供暖问题,今年豫园社区与相关部门协调,决定在老旧小区改造中,将暖气管道一并进行改造,目前暖气管道改造即将完工。“取暖问题直接影响居民的生活质量,趁着老旧小区改造的契机,一定要给居民解决好这事。希望经过这次改造,小区今冬供暖会明显改善。”豫园社区党总支书记马淑霞说。

暖气供热不稳,室温冷热不均,同一条街上左边的住户热得需要开窗,右边住户却在家里脱不下棉袄……记者走访发现,群众除了期盼能改善这些尴尬的供暖局面,对价格、供暖不热问题也有诉求,但无论是提前供暖,还是保持室温,关键都在“暖”,他们只希望交了暖气费后,真的能够温暖过冬。

## 做好“开栓”准备 我区供热企业为“温暖”前行

本报记者 张适清 文/图



宁夏电投热力有限公司工作人员检查供暖设备。

“我家是集体供暖,屋里温度适宜,在家穿短袖就行。”10月13日,银川市金凤区世茂倾城小区居民赵洪高兴地说。

世茂倾城小区的供暖是宁夏电投热力有限公司负责。2022年以来,该公司先后在银川市300多个小区的热用户家中安装了室温采集器,今年又新增1.6万台采集器,实时掌握供暖区域内用户室温变化实现情况,运用全网平衡软件自动调节,实现以用户室温为目标的精准调控。

目前,宁夏电投热力有限公司承担着银川市24.6万户、3700多万平方米的供热任务。今年夏秋季,该公司投资3200万元进行管网、供热设备等维修改造,对排查出的16个风险点进行整改,并提前联系热源单位协调做好供热温度、压力及流量提升等供热准备工作,确保供热保障工作有序推进。“从8月下旬起我们陆续对一次管网开始补水,目前所有一次管网已经补水结束,处于冷态循环状态,计划在本月15日前完成全部二级管网用户的打压试水工作。”该公司相关负责人说。

国能宁夏供热有限公司是银川市主要供暖企业之一,供热面积达7227万平方米,共有325座换热站。记者了解到,目前该公司已完成注水300座,10月13日管网开始升温,预计到11月5日时热泵投入率不低于95%,保障供热系统平稳有序进入供热季。

“自2018年承接银川城区供热工作以来,我们连续5年对老旧小区开展检修技改等,提升供热质量。”国能宁夏供热公司相关负责人介绍,今年公司对银川市27个老旧小区进行管网改造,更换1333个单元楼宇阀门和14215个人户阀门,并对28座换热站进行设备升级改造,提升供热能力。同时,该公司设立了11个供暖小组和32个供暖管家团队,上门为用户解决供热难题,确保后续采暖季的供热品质。

据了解,银川市今年建成区供热总面积达1.5亿平方米,银川市城市管理局要求各供热企业全力做好各项准备工作,建立健全供暖应急机制,所有集中供热设施10月20日前全部具备供热条件。

在吴忠市,中环寰慧(吴忠)节能热力有限公司工作人员也正忙着对辖区换热站的供热设施进行检查,以便管网注水顺利进行;在供热指挥调度中心,工作人员对智慧供热大脑的热网监控平台系统进

行全面测试,确保监控、智能调控、供热预测等功能正常运行,供暖开始后实现精准送热。“用户家中的显示器终端与公司的信息平台相连接,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。”该公司相关负责人说。

据了解,吴忠市市区供热系统已于9月25日启动注水试压,184个换热站的二级管网已完成注水,其余预计10月15日前完成。

不久前,固原市也发布了新的采暖供热期,规定每年10月15日至次年4月15日为集中供热采暖供热期,该市、县(区)人民政府可以根据气候变化情况对采暖供热期作适当调整。目前,固原市供热企业已于10月10日正式进入热态调试运行阶段,对供热管网加压升温,15日实现市区全面供暖。

“我公司定于10月10日开始对小区供热系统进行注水试压,为防止管道漏水,请您提前仔细检查自用供热设施……”看到小区业主群群里的供暖系统注水通知,大武口区永康花园居民杨波表示,“最近气温变化大容易感冒,老人为了抵抗流感都不怎么出门,今年家里又有小孩,希望供暖公司能提前供暖,供暖充足些。”

据了解,石嘴山市星瀚集团热力公司现有热力站197座,一级管网268公里,二级管网1192公里,服务用户19.39万户,为了确保群众温暖过冬,该公司积极开展设备检修、技术改造,提升供热管网保障稳定性。“我们还成立了25支供热抢险维修队,1支专业应急救援队,确保第一时间有效处置用户问题。”该公司负责人说,目前,生产、抢险抢修等物资和人员储备均已到位,各项工作准备就绪。

同时,该公司工作人员提醒,注水试压主要是检测家中管道是否有漏水现象,居民要记好具体日期,尽量家中留人;注水打压期间要注意暖气片管道接口处、阀门处是否有老化、松动等原因导致的漏水现象,是否有管道堵塞等问题;上班族可在出门前将供暖管线入户的进水、回水阀门关掉,下班后再打开,不影响试水。“注水期间如果供热系统出现跑、冒、滴、漏现象,切忌用力关闭阀门,不要随意用手动排气阀,要及时联系专业人员维修。”该工作人员说。

目前,全区大部分县(市、区)供暖系统已进入注水打压阶段。

## 遇上供热纠纷如何处理

本报记者 马忠

标,要求减免部分采暖费,但因其所举证据不足以证实供热温度不达标的事实,而导致其抗辩意见未能得到一审法院的采纳。此后,侯某向银川市中级人民法院上诉,二审期间,侯某提交自2022年9月至2022年12月期间,小区业主多次在网页“领导留言板”中留言反映供暖不热问题的留言板截图一份,证明被上诉人的供暖不达标。同时二审法院还查明,媒体曾在2021年1月11日报道过涉案某小区暖气温度随着气温下降而降低,报道记者测量某住户家中室温不足18摄氏度。最终二审法院一审判决,酌定上诉人侯某对涉案期间的采暖费无须全额支付,按照80%支付。

“以侯某与宁夏某热力有限公司供热合同纠纷案为例,一审法院与二审法院作出了不同的判决,其原因在于一、二审证据上的不同。”赵海丽说。

而对于因供暖设备漏水遭受财产损失,能否以此为由抵消供暖费等问题,赵海丽表示,相对来说情况稍复杂,因为在实务中,

供暖设备漏水的原因可能会存在多种情况,绝大多数情况下导致的财产损失问题的责任追究多归于侵权责任纠纷,即供暖设备漏水原因为多遭受某种外力破坏或者不当操作所致,而发生纠纷的鲜少见于供暖设备本身的质量问题,因此就排除了很多基于合同违约责任追究财产损失的问题。如前所述,供暖设备漏水导致的财产损失纠纷多以侵权责任纠纷案由出现,多见于各个主体未尽到相应的审慎注意义务、操作失误等多方面原因导致漏水和财产损失的发生,甚至存在各方因素叠加效应的共同作用下发生的情况,因此就需要厘清各方主体责任。

在灵武市某公司、宁夏某公司因被上诉人朱某某财产损害赔偿纠纷一案中,法院厘清了各自应承担的财产损失后果:对于宁夏某物业公司,法院认为其作为涉案小区物业服务公司,应当妥善经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的财产安全,但因其对公共区域内的水井疏于管

理,因此,结合物业服务人员对于物业服务区域内的经营管理义务,认定宁夏某公司应在本案中承担50%赔偿责任;对于灵武市某公司,法院认为灵武市某公司作为供热企业有义务确保其主供暖管道供暖安全,充分履行供用热合同附随义务,配合、提醒热用户或停热用户注意维护供暖设施等,本案中,因其未全面充分、合理谨慎履行对于供暖管道的管理和维护责任,灵武市某公司应承担20%赔偿责任;对于业主自身,因漏水发生后,未采取相应措施,自身对于损害的发生以及扩大具有过错,可以减轻侵权人的责任,业主自身应在本案中承担30%责任。

赵海丽说,业主拒交供暖费最主要的一个原因就是供暖温度不达标,但是由于很多业主缺乏证据观念,导致案件审理困难。室内温度不达标,业主应收集三类证据:测温单、基层组织出具的证明、用户自行测温的视频资料。

### 宁夏主要供热企业服务电话

## 银川市

国能宁夏供热有限公司  
0951-96766 或直拨联系“供暖管家”  
宁夏电投热力有限公司  
0951-96000 或直拨联系“供暖管家”  
宁夏西部热力有限公司  
0951-6088127 0951-6088439  
宁夏隆康供热有限公司  
0951-4013222  
宁夏百新能源科技发展有限公司  
0951-8625789  
银川市清洁能源热力有限公司  
0951-6730669 6085708 5045193  
宁夏天煜热力有限公司  
0951-4097452 39195222  
宁夏林盛供热有限公司  
0951-3946118 8505906 8505909 4065356

## 石嘴山市

石嘴山市星瀚市政产业(集团)有限公司  
0952-96188

## 吴忠市

吴忠市市区供热监管部门  
0953-2025000

中环寰慧(吴忠)节能热力有限公司  
0953-2052222

## 固原市

固原市城市管理局  
0954-2670031 2670005

固原市惠泽集中供热有限公司  
0954-2068391 2068406

宁夏正祥实业集团有限公司  
0954-2024566 2677666

六盘山热电厂  
0954-2688333 2688332

## 中卫市

中卫市泰和热力有限公司  
0955-7023325

文字整理 马忠 制图 狄虎

供暖