



气温骤降您家暖气热不热？

——京城冬季供暖情况探访

11月25日的北京最低气温达到-9℃，这是本市近两年来最冷的一天，市气象台发布持续低温蓝色预警。同时，今年的11月创下北京64年来同期最冷纪录。面对如此寒冷的天气，您家的暖气热吗？

□本报记者 王香阑 黄葵 刘欣欣 边磊 通讯员 范纪萍 文/摄



【探访】

百环家园小区：暖气冷热适宜

11月25日一早，记者走进位于朝阳区百环家园小区内的叶女士家中，她正在厨房给3岁的女儿做红糖姜水。

“这两天，我们屋里晚上比上礼拜冷了很多。”叶女士告诉记者，“女儿每晚睡觉时都会踢被子，之前屋里温度高，偶尔晾着睡也没觉得怎么着，可昨天早上发现女儿身上很凉，鼻子也有点不通气。这不，我赶紧做点姜糖水，给她驱驱寒，希望她别感冒。”

叶女士说，上周白天的时候，女儿在家穿一身很薄的长袖衣裤就可以。孩子一玩兴奋了，跑来跑去的时候还会觉得热。可自从从这个礼拜下完雪，屋里温度

一下子就下降了很多。记者看到，叶女士的女儿穿一件厚实的秋衣外边还套了一件毛背心，下半身也从薄秋裤换成了三保暖的秋裤。

工作日的时候，叶女士的母亲会到她家中帮着带孩子。“我从小就不太怕冷，我觉得屋里温度还行，现在挺合适的，前两天屋里很热，老得开窗户，不舒服。”每个人对于温度的感受有所不同，叶女士的母亲身穿着单层的睡衣，脚上穿着薄袜子，她认为现在的温度很合适。

叶女士还告诉记者，她的爷爷奶奶就住在不远处的一栋老式楼房中，室内温度和这里相差很多。随后，记者随叶女士来到劲

松桥东南角的农光里小区，她爷爷奶奶居住的地方。从寒冷的室外走进房间，记者并没有感觉到多少暖意，南向房子虽然有阳光照进来，但仍然觉得十分寒冷。

记者看到，卧室内放着一个开启的电暖器，两位老人不仅穿着厚厚的毛衣，还都在毛衣外边套了一件棉马甲。“别脱外衣，姑娘，这屋里冷着呢。”叶女士的奶奶虽然已经80多岁了，但很健谈，她告诉记者，不同于其他很多小区今年都提前供暖，她家的暖气到了11月15日才有点热乎气，在此之前屋里并不比外边暖和多少。“那几天，我都让孩子们别过来了，尤其是小孙子、小孙女，怕他们来这儿被冻着。”

东四块玉小区：暖气只温不暖

最低气温降至-9℃，家住东城区东四块玉小区的张女士正在为暖气问题发愁。昨天，她家北面的居室温度是16度，南面居室温度达到17-18度。张女士告诉记者：“我住在一层，多年来，暖气没早来过一天，今年全市供暖预热，我们的暖气是冰冷的，直到11月14日下午，暖气才有了一点点温乎。真羡慕有的小区提前一周多就来暖气了。”

张女士说：“我们每年的暖气费都要交到东城区供暖二分公司，小区锅炉房给我们供热。从1995年我们住进来，暖气没有一年是烧得热乎乎的，你去找他们，最多也就在18度上下浮动

着，过些天可能又16-17度了。小区供暖水平真高，卡着18度给你暖气，还让你说不出什么来。”

前几天，张女士家里温度只有16度，她找过物业，物业告诉她两个电话，一个是维修的，一个是东城区供暖二分公司的。有时暖气不热，维修人员入户检查后又到六层住户去放气，温度上升了一点点，但离温暖还差得很远。在房间里总感觉很阴冷，每年冬天她的颈椎病要犯好几次。她有时去方庄的朋友家串门，一进门感觉暖风拂面，那真是一种十分温暖的感觉。同时，也让她有强烈的心理落差，同在城南、相距三四公里，供暖的差距为什

么这么大呢？

张女士昨天拨打了东城区供暖热线67168091，拨后很长时间没人接，她以为电话有误又拨打114查询，结果114给的也是这个号码。接着，114告诉她北京市供暖投诉电话12319，张女士拨通后，接线员询问了供暖费交了多少钱、暖气是否有调温装置、邻居家暖气热不热等问题后，告诉她马上反映情况，让张女士等待通知。

张女士告诉记者，希望这次反映的问题，能让家中“只温不暖”的供热得到一点改善，家中暖气从“温吞”到“温暖”的路不再漫长！

丰台南开地小区：居民盼热交换站别出故障

“我们小区的暖气以前好着呢，自从一墙之隔的北京十二中科丰校区三年前建成与我们小区使用同一个热交换站后，暖气就没好过，经常出故障。”刚一见面，丰台南开地小区居民范先生就向记者诉苦。

他说，虽然该小区只有5栋楼，可居民们的烦心事一愁就是三年：每到供暖季，新建的热交换站总是接二连三的出故障，而且总赶在大风降温的日子里。到了今年，附近小区都已经试供暖了，而南开地小区250多户居民只能用自家空调取暖。白天，住

在小区的大妈们穿着棉袄在外晒太阳，刘大妈说：“在外面晒太阳都比屋里暖和。”

供暖的头几天，室内温度仅在13℃左右。该小区有一户业主正赶上闺女坐月子，家里只能24小时开着空调。

居民范先生拨通了南开地供热工区的电话询问情况，对方说是十二中内的热交换站设备出现了故障。范先生就这个热交换站年年出故障的问题反映到供暖相关部门，但至今尚未得到答复。

“为什么总出故障呢？”面对

记者的提问，范先生说：“我们觉得是热交换站的设计有问题，一是换热器小马拉大车，二是交换器质量可能有问题。”

25日的最低气温降至-9℃，好南开地小区居民家里的气温目前已达到20度，可他们却高兴不起来，总是提心吊胆：“每次出故障都要停暖1至3天，要是赶上这大冷天热交换站又出问题，您说我们老百姓可怎么过呀？”范先生说，目前该小区居民最大的心愿，就是盼着热交换站能正常运行到明年供暖结束。

【致因】

暖气不热多种原因造成

记者在采访中发现，造成居民家中暖气不热的原因很多，比如有的小区是房产所属单位或者物业部门供暖，供暖单位按照北京市的相关规定进行煤改气后成本大大增加，所以不提前供暖、白天暂停而只在晚上供暖的情况时有发生。一位不愿透露姓名的小区物业负责人介绍：“住户总抱怨我们不提前给暖气，可提前一天，您知道得支付多少钱吗？燃气供热比燃煤锅炉供热的成本大多了，供暖就等于在烧钱，我们压力大啊！”

11月15日是供暖第一天，但石景山区金顶北路9号院的居民家里却迟迟没有暖气。晚上9点多，刚供暖4小时各单元管道纷纷崩裂。居民杨先生反映：“我家厨房就如同下雨。”他说，该小区供暖用的是高碱性富氧水，腐蚀性极强，任何管道不超过三

年就腐蚀溃烂。

杨先生介绍：“我们这边专门卖一种铜暖气，比一般的钢铝暖气贵一倍，有的邻居图便宜不买铜的，平均两三年肯定崩。这就好比用沸腾的硫酸供暖，腐蚀性太强，除了纯铜，啥也顶不住，供暖公司修一个爆三个。”只要有一处爆管，一片区域就得停暖，居民有意见只能投诉供暖公司。“其实供暖公司也挺冤的，核心就是供暖的水质不成，这个不解决，什么材料也会被腐蚀。”杨先生说。

“我们也接到一些用户的报修热线，总结下来家里暖气不热主要有两个原因，一是改造暖气，导致管线不通畅；二是有些用户将负责整个单位供暖，但是位于自己家中的阀门关闭。”热力集团朝阳第一分公司相关负责人张传东介绍。

【解决】

热力集团维修人员24小时备勤

11月23日，北京热力集团技术部的小尹和小李敲开了光照门北里7号楼一户居民的家门，气温发生变化，除了每5日、15日、25日入户抽测室温，北京热力集团的工作人员全在气温明显下降时登门测温，以便更好地提供供热服务。

从10月底供水打压以来，北京热力集团维修人员已经全部停休，24小时备勤，以便能及时入户维修故障，有效解决问题。此次严寒来袭，从上周末开始，热力集团中层以上人员也全部停休，以保证居民家中供暖如常。

目前，北京热力集团总供热面积2.24亿平方米，用户总数112万户，热力站3296座，管网主干线1356公里。根据多年经验，热力集团针对今冬天气、热源、管线检修及新用户发展等各方面情况，早已制定了多套供热

方案和应急预案，对供热的启动、热电厂发生事故、一次管线发生事故、天然气出现短缺和极端天气的应对等情况作了较为全面、具体和明确的规定。

今年，热力集团供热客户服务电话96069的坐席由上年的40个增加到60个，各分公司也都设立了供热客户服务电话，为用户提供24小时的供热报修和咨询等服务。同时，还进一步完善和增强了集团的供热服务微博“北京热力96069”、微信公众号“北京热力客户服务”的能力，使接收和处理用户反映的问题更加顺畅和高效。

热力集团提示广大用户，家中装修改装暖气一定向小区所在供热部门的专业人员咨询；家中暖气不热，可拨打热线电话96069或小区物业供暖电话，维修人员会及时上门检修。