

百姓有啥难？都咋解决的？

供暖问题线索追踪记



新华社记者

今天冬至，寒冬到来。百姓家里冷暖如何？都有啥难？新华社记者进入冬季以来，从有关方面获得多起投诉线索，分赴河北、山西、山东、湖南走村入户，探看百姓取暖困难，询问政府怎样解决？以下为采访实录：

回迁社区无暖气：元旦前供暖？

反映问题：山东省济宁市嘉祥县毛李庄社区居民12月中旬反映，毛李庄社区一直未通暖气。有户居民告诉记者：“今年冬天偏冷，孩子就要出生了，怎么保暖是个大问题。”

记者调查：记者找到嘉祥县政府，县政府派员到社区调查核实。毛李庄社区原是农村，2015年回迁安置时，方案里没有供暖。2017年，政府组织对回迁社区进行供暖建设，政府负责社区外管网配套设施建设，社区内的室内外工程包括换热站，由居民承担费用，村委会组织实施。毛李庄村委会与施工方签订了社区内集中供暖工程施工合同。因居民一直没有缴纳费用，村集体经济薄弱无力支付后续工程费用，施工方停工并起诉村委会。记者了解到，社区内外室外工程已完成地下管网敷设，楼内工程没有完成，换热站也没有建，应由居民自行购买安装的室内暖气片也未安装。由政府部门负责的热力、燃气等市政管网已覆盖到毛李庄社区，预留了接口。

部门回应：接到记者反映问题后，12月20日，嘉祥县委、县政府召集县住建局、嘉祥街道办等单位专题开会研究，要求按照“先解决问題、后解决纠纷”的原则，由嘉祥街道办事处先行垫资，完成换热站设施设备的安装，确保元旦具备供热条件；同时，做好群众工作，由村委会组织居民尽快缴费并安装室内暖气片。

新华社记者将持续跟踪，直到问题解决。

室内温度长期不达标：没办法？

反映问题：河北省张家口市怀来县京北大国际文化城小区居民12月中旬反映，入冬以来，室内温度长期不达标，最高温度只有16℃。

记者调查：怀来金鸿能源科技有限公司

负责文化城小区的供暖，小区业主多次投诉均未能改善。11月25日，怀来县住房和城乡建设局回应说，热力站已对该区域换热设施运行参数进行调整，并对管网进行清污处理。这之后，居民反映，室温还是不到18℃。金鸿能源科技有限公司则要求小区业主每天上报室内温度，如果室内温度一直没有达标，在供暖季结束之后，将退还供暖费。“但我们不希望这样，我们希望能把温度提上来。”小区居民无奈地说。

部门回应：河北省住房和城乡建设厅有关负责人向新华社记者表示，此前已通过供热监管信息平台监测发现此小区部分住户室温偏低，要求张家口市迅速核查处置。新华社记者询问情况后，12月21日凌晨，张家口市城管局、怀来县政府组织人员赶到小区现场督办。鉴于该小区采用天然气供热，入住率不足10%，采暖户热量散失过多，造成分散住户室温偏低情况。政府对该小区供热单位金鸿能源科技有限公司进行了约谈，责令企业立即整改到位，通过增加供热量、管网清污、系统排气等措施，提高供热质量。同时，连夜与业主当面沟通，提出了对室温不达标的退费补偿方案。河北省住房和城乡建设厅将持续督导怀来县彻底解决问题，对全省供暖情况持续开展排查整治，通过抽查、回访等方式，确保群众反映问题及时解决到位。

问题能否得到最终解决？新华社记者将持续关注。

农村供暖这样收费：该不该？

反映问题：山西省长治市潞州区李村沟村村民11月初反映，2017年李村沟村进行了集中供暖改造。但第二年，村民缴费时发现自家账上多了一笔工程款。

记者调查：记者12月上旬来到李村沟村，村民们围上来，向记者反映，这是变相收取“开口费”。2017年，山西省发展和改革委员会下发的一份告诫函中提到，严禁供热企业及施工单位向居民收取与“暖气集资费”性质类似的费用。有的村民家中没有安装暖气片的窑洞，也被收取了工程费。

部门回应：针对百姓投诉，记者找到山西省长治市潞州区住房和城乡建设局局长郝利兵。他说，目前收取的工程费与所谓“开口费”不是一回事。“开口费”原指在已经建好的管网中开口接入收取的费用。按照当前城镇供热的规定和通行做法，新建居民小区从热源地到小区的管网建设全部由供热公司实施建设，不收取任何费用。但小区内部的管网由开发商负责建设，



第一民生 新华社发 徐骏 作

也可委托供热公司实施，费用包含在房价内，实际上是业主按照建筑面积分担。农村供暖没有国家依据，我们依照城市有关标准执行，村外主管网不收取任何费用，村内管网由村集体担负建设，也可委托供热公司建设并支付费用。村民们所说的“开口费”“工程款”实际就是这部分费用。

农村取暖该咋收费？农民收入比城镇居民低，按照城镇供暖收费合理吗？期待尽快出台法律法规，明确农村供暖权益问题。

煤改气设备不通：只能挨冻？

反映问题：河北省新乐市马铺镇东田村村民孟鹏飞11月初反映：2019年村里已开通天然气取暖，但自己家天然气取暖设备一直没有安装，也不让烧煤，家里人只能挨冻。

记者调查：记者12月中旬来到孟鹏飞家，他父亲孟维林告诉记者：“天然气取暖设备需要安装在厨房，排放废气的烟筒对着邻居家，邻居不同意，就没有安装成。”新乐市城市管理综合行政执法局燃气科科长李宁说：“2019年煤改气时，燃气公司建议老孟把厨房挪到西配房，但这要花数千元装修费，老孟不同意，当年就没有进行施工。”

部门回应：李宁说，今年3月以来，通过反复做工作，老孟同意将厨房挪到西配房。疫

情下允许施工后，进行了改建。改建完成后，我们进行了燃气设备安装，今年11月27日开通了燃气。记者看到，排气管道朝着老孟家自己的院子里，正呼呼冒着热气。记者伸手摸摸暖气片，烫手。

“十年不热”小区：怎么办？

反映问题：山东省济南市通联花园小区居民11月初反映：通联花园小区建成于2005年，十年来，冬天暖气温度越来越低，晚上得穿棉坎肩。

记者调查：济南热电有限公司客户服务部部长苏巍介绍，通联花园属于单位宿舍，楼道内供热管网腐蚀老化，堵塞严重，开发商、物业没有主动维护。济南热电有限公司多次与小区开发商、物业等进行沟通未果。

部门回应：济南热电有限公司2016年底接管小区暖气后，自筹资金20多万元，对通联花园三栋楼的供热二次管网进行了部分更换。今年供暖前，对入户过滤网进行了清洗。记者12月中旬到居民家里查看时，发现居民屋内温度有24℃。

南方用电负荷激增：咋过冬？

反映问题：家住湖南省长沙市龙王港小区的居民近日反映，小区接连两次停电，天气冷，只能窝在被子里。

记者调查：记者21日早上8点来到龙王港小区，发现居民取暖，主要靠空调和电暖器，目前小区已用电正常。受访居民对记者说，希望不会再出现停电问题。入冬以来，受电力供应缺口较大的影响，湖南多地能否确保居民用电取暖的压力突显。“最让人担心的是独居老人”，湖南省长沙市金盆岭街道工委副书记肖林琼对记者说，最近，他们组织人员在辖区摸排，登记了117名独居老人和96户困难群众。金盆岭街道安排网格员和“爱心邻居”每天“敲敲门”，看老人是否在家，帮忙检查烤火设备是否有安全隐患。

部门回应：国网湖南省电力有限公司有关负责人表示，面对严峻的电力供应形势，国网湖南电力成立了迎峰度冬领导小组和工作机构，全面进入“战时状态”，科学合理调度，全力确保民生用电需求。

温暖过冬，是冬天里的第一民生。民有所难，想办法解决，这是尽职履责，为民服务应尽的义务。(记者王优玲、高亢、周圆、王志、王昆、许雄、白田田)

新华社北京12月21日电

冷冬天氣，四問供暖資源保障

专访国家发展改革委经济运行调节局主要负责人

新华社记者安蓓

冬至已至，北方地区正式供暖已一月有余。供暖资源是否稳定充足？新华社记者近日专访了国家发展改革委经济运行调节局主要负责人。

问题一：这个供暖季天然气供应有保障吗？

答：11月15日正式供暖以来，全国日均供气量超过11亿立方米，同比增长10%左右。随着各方加大供应保障，目前供需总体平衡。但今年是冷冬，一些区域、部分时段仍有供应偏紧的可能，我们要高度关注持续大范围极寒天气等不确定因素的影响。

总的看，当前保障安全稳定供气的基础还是比较好的。

一是国内生产稳定。今年1月至11月，国内生产天然气1702亿立方米，比去年同期增长9.3%，预计今年国产气将实现连续4年增产100亿立方米以上，这为稳定供气奠定扎实基础。

二是进口资源有保障。中俄东线中段建成投产，后续可以增加新的进口资源。近期相关企业增加了液化天然气(LNG)进口，有利于保障民用气高峰期供应。

三是全面严格签约履约。今年各地都已早和三大油气企业签订了全年及供暖季合同，有量有价。我们督促相关各方认真履行合同，保证供需关系总体稳定。

四是加强重点用气保障。各地要确保居民用气充足稳定供应。继续将燃气公交车、出租车纳入民生用气范围来保障，防止出现供应不到位的现象。重点做好北方地区学校、医院等重点场所供暖能保障。

五是加强北方清洁取暖重点地区的供应保障。协调三大油气企业将新增的天然气资源向京津冀晋鲁豫陕七省市倾斜安排。今年新改造还不具备安全稳定通气条件的“煤改气”项目，如果还没经过一年实际运用检验，严禁拆除原有供暖设施，确保群众取暖不出问题。

六是储气能力明显增强。今年供暖季国家管网集团和中石油、中石化地下储气库可动用储气比去年多40亿立方米，地方政府和城镇燃气企业还建立了一批储备，为做好调峰保供和应对极端情形提供有利条件。

七是管网有效联通。今年通过管网互联互通向京津冀等地区进一步增加了输气能力，特别是南方管网与北方管网全部联通，必要时可立即组织“南气北上”，保障重点地区用气需要。

八是做好应急保供预案。组织各地和有关企业动态更新合计3亿立方米/天的可中断工业调峰用户清单，并做好运用准备，确保民用气需要。

九是保障供气安全。提前布置、全力组织和督促各地、各有关企业深入排查整改安全隐患。做好应急抢修，将安全事故影响降到最低。

十是充分发挥国家管网集团协调调度作用。随着主要管网设施有效联通、统一调度，各个供气企业形成保供合力，有能力做好今冬明春天然气保供工作。

问题二：用气高峰期，供暖资源充足吗？

答：进入用气高峰期后，我们要全力保供。

首先，三大油气企业要推动国内气田在确保安全的前提下尽可能增加产量，有序增加进口资源供应。国家管网集团要做好管网设施进气平衡。

第二，三大油气企业要进一步提高天然气的储备水平，为应对三九天备足留好调峰资源。目前，地下储气库剩余可用储气资源在90天左右，能较好满足高峰期调峰需要。同时统筹好各天然气接收站的储罐罐存，做好调峰保供准备。

第三，做好应急预案，做好三大油气企业和地方可中断工业调峰用户有序动用的准备。要尽可能少压减调峰用户用气，平稳有序压减，确保供气用气安全稳定。

问题三：LNG涨价会影响居民供暖吗？

答：11月下旬以来，国际国内LNG价格较快上涨，原因是多方面的。一是今年入冬后气温下降迅速，东北亚地区气温普遍偏低，用气量增长超出预期；二是卡塔尔T4生产线 LNG项目因故障停产，对东北亚市场短期供应造成一定影响；三是受国际油价上涨影响。此外，去年暖冬LNG价格基数较低，也是一个因素。

目前我国企业已基本锁定今冬天然气保供资源，东北亚LNG现货价格的上涨只会影响后续少量的追加采购，价格波动只影响合同外的增供气量。居民和民用气都属于已签订合同的范围，严格执行价格政策，因此不会受到影响。

下一步，我们将密切监测LNG价格走势，组织企业努力增加资源供应，保持市场供需相对平衡。对民用气既要保量又要保价，基准门站价格不上浮；对学校、医院、公共交通等民生用气“保量稳价”，在基准门站价格基础上上浮幅度不超过20%，确保民用气量足价稳。同时，要加强价格监管，对违规涨价、串通哄抬价格等违法犯规行为，发现一起、查处一起。

问题四：东北地区供暖用煤有保障吗？

答：东北三省是供暖季煤炭保供的重点地区。在供暖季开始前煤源已基本落实，目前供应充足。目前全国统调电厂存煤1.45亿吨，平均可用21天。东北三省统调电厂存煤1600万吨，可用天数在20天以上，黑龙江省在30天以上。

首先，我们要全力组织国内增加产量，督促晋陕及内蒙古等主要产煤省区在确保安全前提下科学组织，努力增产。

第二，要多渠道落实煤源，督促东北三省发电供暖企业增加采购下水煤、蒙西煤等。指导有关中央企业加强内部电煤资源调剂，优先保障东北用煤需要。

第三，有序增加煤炭进口，充分发挥进口煤调节和补充作用。

第四，提高储煤能力，通过中央预算内资金支持东北地区储煤基地建设，新增静态储煤能力近400万吨。支持在黑龙江建立45万吨可调节库存，采暖季可滚动供应200万吨左右。

第五，供暖季结束前，在保证电网安全和清洁能源消纳前提下，严格按照“以热定电”原则确定东北地区电力电量送出，减少电煤消耗。

第六，督促蒙东煤矿严格执行煤炭中长期合同，稳住东北煤炭供应基本面，确保民用用煤供应。协调铁路企业保证运输需要。

新华社北京12月21日电

决不能“凉了炕头冷了心头”

新华时评

21日是冬至，“数九寒天”开始了。冰天雪地里，城乡供暖管网就像血液循环系统，没人能准确说出它的长度，但每个人都能感受到它的温度。让每个人都能家里面暖暖的、心里面热热的，是我们的共同期盼。

“一九二九不出手。”天寒地冻，百姓冷暖大于天，什么理由都不能成为让百姓说“冷”的借口。市政管理在改革、供暖管网在改造，但能源供应要管够、百姓家里要管暖，要按中央明确要求，“先立后破”“以气定改”，保供机制运转要顺畅。“煤改气”等民生用气，量不能出打折扣，价也不能出问题；上中下游要三管齐下保供给，国内厂矿要稳产增产，进口能源要协调稳定，运力决不能掉链子。

随着经济社会发展，农村地区冬季供暖工作越来越重要。这既是环境保护的要求，也是农村居民对美好生活向往的要求。农村供暖既要关注“冷不冷”，也要关注“贵不贵”。记者在采访中发现，农村地区不少群众说“暖和了，干净了，但也贵了”，农村集中供暖、清洁取暖，一定要把中央与地方补贴落到实处，百姓才能真正受益。农村基础设施的欠账，不应该让农村群众来还。

“三九四九冰上走”。今年冬天很冷，要按供暖开始前中央的明确要求，继续把燃气公交车、出租车等纳入民用气保障范围，既要保障群众家里暖和，也要保障通勤得出得了门、上得了路。要强调的是，南方地区要抓电力保障，做好小寒大寒元且春节期间的应急预案，必要时调峰运行“压非保民”。特别要关注老年人，决不允许养老机构出现老人家挨冻现象。政府、企业、社区要一起想办法，决不能“凉了炕头、冷了心头”。

“数九寒天”81天，热力站像心脏，管网像动脉，千家万户都是毛细血管终端。从各级政府“领导留言板”到热力企业服务平台，从登记“我家暖气片凉了”的电话接线生到顶风雪出门的维修工，从冬日忍受炙烤的司炉工到打焦放渣的锅炉员，我们一起来守护漫漫的冬夜，共同营造一个暖暖的中国。

(记者王立彬)

新华社北京12月21日电

洁净煤、煤改气、煤改电，百姓用得咋样？

来自河北农村过冬的一线见闻



▲12月15日，石家庄某小区居民家中，室温采集装置实时监测室内温度，并上传至供热管理中心智能化管理平台。新华社发(梁子栋摄)

用好洁净煤。

“煤改电”全链条服务

为打赢蓝天保卫战，河北临城县大力推进“煤改电”工程。政府除给予每户7400元的设备补贴外，还出台用电优惠政策，引导农民实现清洁取暖。

以前烧煤取暖，又脏又累，半夜还要添煤。用电采暖，省心省力又暖和。”临城县黑城乡灰卜村居民张晓瑞说，“我手机里有个‘煤改电’服务保障微信小程序，如果是电的问题，我能直接联系供电公司。如果是设备问题，我能直接联系到厂家，这解决了我的后顾之忧。”

“煤改电”这项重点民生工程，不仅涉及电力设备运行维护，还与电采暖设备厂商的服务息息相关。但“煤改电”工程建成后，有的用户存在不设备产权划分、户内外设备电线型号不匹配、不清楚电采暖炉故障如何报修等现象。

国家电网临城县供电公司副总经理王丰强表示，针对这种情况，临城县供电公司深化“政府+供电公司+电采暖厂商”保供暖全链条服务体系，组织进行入户安全宣传和隐患排查等延伸服务，创建半小时“网格化”抢修服务圈，保证供电线路到用户设备的无缝对接。

“煤改气”改出百姓新生活