

金台视线

及时检修管网、提升服务质量、加强沟通协调、制定应急预案

# 多措并举确保群众温暖过冬

本报记者 沈童睿 张艺开

供暖工作关系千家万户,受到社会公众广泛关注。这个冬天,老百姓家里温度是否达标?保障供暖过程中还存在哪些需要解决的问题?连日来,不少读者纷纷来信来电,针对保障供暖工作经历、提建议。

## 进一步优化供暖设施规划设计,加强对管网的维护和改造力度

前不久,本报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展“确保人民群众温暖过冬”意见建议征集活动,收到不少与供暖问题相关的来信和留言,其中大部分都是反映室温不达标的问题。河北读者高云说:“我家暖气经常不热,遇上降温天气,家里还得开空调。”青海读者王会中反映:“从2016年我家搬进小区以来,暖气就一直不热,室温还不到15摄氏度,家里一直冷飕飕的,希望能够尽快解决这个问题。”

记者调查了解到,造成居民家中“暖气不暖”的问题有多方面因素,其中,换热站、供暖管道等硬件设施存在缺陷和不足,是很重要的一个原因。

据山东读者杨小军反映,最近几个供暖季,他家的室温往往都达不到标准,“我们向供热公司反映过这个问题,供热公司说是因为小区建设比较早,当初设计的供暖管道管径细、流量小,再加上年久失修,导致居民家里的暖气不热。要从根本上解决这个问题,需要进行彻底的管网改造”。

还有群众反映,当初小区在建设的时候,将供暖管道安置在了墙体内,却没有预留检修口,如果需要检查维修管道,就必须砸破墙体。“要么破坏房间墙面,要么继续忍受低温。当初管网规划设计上的缺陷,如今真叫人进退两难。”一位居民说。

除了规划设计上存在不足,一些地方的供暖管道还存在后期维护不到位的问题。地暖管道结水垢、分水器供水前端过滤器堵塞等问题,都是造成导热功能下降的重要原因。黑龙江读者丛女士反映,供暖开始后,家中地热温度一直很低。街道办与供热公司工作人员来到她家中进行检查,发现是管道堵塞的原因,于是进行了滤网清洗、系统排气等作业。很快,室温顺利提升到20摄氏度。丛女士建议:“随着时间推移,管道故障、老化等问题难以避免,建议供热公司统筹安排,定期对管道进行‘体检’,避免小隐患拖成大问题”。

还有一些群众家中暖气片热乎乎,可室温却总是上不去。内蒙古的郭女士说,自家客厅、卧室的暖气片摸起来都很热,可是室温却总在15摄氏度左右,供热公司的工作人员多次来检修过,管道、暖气片都不存在问题。“工作人员说,是房屋本身保温性能有问题,影响了供暖效果。”郭女士说,自家小区属于老旧小区,没有外墙保温层,墙体



制图:汪哲平

保温效果不理想,“希望有关部门能够尽快实施老旧小区改造工程,让老旧小区暖起来”。

## 提升服务质量、加强沟通协调,合力解决好居民供暖问题

“如果供热企业、物业、小区态度积极,与居民充分沟通,相信会对解决暖气不热问题有所帮助。”甘肃读者马力康在来信中说,暖气不热的原因很复杂,有些还涉及管网升级、小区改造等大工程,问题一时半会儿不好解决,而供热企业、物业等消极敷衍的态度往往加剧了群众对供暖问题的不满情绪。

记者在采访中了解到,供暖管道跑冒滴漏等一般性故障不难解决,但有些供热企业在处理群众报修诉求时反应迟缓。辽宁读者安先生说,供暖季开始时,家中供暖管道迟迟没有通水,他向供热公司反映了很多天,才找到人上门维修,“一开始,供热公司提供了一个受理本片区维修的手机号码。可我打了几次,一直关机。后来,我辗转联系到了供热公司的上级单位,这才找到人解决了问题。本来是件小事,解决起来也不难,却因为找不到责任人耽搁了这么久,供热企业的服务态度有待改进”。

山西读者吕平原是一位社区工作者,曾参与某老旧小区的“三供一业”(即供水、供电、供热和物业管理)改造工作。据他介绍,老旧小区进行供暖

改造时,因为涉及人员多,往往需要居民集体决策,如果缺少互信、沟通不畅,经常会引发矛盾纠纷,阻碍改造工程推进。“老旧小区供暖改造首先要解决的难题就是居民意见不统一,对于改造方案、资金分摊等问题,大家经常产生分歧。如果有强有力的业委会或者信誉良好的物业公司扮演协调者的角色,就能事半功倍地解决问题。”吕平原说。

辽宁读者孙一鸣说,2021年,他所在的小区进行了供暖改造,主管道建设完成后,入户管道的施工却陷入停滞,“主要原因还是大家改造的意愿、积极性不尽相同,有些住户不愿意管道穿过自家房间,还有些住户长期在外,联系不上。结果供暖季开始的时候,管道改造工程还没完工,小区也没能及时供上暖。后来,还是街道和社区出面协调,才最终确定了方案。”

## “冬病夏治”、未雨绸缪,积极探索解决之道,办好民生实事

“这几年,许多城市都改变了原来固定时间供暖的模式,开始实行‘看天供暖’,以气温作为判断是否开始供暖的标准,供暖工作变得越来越精细化。”河北读者冯毅说。供暖是实实在在的民生大事,近年来,针对群众反映的硬件、服务等方面问题,一些地方积极探索解决之道,形成了值得借鉴推广的好经验、好做法。

比如针对供暖设施故障问题,一些

地方采用“冬病夏治”的办法,在非供暖季节开展走访、排查,积极了解群众诉求、排查风险隐患,实现从“投诉即办”向“未诉先办”的转变。北京市在开始供暖之前,城市管理部门和供热企业就对老旧小区供热质量予以重点关注、加强巡检,备足配件和备用设备,完善应急预案和抢险队伍建设,以应对极端天气、设施故障等突发情况。

在黑龙江省齐齐哈尔市,中心城区23家供热企业组织职工2000余人,对供热辖区内的5.5万余户居民走访调研,了解居民家中实际室温,对室温不达标的区域及时查找原因、制定方案、源头解决。

一些地方将供暖改造作为老旧小区改造的重要内容,要求将尚未开展集中供暖的小区尽快接入管网,对年久老化的管网进行维修升级。“管网一旦铺设完毕,再要进行大幅调整,成本会比较高。因此一定要事先做好详细规划,处理存量问题的同时减少新增问题。”吕平原说。

供热企业的服务态度和服务水平,直接影响着群众满意度、获得感。河南读者谢雨薇建议:“部分企业回应诉求迟缓,久拖不决,建议采取措施督促这些企业提升服务质量。”

还有一些地方推出了供热企业“红黑榜”制度。在采暖期结束后,对所辖区域的供热企业进行考评,并在政府网站公示考评结果,定期通报供热情况。对群众反映强烈、投诉量高、温度不达标的供热企业调整供热指标,督促其提高供热质量;对造成大面积停热带来严重后果的供热企业卸载供热负荷;对引发严重社会事件的供热企业,取缔其资质,清退出供热市场。

(赵一峰参与采写)

身边事

## 尾矿堆场污染地下水

湖南省株洲市醴陵市均楚镇潘家冲萤石矿设在长午新村大湾村组的尾矿堆场,从2012年到2020年没有采取防扬散、防流失、防渗漏等防止污染环境的措施。晴天时,尾矿尘埃随风飘扬;雨天时,污水渗入地下,导致土壤及地下水被严重污染,给当地村民生产生活造成严重影响。

2018年,长午新村村民曾经向当地有关部门反映了尾矿堆场的污染问题,但一直没有得到解决。2020年8月,这家公司才开始建设防护设施。但一年多过去了,工程仍未完成,污染还在继续。请相关部门帮助村民解决这一困扰多年的难题,保护好长午新村的青山绿水。

湖南株洲市 刘 维(人民网“领导留言板”网友)



图为湖南省株洲市醴陵市均楚镇潘家冲萤石矿尾矿堆场一角。 刘 维摄

建议

## 走访慰问应做细做实

临近春节,许多部门和单位陆续开展走访慰问活动,为困难群众送去温暖。这项做法既要长久坚持,也要不断做细做实。

要让走访慰问更有实效,沟通不妨深一些,慰问品不妨实一些。在疫情防控常态化的要求下,走访慰问不能一味追求人多、热闹,而是要提前做好功课,带着问题前往。比如,问问群众还有哪些实际困难,了解一下相关政策落实情况怎么样,征求一下群众对工作的意见建议等等,将走访慰问作为了解民情民意、改进自身工作的契机。慰问品也可以更加个性化。比如,有的单位为腿脚不便的老人准备了带有警报功能的四脚拐杖,受到普遍欢迎。对于群众来说,解决好他们的急难愁盼问题,就是最好的春节慰问。

浙江桐乡市 姚孝平

## 农村需要廉价耐用的消费品

最近,笔者几位农民朋友进城想买一些干农活需要的防滑胶鞋、薄型雨具和喷药防护服等,结果跑了半个城市都没找到合适商品。他们感慨地说,市场上新潮日用品很多,但农村需要的价廉耐用的消费品却很少见。过去在农村市场上畅销的厚底搪瓷面盆、铁壳热水瓶、机械闹钟等方便实惠的商品,如今很难见到。

或许因为这些商品价格低廉、利润微薄,厂家不愿意生产。但考虑到我国还有广大的农村市场,农民还有对这类商品的消费需求,希望有一定的廉价耐用消费品投放乡村市场,满足农民需求。

福建漳州市 温 欣 张荣仁

百姓关注

## 月嫂行业亟待规范发展

本报记者 禹丽敏 秦瑞杰

前不久,读者王女士来信说,孩子尚未出生,家里就早早预订了一家月子中心价格最高的月嫂,本想着专业人士照顾得更好,可月嫂的技能水平却让家人大跌眼镜,“操作不规范、护理不到位,孩子不仅体重指标差了一大截,还因为脐炎住了院。”

近年来,不少家庭选择请月嫂来照顾新生儿和产妇,也因此催生出巨大的市场需求。在一些大城市,月嫂收费普遍高达万元左右。然而,月嫂素质和专业技能是否符合要求,一直是消费者最担心的问题。

“一名合格的月嫂至少要经过孕妇产科、婴儿保健、产妇及婴儿营养饮

食等专业技能的培训才能上岗,不仅需要知道母婴护理知识,还需要掌握协助产妇产后恢复、身体理疗等技能。”宁夏银川市第二人民医院产科医生赵卫体表示,优秀的月嫂除了具备这些专业能力,还应有一定的内、外科医疗知识储备。

然而,在现实生活中,由于准入门槛较低、投入资金不高、开设难度不大,月嫂家政中介遍地开花、质量参差不齐。与此同时,月嫂行业缺乏相应制度和标准,行业监管不明确,行业标准不统一,日常主要靠经营者自律,更加剧了月嫂市场乱象丛生。行业里薪酬体系十分混乱,不仅消费者无法辨别,从

业者也很迷茫。

天津刘女士曾经入职过月嫂行业,她发现,一些收费高昂的月嫂其实并没有接受过正规培训,“有些培训机构声称‘8天速成’,培训考核内容都是最基本的常识,只要交钱就保证通过考试”。

“月嫂的服务对象和服务内容都比较特殊,看起来好像谁都可以做,但实际上要求非常高,毕竟其服务质量直接关系到婴幼儿的健康安全。但有些月嫂不仅没有经过专业培训,甚至连育儿经历都没有,花钱买个证书或编造相关经历,便以专业月嫂的名义提供服务,其技能水平可想而知。”中国法学会消费者权益保护法研究会副

秘书长陈音江表示,消费者遇到侵权问题,往往很难举证维权。

“解决月嫂市场乱象,除了尽快完善相关制度标准,还应明确监管部门和监管职责,把月嫂行业纳入日常监管范围。”陈音江建议,一方面要加快建立健全月嫂行业的标准制度,制定统一的培训考核流程,要求必须经过专业技能培训并通过正规考试,才能获取相关资质证书;另一方面要对月嫂培训机构加强管理,培训机构不能收钱就发证。一旦发现卖证敛财等违法违规行,要依法严厉查处,让违法成本远远高于违法收益,真正产生震慑作用。

专家建议人们在选择月嫂时,要仔细查看对方的资质证明,选择正规家政公司,并认真签订服务合同。签订合同时,要看清楚各方的权利义务条款,并把口头承诺内容以及收费价格、服务期限、违约责任等内容都写进合同当中。

随着月嫂需求进一步扩大,月嫂行业也吸引了不少优秀人才,高学历从业人数迅速增加,一些有医护行业背景的人才不断涌入,给月嫂行业带来了新的发展机遇。人才是行业发展的关键。在这种趋势下,更要进一步完善制度,提供与收费相符的高品质服务。

## 妥善管护公共健身器材

在不少城市、乡村的公共场所,都能看到健身器材,方便群众锻炼。不过,这些器材多设置在户外,长年日晒雨淋,难免会出现一些故障。有的健身器材“缺胳膊少腿”,出现明显故障,又长时间得不到维修,无法使用,形成资源浪费。有的健身器材乍看没有明显缺损,但零部件已经老化,存在安全隐患。

建议设置这些公共健身器材时,有关部门应考虑好后续的管护工作。比如,明确管护主体,定期检查,发现问题及时维修。也可以考虑在器材上贴二维码或留下联系方式,方便发现故障的群众及时报修。

山东济南市 冯 铿

读者来信版欢迎广大读者提供问题线索及意见建议。

信箱:rmbdzlx@126.com  
传真:(010)65368495