

曝光

安徽马鞍山市含山县、内蒙古呼和浩特市赛罕区、辽宁大连市甘井子区——

# 消防通道岂能堵塞

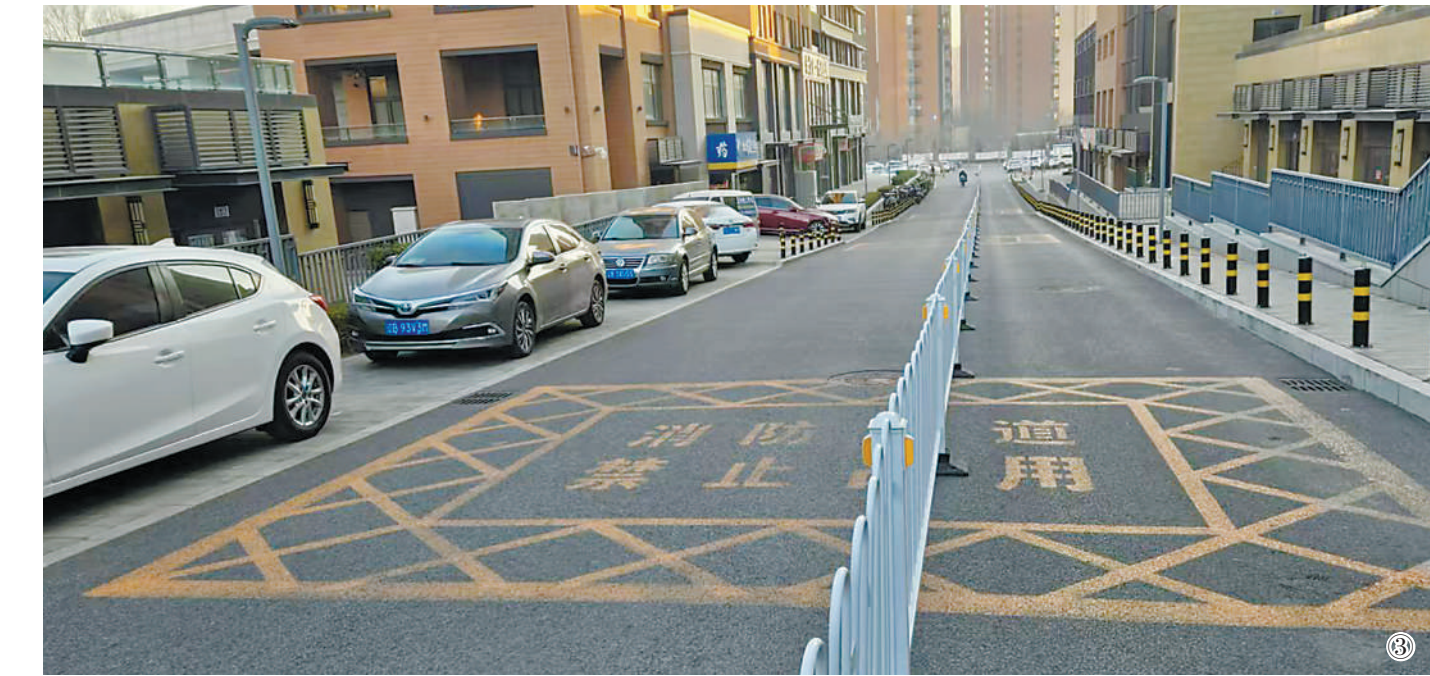
本报记者 赵兵

开栏的话

生活中，群众遇到的一些烦心事、忧心事其实带有普遍性。比如，消防通道被占用，下水道井盖破损无人理，有人私自设置限高杆、限宽墩妨碍车辆通行……这些问题看似不大，对群众生活影响不小。而且，类似事情，靠老百姓个人难以解决，往往需要职能部门协调处理。这就要求职能部门

消防通道是紧急情况下的“生命线”。一旦发生险情，畅通无阻的消防通道能确保救援人员第一时间带着专业设备到达现场展开救援，为救助被困人员争取宝贵时间。然而，近来不少读者在人民网“领导留言板”反映，消防通道被堵塞，存在严重的安全隐患。

安徽马鞍山市含山县国宾府小区的李先生反映，小区地下车库的出入口消防通道被开发商违规堵起来，用作仓库出租了（见图①）。“我们小区本来有两个车库出入口。



和党员干部尽职尽责，多倾听群众意见和诉求，摸清群众的急难愁盼，注重从解决一个问题向解决一类问题延伸，把老百姓身边的大事小情解决好。

2025年伊始，本版开辟“曝光”栏目，反映不同地区群众遇到的共性问题，立此存照，督促有关部门履职尽责，切实解决难点、打通堵点、扫除盲点，让群众有更多获得感、幸福感、安全感。欢迎投稿。

大概一年前，开发商金地房地产公司违规把其中一个出入口封堵，私自拆除消防卷闸门，建成仓库出租，导致本小区业主车辆不能正常进出地下停车场，也堵塞了消防通道。”李先生说，小区居民与开发商多次协商未果，请求有关部门关注处理。

在内蒙古呼和浩特市赛罕区吉美家园，一排临时围挡将小区的消防通道堵了起来（见图②）。“2023年5月，小区2号楼南侧竖起了一排铁皮围挡。说是南侧的厂房要拆迁，但是到现在迟迟未动工。这

排铁皮围挡与2号楼南侧距离不足1米，消防车怎么过得去？万一发生火情怎么办？”小区居民李先生说，对于该问题，小区居民多方反映，但始终未能解决。

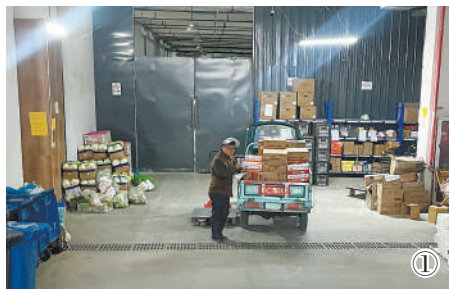
在辽宁大连市甘井子区中华城领汇小区北门，两排地桩和一条长长的隔离栏杆将原本畅通的消防通道隔开了（见图③）。“小区北门这条路本来就不宽，小区物业公司荷原物业在便道上打了一排地桩，在马路中间又竖起了隔离栏杆。”小区居民刘女士说，“根据消防规定，消防通道宽度不能低于4米，现在明显不足4米宽。而且，因为这些栏杆的存在，真要发生火灾，消防车要绕路掉头才能进入小区。”

刘女士向荷原物业公司反映该问题，得到的答复是为了治理乱停车问题。为了防止临时停车，不当使用栅栏和地桩，阻碍了消防通道，还影响居民出行，物业公司的行为可谓得不偿失。

凡此种种，占用或堵塞消防通道，平日里看似并无大碍，一旦遇到险情，就会贻误救援时机，造成重大伤亡损失。

归结起来，堵塞消防通道，有的是由于群众消防意识淡薄，缺乏对消防通道重要性的认知，随意停放车辆或堆积杂物。有的是一些建筑在设计规划阶段，没有预留足够的停车位或储物空间，导致居民占用消防通道。更重要的是，有关部门对消防通道的监管不足，对占用或堵塞消防通道行为的处罚力度不够。

对此，还请当地有关部门重视该问题，及时清理堵点，畅通消防通道。  
(读者投稿邮箱: rmrbdzlx@126.com)



反馈

生态环境部——

# 指导青海海东市解决河流污染问题

本报记者 赵兵

记者从生态环境部了解到，在本报“读者来信”版2024年12月2日刊登《青海省海东市互助土族自治县——污水直排河道 垃圾倾倒河岸》的读者来信后，生态环境部土壤生态环境司随即会同相关部门工作人员赴青海省海东市湟水河沿线互助县哈拉直沟乡，以及循化撒拉族自治县、化隆回族自治县黄河沿线村庄、河道进行了“四不两直”调研，在此基础上会同地方联合调研，指导当地对部分问题立行立改，对涉及群众生活的问题，因地制宜有序推进解决。

据生态环境部土壤生态环境司有关负责人介绍，通过实地走访调查，哈拉直沟河沿岸多数村庄位于“两山夹一沟”的沟谷地带，村庄污水垃圾容易向低处河沟流动。部分沿河沟农村生活污水还未得到有效治理，对外直排，垃圾清理收集上也存在盲点。

针对报道指出存在问题的区域，青海省、市、县生态环境部门第一时间赶赴现场，督促互助县、乡政府及时组织党员干部群众、护林员、乡村保洁员对公路沿线、村庄周边、河道水域等范围内的生活垃圾、建筑废弃物、沟渠污水等进行了全面排查和集中整治，对部分村落散落堆放在偏僻、沟壑等区域的生活和建筑垃圾进行了清理。同时，举一反三，优化调整了互助县哈拉直沟乡沿河13个村庄的垃圾箱投放位置和数量，设置禁止乱丢垃圾警示牌，对生活垃圾清扫、收集、转运处理等环节进行了细化完善。

生态环境部土壤生态环境司有关负责人还表示，海东市年蒸发量高达1600多毫米，降雨量不足400毫米，存在空间性缺水和季节性缺水情况。当地不少村庄有需求且具备农村生活污水就地资源化利用的空间，可因地制宜进一步做好农村生活污水治理。该负责人提醒，要坚决防止直接封堵村民生活污水排口的“蛮干式”整改，不能造成村民污水无处可排的扰民情况。

下一步，海东市将开展农村生活污水资源化利用试点，探索可持续治理路径；持续开展“守护母亲河推进大治理”行动，对农村人居环境中生活垃圾、建筑废弃物等问题进行常态化整治。

身边事

宁夏银川市——

# 路面水泥台存在安全隐患

在宁夏回族自治区银川市北京路和凤凰街路交叉处，有一处等待交通信号灯的黄色地面待行区，待行区上面有一个小小水泥台，应该是作为“安全岛”使用（见下图）。但是，该水泥台高出地面10多厘米，与地面的颜色相近，在夜晚或者冬日早上光线昏暗的时候，骑自行车或电动车的人很难分辨，且该路口人流量车流量很大，存在较大安全隐患。希望有关部门关注并处理该问题。

宁夏银川市 祝女士



建议

# 加强农村饮用水安全管理

当前农村饮用水基础设施建设逐渐完善，农民大都喝上了放心水，但在后续设施管理维护中，出现一些问题。因产权不明、维修不及时、管理不到位，饮水安全工程出现建管脱节、设备长期闲置、输水管网损坏等不利于饮水安全现象。同时，由于农村饮水安全工程范围广且分散，日常管理人员多为临时聘用的村民，净化消毒处理不够规范，难以保障饮水质量。还有部分饮水安全工程处于半管理或无人管理的状态。

因此，建议建立饮用水安全风险评估及预警机制，健全农村饮水安全监督检查网络，实行饮水风险评估和安全预警。大力推进城乡供水管网延伸工程，优先解决农村饮水安全问题，逐步减少自建供水，对条件不足区域，县级政府应统筹跨区域集中供水。积极推行农村供水政府购买服务，委托第三方企业或建设方提供工程建设、运维管理等专业服务，提高监督管理效率。

贵州铜仁市 邹志勇

征集

新春将至，职能部门如何发挥作用，保障群众度过一个平安有序、欢乐祥和、年味十足的春节假期？欢迎广大读者来信，提出意见建议。  
邮箱: rmrbdzlx@126.com  
传真: (010)65368495

金台视线

# 暖气不热 堵点在哪

本报记者 史一棋

冬季来临，供暖成为群众关注的焦点。暖气热不热、室内温度能否达标，直接关系到千家万户的幸福。然而，在实际供暖过程中，一些地方仍存在暖气不热、供暖不稳定等问题，给群众生活带来困扰。近日，围绕保障供暖工作，不少读者、网友来信、留言反映问题，并积极建言献策。

一些读者反映，家里因暖气不热向供热企业报修，但服务体验不佳

进入冬季，不少群众反映小区供暖问题。陕西西安市读者秦东风给本报来信表示，2024年11月29日，西安室外温度3至10摄氏度，而家里暖气一直不太热，该状况已经持续了一段时间。天气晴好时尚能忍受，一旦下雪，气温骤降，“冷得如同冰窖一样”。一名辽宁沈阳市网友近日在人民网“领导留言板”留言反映，自己所住的小区供暖温度不达标，“屋里和外面差不多冷”。

除了暖气不热，与供热企业的沟通渠道不畅、报修被推诿、服务体验感不佳，也是群众投诉的焦点之一。秦东风说，他拨打过市民热线和供热部门联系电话，结果供热部门工作人员拿着测温枪上门，看上去很有诚意，却将测温枪紧贴暖气管，表示测出的数字“符合供热标准”，而后离去。

一名天津市读者则反映，小区在供热前试水时，楼道暖气管漏水，致使暖气水流入其家中。维修人员告知是暖气阀门丢失所致，会在24小时内修复。结果24小时过去了，无人和他联系。他等不了，自己跑到暖气站找人，却发现根本没人知晓此事，当然问题也没能解决。

记者调查发现，造成居民家中暖气不热的诸多原因中，暖气管道老化、堵塞是常被提及的。但不少读者认为，暖气管道不畅的背后，供热企业维护工作不到位也是重要原因。

管道年久失修，供暖收费缴难，燃料价格不稳定，影响供热质量

“热力公司是否能做到按周期对居民小区尤其是老旧小区入户摸排查暖气管道情况，进而及时检修维护？”河北唐山市读者梁建军因供暖问题，多次被热力公司以各种理由推诿，他来信提出，“在居民反映供暖问题后，究竟由谁来负责维修善后？”

他认为，这些供暖痛点暴露出在供暖硬件设施方面，相关部门没有明确责任主体、规定处理时限，缺乏对基础设施的定期更新维护投入，没有建立有效的设施定期巡检和维护机制，对居民区供暖设施老化问题重视不足，导致问题积累，影响供暖效果。

对此，供热企业也有难言之隐。一方面，早年供热管网的建设标准和材料质量与现在相比有较大差距，一些老旧小区供暖管道维修和更新都需要资金投入，但资金来源是个难题。另一方面，暖气不热，居民不愿缴费，供热企业收费不足，供暖不积极，又会致使供热效果雪上加霜，形成恶性循环。

河北张家口一名网友坦承，每年暖气都不热，2024年不交暖气费，等着供热公司解决供暖。结果去年11月底收费人员催缴，告诉他“你不交暖气费，我就停暖，反正钱照样收”。他很生气，向相关部门投诉后，当地供热公司才组织维修人员上门维修。

一些地方针对无法保证充足供暖的情

况，推出了适度退费政策，缓解群众的不满。如天津河北区爱家星河花园一名住户表示，在这里住了10年，暖气都不热，此前两次测量，都只有15摄氏度。最后，依据《天津市供热采暖退费管理规定》，供热企业减免了他2023至2024年度30%的供热费。

此外，煤炭、天然气等能源价格波动，影响供热成本，一些供热企业也会通过降低供热水平维持收支平衡。2024年12月初，一名来自山西太原市国仕山小区的网友在人民网“领导留言板”质问，“白天停暖，晚上才送暖，家里暖气都是冷的！交那么多暖气费，钱都用在哪儿了？”当地回复表示，小区是由物业自主购买天然气供热，小区每天消耗天然气约5000立方米，成本较高，最近气温骤降，导致居民温度变化感知明显。政府将积极协调争取政策支持，如天然气价格补贴或优惠等，以降低供热成本，改善小区供暖情况。

政府、供暖企业、居民共同努力，确保温暖过冬

冬季供暖是一项民生大事，关系到千家万户的基本生活保障，当前供暖工作中存在的诸多问题需引起重视。

中国人民大学公共管理学院教授刘鹏认为，应加大对老旧供暖设施的改造力度，定期评估和更新设备，确保其正常运行。同时，供暖企业应加强员工培训，提高其服务意识与专业技能，建立健全客户服务体系，充分利用现代信息技术，搭建便捷的用户反馈平台，提升服务响应速度。

一些供暖企业设立了24小时服务热线，如北京市热力集团的供热服务热线96069，市民遇到供暖问题时，可随时拨打，供暖单位会及时安排维修，确保供热系统稳定运行。记者在采访中了解到，供热企业加强与用户的沟通互动不可或缺，可通过定期开展用户满意度调查，了解用户需求和意见，及时

改进服务。供暖企业在供暖前，应组织入楼和入户巡检，主动为用户检查供暖设施，及时发现并处理潜在问题；供暖期间，通过微信公众号、客户端等平台及时发布供暖信息，包括供暖时间、温度标准、维修通知等，让居民及时了解社区供暖的相关信息。

“有关部门和供热企业应通过多种渠道广泛宣传供暖政策，包括收费标准、补贴政策、报停流程等。”刘鹏建议，主动公开供暖工作进展、供热质量监测数据等，接受社会监督，增强居民对供暖工作的信任。对于老旧小区、偏远地区等供暖薄弱区域，以及困难群体和特殊需求人群，需制定有针对性的解决方案，如增设供热站点、优化管网布局，提供必要的供暖补贴或个性化服务。

一些地方为优化供暖体验，采用诸如自动补偿系统、人工智能等新技术，将其应用到供暖行业中来。例如，山东青岛市积极推进智慧供暖建设，搭建智慧供热系统，让供热工作人员能够远程收集和分析每户的温度和流量数据，实时掌控供热情况。如果发现用户家里供暖可能出现问题，工作人员会主动联系用户上门解决，让供暖有了“提前感知”，提高管网维护的效率和精准度。

专家建议，在供暖季，居民在享受温暖的同时，也需留意用暖安全。一方面，要正确使用供暖设备，如不拿暖气水当生活用水，不擅自拆改室内供暖设施，不扩大采暖面积或增加散热设备，以免破坏供热系统。另一方面，居民要掌握供暖知识，如了解室内暖气常见故障及报修途径等。

“保障群众温暖过冬，是一项系统工程，需要政府、供暖企业和广大群众的共同努力。”刘鹏说，通过精准规划供暖设施，提升服务质量等多方面举措，能够有效解决供暖中存在的问题，“有关部门和供暖企业应持续关注民生需求，积极探索更加科学、高效的供暖方式，为群众创造更加舒适的生活环境，让寒冷冬天充满温暖。”  
(叶鹏参与采写)