

来信调查

辽宁凌源市万元店镇——

20万吨钢渣露天堆放

本报记者 赵兵 沈童睿

编辑同志：

辽宁凌源创高钢渣处理回收有限公司在公司院内、河流沿岸及山沟里长期非法排放、堆放固体废物。该厂每天都用货车运输冶炼废渣，未经任何处理便露天堆放。该厂建在河道边上，场地北面紧邻河道，东面和南面紧挨着老百姓的耕地和住房，废物严重破坏环境，影响村民生活。请媒体关注。

人民网“领导留言板”网友



近日，接到网友留言反映钢渣露天堆放污染环境的线索后，记者赴辽宁凌源市实地采访调查。

堆积如山的钢渣，紧邻河道，靠近水源保护区

4月27日，记者沿大万线从建平县沙海镇至凌源市万元店镇行驶约1公里，远远就看见一处绿色围栏内高达数十米的黑色钢渣堆（见右下图，本报记者沈童睿摄）。据介绍，那里就是创高钢渣处理回收有限公司（以下简称“创高公司”）的厂区。

大万线公路沿万元店河呈东北至西南走向，钢渣堆放处紧邻万元店河河道，与大万线隔河相望。万元店河最终汇入大凌河，目前河道干涸，旁边竖立着一块蓝色公告牌，写着“禁止在河道内倾倒粪污和垃圾，违者罚款”，落款为朝阳市生态环境局凌源分局、凌源市水务局和万元店镇镇政府，并附有举报电话。

值得注意的是，沿小路往前走，路过一个供水站，门口立着“饮用水水源一级保护区”绿色标识牌。继续行驶，记者看到竖立着一块“饮用水水源保护区”的蓝色标识牌，上面写着“您已驶入凌源市万元店镇饮用水水源二级保护区”“全长2公里”，而创高公司的钢渣堆放处距离此标识牌直线距离只有约1公里。

记者围着创高公司大院绕行发现，钢渣堆面积约有两个足球场大小，四周有围挡，部分钢渣盖着绿色或黑色的防尘布，院内机械轰鸣，有铲车在装运钢渣，黑灰色的烟尘随风飘散。在创高公司钢渣堆的东侧则是一块耕地，据村民介绍，那里便是黑沟村。

在黑沟村，记者随机采访了几名村民，问及此钢渣堆，受访村民颇有怨气。有村民说“窗户都不敢开，院子里每天都落一层渣灰，晒的玉米上都是灰”；有村民说“地里落了渣灰，后来板结成一层，影响庄稼生长”；还有村民说“我们也没办法，弄不走它”。据村民反映，去年因污染问题，村干部曾去找过创高公司，对方最后给村里每户补偿了200元。

沿着村里的小路往北走，来到黑沟村北侧一处山地，记者在现场看到有大量新覆黄土，周围都是树木葱郁的山坡，唯独此处如盆地般凹陷。据村民说，这里也曾堆放了大量钢渣，最近才被清理走，并覆了一层土。

下午4点24分，记者发现一辆牌照为蒙D40428的红色卡车满载钢渣从创高公司院内驶出。跟随这辆卡车一路向南，4点45分左右，卡车来到了小城县镇刘窝铺村的一处围起来的空地，随后进行了倾倒作业。在现场，记者看到有推土机正在作业，此处已经堆放了一些钢渣。而且，此处的钢渣堆也紧邻一处干涸的河道。

随后，记者根据线索，来到了万元店镇康杖子村的一个养牛场，再次看到一处露天堆放

且没有任何遮盖的钢渣堆。该钢渣堆高约3米，面积约一个篮球场大小，周围是一圈铁丝网。据知情人士介绍，由于创高公司院内已经堆不下钢渣，就租赁此养牛场堆放了数吨钢渣，而此钢渣堆占用的是林地。

钢渣堆放两年后才进行环评监管，地下水质量仅检测两项指标

当地生态环境部门对创高公司露天堆放钢渣情况是否了解？在水源保护区和河道附近堆放钢渣，是否会造成水土污染？3处钢渣堆放的场地是否经过环评？带着这些疑问，记者前往朝阳市生态环境局凌源分局（以下简称“凌源分局”）进行了采访。

“我们是在2025年10月前后接到群众举报，反映创高公司钢渣污染问题。最开始，这个堆场处理钢渣的方式确实不合法。”凌源分局副局长张岩说，执法人员到现场后，发现钢渣作业面未完全覆盖、产生扬尘等问题。

根据《中华人民共和国大气污染防治法》的规定：“贮存煤炭、煤矸石、煤渣、煤灰、水泥、石灰、石膏、砂土等易产生扬尘的物料应当密闭；不能密闭的，应当设置不低于堆放物高度的严密围挡，并采取有效覆盖措施防治扬尘污染。”

据此，凌源分局对创高公司处以1.5万元罚款，督促其采取增设防尘网、增高围挡、在钢渣表面涂抹凝固胶、加装防雨淋淋设备等措施。不过，据记者现场观察，创高公司的钢渣堆比围挡高出数倍，并未达到法律要求。

钢渣堆紧邻河道是否合规？凌源市水务局有关负责人表示，经现场套对图纸，钢渣堆不在河道管理范围内。

钢渣堆靠近饮用水水源“一级保护区”和“二级保护区”，是否合规？凌源分局审批室主任陈大猛说：“一级保护区范围为直径50米，二级保护区范围为直径200米，钢渣堆均不在保护区范围内。”

钢渣堆是否对地下水造成污染？“钢渣没有对地下水造成污染。”凌源生态环境事务服务分中心工作人员表示，去年群众反映，担心钢渣污染地下水，中心在创高公司厂区水井、黑沟村下河套组进行地下水采样，检测了氨氮、铁两项指标。

在凌源生态环境事务服务分中心出示的检测报告中，记者看到氨氮和铁两项指标确实未超标。然而，根据《地下水质量标准》，反映地下水质量基本状况的常规指标有39项，非常规指标有54项。为什么凌源分局只对其中两项进行检测？两项指标合格是否代表地下水水质未受污染？

凌源分局有关负责人说，本级能够承担的检测项目有20多个，由于设备老化，再考虑到成本，最终选择了氨氮和铁这两项主要指标。他表示，“只要这两项指标没有问题，基本就能

鉴定为没问题。”

堆放钢渣是否有合法合规的环评手续？张岩表示，创高公司废弃钢渣处理再利用项目已通过环评，环境报告表得到凌源经济开发区管理委员会批复。记者发现，在朝阳凌源经济开发区管委会出具的《凌源市创高钢渣处理回收有限公司废弃钢渣处理再利用项目环境影响报告表的批复》中，批复落款日期是2025年12月1日。而据群众反映，该公司早在2023年6月就开始堆放钢渣了。

2023年至2025年这两年中，有没有环境影响评价？生态环境部门是否介入？

凌源分局的回答是否定的。张岩说：“是否进行环境影响评价，我们根据的是《建设项目环境影响评价分类管理名录》。之前创高公司并不对钢渣进行深加工，只是临时堆放后，卖给其他企业。我们适用名录第五十三条‘装卸搬运和仓储业’来管理，是可以进行环评豁免的。”后来，创高公司要对钢渣进行深加工，建设废钢渣生产线、透水砖生产线，才参照名录的有关要求，进行环境影响评价。

对这个说法，有群众感到不解：“钢渣堆在村里好几年，还能叫临时存放吗？渣土落得到处都是，大家都看得见摸得着，难道文件上没依据，就不用评估它对环境的影响了？”

这3处堆放钢渣的土地性质是什么，是否占用耕地或林地？凌源市政府有关负责人表示，经查阅资料，创高公司位于黑沟村的堆放点是工矿用地，位于康杖子村的堆放点，土地性质为农用地。

该负责人强调，康杖子村钢渣堆放点此前已经被纳入整改范围，场地堆存钢渣约1000吨，为养牛场经营者主动购买用于硬化场地，并非创高公司租赁养牛场堆放钢渣。

到底是“主动购买”还是“租赁堆放”？有待进一步核实。至于记者在刘窝铺村发现的钢渣堆，凌源市有关部门表示“尚未掌握情况，将立即进行摸排整改”。

专家认为，即使“临时堆存”也须符合环保标准；当地有关部门表示，将投入千万元处理钢渣

露天堆放是否会对土壤和地下水造成污染？“钢渣属于工业固体废物，若随意在耕地旁露天堆放，极易造成压占、扬尘、渗滤液外泄，导致土壤碱化、重金属污染及水体污染。”长期关注环境保护的全国政协委员、青海省生态环境



境保护律师服务团团长马海军说。

在河道耕地及水源保护区附近堆放钢渣是否合适？清华大学环境学院固体废物控制与资源化教研所教授温宗国表示，合规的钢渣堆场必须完成严格的防渗、防漏、防扬尘工程，并依法取得生态环境、水利、自然资源等部门的审批手续，“在耕地与河道附近设置的堆场，通常会违反《一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》等相关固体废物管理要求。”

“即使企业声称是‘临时堆存’，也应建设工业固体废物贮存、处置的防渗透、防泄漏等设施、场地，必须符合国家环境保护标准。普通的露天堆放显然无法满足该要求。”马海军说。

凌源市政府有关负责人表示，对钢渣堆存带来的环境问题，当地已经采取多种措施进行整治，“我们已经清理了11万吨钢渣到固废填埋场，还对3.7万吨钢渣进行消纳处理。同时，对一些钢渣进行了溯源追查，要求排放企业进行处置。”

据介绍，对于创高公司院内的钢渣堆，凌源分局已经要求其进行撤场处理，从20多万吨减少到现在的15万吨，并督促其安装棚顶以防风防雨；对位于康杖子村的钢渣堆，预计一周内清空；对位于刘窝铺村的钢渣堆，正在核实有关情况，将抓紧整改；对于地下水，也将进行进一步检测。

凌源分局有关负责人说，在此前钢渣堆放整改处理时，还邀请生态环境部固体废物与化学品管理技术中心专家到现场进行指导。

值得注意的是，2023年创高公司就开始堆放钢渣，直到2025年群众举报后，才引起相关部门的重视。“监管方面，我们肯定是有责任的。”凌源分局局长郑永芳坦陈。

张岩也表示，人手不足是导致监管不到位的原因，“我们4个执法中队，每个中队3个人，负责五六个乡镇，执法力量有些薄弱。”

同时，郑永芳提出，产废企业也应加强自律。“在招标时就应严格要求，选择有资质、有能力的钢渣回收企业。”郑永芳说。

据了解，创高公司的钢渣均来自当地大型钢铁企业凌源钢铁股份有限公司。依据现行固体废物污染环境防治法，产生工业固体废物的单位应当建立健全工业固体废物产生、收集、贮存、运输、利用、处置全过程的污染环境防治责任制度。

凌源市政府有关负责人表示，有关部门将投入1000万元对堆放的钢渣进行处理，督促创高公司对厂区内的钢渣堆放加强“三防”处理，同时对全市范围内的钢渣堆放问题进行摸排，举一反三，保障生态环境安全。

反馈

陕西久一实业有限公司——

被拖欠工程款 部分结清

2月9日，人民日报“读者来信”版刊登《拖欠这家小微企业陷入绝境》，反映我公司因被中建三局集团有限公司西北分公司、中建五局三公司西北公司、陕西宏太市政建设发展有限公司、陕西华山路桥集团有限公司、西安市雁塔区城市管理和综合执法局拖欠累计6000余万元，让公司经营陷入绝境。

报道刊发后，上述单位及陕西省清欠办、西安市清欠办均积极联系了我们。其中陕西宏太市政建设发展有限公司基于帮助小微企业渡过难关的出发点，在西安市住建局尚未出具审计结果的情况下，支付我公司51万余元。陕西华山路桥集团有限公司支付给我们70万元。西安市雁塔区城市管理和综合执法局完善相关手续后，支付我们140余万元，结清全部欠款。至此，被拖欠工程款无争议部分已经全部得到解决，公司的困境得到部分缓解，但目前未审计的大部分款项尚未结清。希望西安市相关部门能加快审计进度，让我们渡过难关。

陕西久一实业有限公司负责人

身边事

黑龙江佳木斯市勤得利农场——

水表买了8年 至今仍未安装

我是黑龙江佳木斯市勤得利农场居民。作为民生实事工程，近年农场对居民供水基础设施进行建设改造。农场其他区域都已安装完毕，只有我所在的第三居民委，2018年水表就已经购买，却一直沒有安装。

多年来，我们就水表安装问题多次向相关部门反映，得到的答复都是“再等一段时间安装”。2019年，信访事项处理意见曾承诺，第三居民委所辖区域非接触式IC卡智能水表将在2020年进行安装。然而，6年过去了仍未安装。未装水表给居民生活造成极大不便，希望有关部门关注这一问题，督促尽快解决。

黑龙江佳木斯市 武鸿学

建议

优化高铁车厢 增加大件行李空间

近日，笔者乘坐高铁列车时发现，不少旅客携带26寸、28寸等大件行李箱出行，但车厢两端行李区空间有限，常常旅客未坐满，行李区已“满载”。部分旅客只好将箱包堆放在座位前或过道旁，甚至强行塞入上方的小型行李架。不仅影响旅客通行，更存在安全隐患。

期待铁路部门关注这一情况，采取一些优化措施。如可在新车设计或旧车改造时，适当扩充行李区面积，或引入分层式、竖放式或可固定、可折叠的行李架，最大限度提高车厢行李空间利用率。在服务管理上，可依托铁路12306平台建立“大件行李在线申报机制”，引导旅客购票时勾选行李尺寸，完成“提前预约”，对车厢行李空间进行动态预判，引导旅客合理规划行李，从源头缓解存储压力。

湖南长沙市 吴峥

以村医为主力 普及乡村急救知识

笔者最近回了一趟农村老家，目睹一位老人在田间劳作时突发疾病倒地。周围聚集的乡亲们焦急万分，有人试图掐人中，有人建议赶紧灌热水，有人慌忙拨打急救电话，除此之外只有等待。当救护车终于从县城赶到时，老人已经错过了最佳抢救时间。

在农村，农机创伤、农药中毒、溺水、一氧化碳中毒等意外事故，需要第一时间正确处置。村里老人和留守儿童居多，县城、乡镇医院距离通常较远，专业急救力量比较薄弱。这种情况下，普及急救知识、培养农村“第一响应人”显得尤为重要。建议以村医为主力，进行标准化急救师资培训。针对农村急救高发场景，如心脏骤停、气道异物、烧烫伤、儿童溺水等，进行专业培训。同时，在村民集会时也可现场科普，把相关知识编成情景口诀，通过大喇叭、微信群广泛宣传，向更多村民普及。

陕西西安市 冯 斐

征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集，欢迎读者提供问题线索和建议。

邮箱：rmbdzlx@126.com

移动端：人民日报客户端“曝光台”

人民网“领导留言板”客户端

百姓关注

热线电话“打通难”，难在哪

孙立极 薛思远

“从中午打电话打到下午，一次都没打通。”近日，湖南长沙市的刘女士反映，自己离职后打算申领失业保险金，联系所在县区的社保部门咨询所需材料，结果一遍遍拨打电话，那头始终是忙音。

记者分时段尝试拨打刘女士所在的长沙市雨花区社保中心电话，发现高峰时段忙线频繁，临近下班时间则能拨通。电话未拨通后，会收到一条附带地方社保单位官网链接的短信。

空号、忙音、无人接听……一些读者网友反映，对一些事项不知如何办理或需要咨询某些信息时，通常想先通过电话初步了解，减少白跑路，但有的部门对外公布的热线电话“打通难”。

山东青岛市读者贾先生大学毕业后，需将党员组织关系从北京转回老家，拨打青岛市党员咨询服务电话，却一直无法接通。他只能专门请假返乡办理。记者拨打了相关号码，在转接到相应区号后要么进入持续忙音，要么无人接听。

吉林长春市的郭先生来信反映，今年春节前有意到辽宁丹东市大孤山景区游玩，想提前咨询一下，却发现景区电话号码难找、更难

打通。

“我给地方文旅官方公众号‘丹东文旅之声’留言咨询景区电话，仅得到自动回复‘您的问题我们已收到，稍后为您解答’。”而在互联网地图平台查询，均为“不存在”的号码。最终，郭先生放弃了大孤山的出游计划。

电话为什么“打通难”？有时是打电话的人太多。一位某县社保中心工作人员告诉记者，服务热线难打通，是因为咨询的人比较多，电话占线，或者工作人员忙不过来。在一篇反映政务服务热线难打通的帖子下，有网友留言表示理解：“去社保中心窗口看看每天有多少人排队，就知道为啥没人接电话了”“接电话，办事的人嫌慢要投诉；不接电话，来电的人也要投诉”。

有时确实存在人为障碍。浙江杭州市的蔡先生说，他在办理灵活就业补助时，一直打不通余杭区就业管理服务中心的电话，到服务中心后才发现，电话听筒被悬在空中。“我前后停留了15分钟，始终是这个状态。”事后，相关部门回应称，是工作人员午休时放置的，已对两名涉事人员分别给予诫勉和通报批评处分。

网友袁女士近日在人民网“领导留言板”投

诉，她于3月6日及3月20日拨打甘肃兰州市城关区城市管理局对外公布的电话号码，每次接通后都是很刺耳的声音，听不到人说话。她以为电话坏了。不料，城关区人民政府督查室回复说，经该区城市管理局核实了解，该号码实为传真号码，城关区城市管理局办公室为另一号码。记者上网查询城关区城市管理局信息公开指南，发现对外公开的仍是原号码。

同样，网友张女士拨打了天津市河西区政务公开中“公共企事业单位信息”公布的复兴幼儿园办公电话，一直打不通。她在人民网“领导留言板”留言后，河西区委责成区教育局调查处理，告知了幼儿园新的联系电话。但截至发稿前，记者发现，该网页上仍挂着幼儿园的旧电话号码。

对此，中央党校（国家行政学院）国家治理教研部教授何哲表示，近两年，很多地方都加大了服务热线建设力度，从数量来看，打不通的应该还是少数。“12345等通用政府热线都很畅通，很多群众通过这一渠道都能有效反映问题。”他也表示，很多地方推动机构改革，将一些公共机构特别是事业单位进行精简合并，导致

信息更新不及时，也是热线电话打不通的重要原因。

对老百姓来说，热线电话“打通难”不仅是电话没接通，而可能是走弯路、多跑腿。让热线电话畅通，实质上就是让群众办理政务服务事项、计划出行更便利。对此，山东菏泽市读者高女士直言：“既然公布了电话，就是让人打的，在工作时间保持畅通应该是基本要求。”北京海淀区读者姚先生曾从事客服行业，他表示，自己能够理解窗口工作繁忙、一时无法接听电话的情况，但关键在于事后是否有反馈、回应。“比如通过回访、短信回复，或引导用户通过其他渠道反映问题。”

郭先生则表示，丹东市文旅局后来回复他，今年春节前大孤山景区正处于新旧运营公司交接期，电话号码没来得及更新。郭先生建议，出现类似情况，景区能否利用新媒体和购票平台发布声明，告知游客电话无法接通的原因；或者临时开通联系景区的方式，不能因为景区调整让游客一段时间无法联络。“一座城市、一个景区，除了无法复制的自然资源和人文底蕴，更应该该在服务细节上发力，让游客感知文旅的温度。”

何哲则建议，不能因为有了新的网络渠道就忽视电话渠道。“键对键”代替不了直接的言语交流。保持热线渠道畅通，可以为老百姓咨询或反映问题提供便利。电话接听虽然费时费力，但沟通更直接、反馈更及时，由此也就缩短了相关部门、单位与群众之间的心理距离。