

## 1 「热问题」不解决 收费就难办

“交暖气费，得看这个供热季家里暖气热不热，室温是否达标……”2023年10月，当供热站收费员上门到小沟头33号六合小区崔女士家催缴暖气费时，崔女士如是说。而此时，六合小区供热问题已经困扰居民两个供热季，崔女士说出了很多市民的心里话。

位于小沟头1-5号、33-57号的六合小区共有6栋楼，16个单元，256户，由小沟头供热站的3台锅炉供暖，供热面积总计30088平方米。

2023年10月，兰州冬季供热前，畅家巷社区六合小区因锅炉老旧损坏问题，维修事宜未得到解决，影响了供暖。

其实，早在2022-2023年供暖季期间，该供热站3台锅炉因设备老化严重，先后出现故障而停止供热或间歇性供暖，导致居民与供热站矛盾较大，一提起缴费，居民怨声载道。

正在此时，2023年10月底，兰州市提出“访民问暖行动”方案，要求街道、社区入户想办法让居民家暖气热起来。

畅家巷社区根据“访民问暖”行动要求，成立了“六合小区供热问题专班”，与供热站、物业、居民一起协商解决热费减免事宜。经过4次专题会议，11月3日，六合小区整体正常供暖，物业为居民减免60天供热费。

家里暖气热了，六合小区居民缴费变得积极主动起来。

## 2 街道社区入户排查 居民用暖不再愁

“我家白天室温还可以，但一到晚上室温就降了，有时发现深夜不供暖，暖气不热。”2023年11月7日，家住五泉路46号、今年67岁的李先生向入户“访民问暖”的兰州市城关区五泉街道禄家巷社区网格员讲述家里暖气的实际情况。

为了让辖区居民家暖气热起来，禄家巷社区将网格员分成3组，穿梭在辖区各个楼院，挨家入户查看供暖情况，并详细询问居民家中平时供暖情况，耐心听取居民意见，了解居民需求。

与此同时，五泉街道的闵家桥社区、力行新村社区、兰山村社区和和平新村社区也在积极开展“访民问暖”大排查行动。

和平新村社区工作人员来到城关区和平路城关区委家属院回访居民，发放兰州供热便民服务卡；针对个别居民拖欠费用影响供热站购买天然气的现象，兰山村社区工作人员分门别类入户宣传解释政策；禄家巷社区网格员每到一户居民家中都现场测温，询问是否存在过滤网堵塞、管道漏水等情况；闵家桥社区楼院长根据居民反映的爆管问题，立即协调供热站进行维修；力行新村社区楼院长对居民家中暖气不热问题，在第一时间协调供热站上门处理。

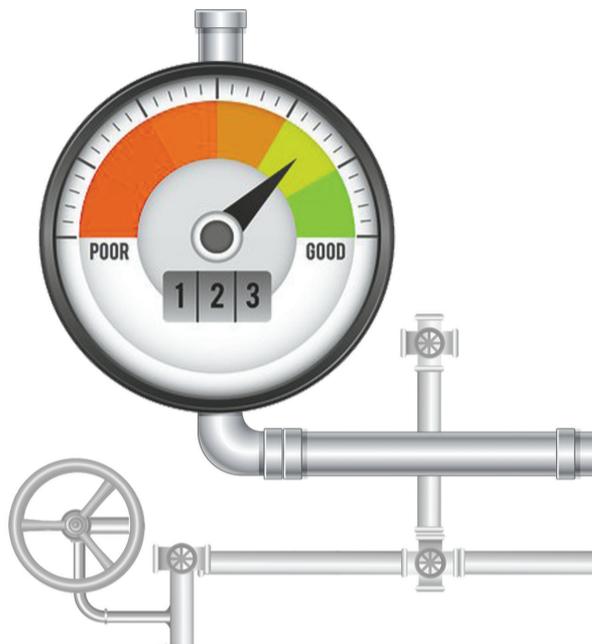
“自供热以来，五泉街道和各社区工作人员组建供热小分队，同供热单位一起对辖区集中供热小区开展入户测温工作，及时排查并解决供暖难题，全力保障居民温暖过冬。”

“截至目前，我们累计走访小区119个，40936户，居民普遍反映今年暖气比往年热。”五泉街道党工委书记王道勇告诉记者，街道在楼院微信群公布了街道社区和供热站24小时供热服务热线，渠道畅通，居民多年来反映的供热问题得到了有效解决。

2023年10月29日晚，德林小区的供热管网出现管道破裂问题。团结新村街道和天平街社区立即向供热站反映，希望供热站尽快抢修管道，并汇报街道联系施工人员寻找供热管网漏点。维修人员紧急就位，当开挖到第四个“涉嫌”爆管点位后，才找到爆管点。

“暖气总管漏水点找到了，但地下情况很复杂，且管网腐朽严重，30万元的维修金又成了拦路虎。”天平街社区负责人说，社区立即向街道协调供热保障金维修管道。11月4日，经过一周的紧张抢修，德林小区供暖恢复正常。

“现在家里暖气挺好的，这次社区帮助我们彻底解决了暖气不热问题。”2月20日，记者随天平街社区“访民问暖”工作人员，走进德林小区魏先生家中了解供暖情况时，魏先生高兴地对记者说。



“今年的暖气比去年热。”每逢供暖季，暖气热不热一直是兰州市民聊天时绕不过的话题。今年春节期间，很多市民一改往年见面吐槽暖气不热，变成了“你夸我也夸”。这种变化和感受，得益于2023年兰州市相关部门提出的“访民问暖”行动。

## “访民问暖”暖民心

这一件件“热问题”的解决，背后是兰州市委、市政府对2023-2024年度供暖工作的高度重视。

从2023年10月初开始，兰州市委、市政府多次召开专题会议，实地调研城市供暖保障工作，提前作出安排部署。兰州市委主题教育办公室成立8个“访民问暖”行动督导组，兰州市住建局成立“访民问暖”行动指挥部，成立25个工作组，各县区组织街道、社区干部力量全员下沉网格开展“访民问暖”入户走访活动，对全市进行不落一户、不留死角的全域走访排查，及时帮助解决存在问题。

“兰州市、县(区)住建部门成立‘访民问暖’行动指挥部后，各街道(乡镇)、社区(村)、供热单位、物业公司等组成‘访民问暖’工作小组，明确工作职责和任务分工。”兰州供热服务中心负责人说，走访形式以网格为单元，开展全覆盖、地毯式排查。

据记者了解，在2023-2024年度“访民问暖”行动中，兰州市制订4个工作阶段。其中，2023年11月5日至12月5日的第一阶段，共走访供热站点609个、小区4582个、住户936899户，累计发现问题7915个，解决问题7915个。截至目前，“访民问暖”累计走访供热站点2159个次，小区16954个次，发现问题10083个，解决问题10083个。

对于发现的问题，在各级段依次锐减，在于措施有力，首问负责，挂牌督战，抓铁有痕。

兰州市住建局一负责人说，“访民问暖”走访重点为“四访四问”，即：访室温是否达标、是否存在间歇性供暖，问群众满不满意；访采暖费是否及时交纳、困难群众供暖补贴是否到位，问群众高不高兴；访投诉反映的问题是否解决、是否存在推事出门等不作为问题，问群众答不答应；访分户式供暖改造进展情况、存在的问题和意见建议，问群众接不接受。

该负责人表示，目前，距离今冬供暖结束还有1个月。随着气温升高，供暖矛盾会越来越少，但“访民问暖”行动不能松懈，需要住建部门、街道、社区工作人员和各级蹲守干部再努一把力，咬紧牙关，为“访民问暖”行动交上令市民满意的答卷。

文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 张继培

## 3 供热站查漏补缺 确保正常供暖

兰州新能源有限公司2023-2024年度供暖季供热面积412万平方米，供热区域主要包含铁路局片区及河口片区，涉及小区及单位238个。这些片区居民楼大多是老旧楼院，管道老化严重。

2023年12月2日，兰州市委党校换热站6管区管线Dn100进户管破裂，新能源公司立即关闭阀门紧急抢修，耗时5个小时，226户41129平方米的热用户恢复了供暖。

1月8日，该公司巡检人员巡检时发现红一换热站至诚小区A3单元Dn80主管腐蚀严重，迅速制定抢修方案后，耗时2.5小时更换破损主管，解决了至诚小区276户居民、210000平方米的用热隐患。

“每一起工况都是及时发现，及时制定方案，及时处理抢修，及时恢复，保障热用户用热需求。”兰州新能源公司一负责人说。

周家拐子2-5号及15-16号六个单元是兰州新能源公司新接管的供暖小区，但居民反映，暖气常年不热，家中温度较低。该公司通过现场勘查制定解决方案，为周家拐子6个单元加装管道泵后，小区居民反馈室内温度正常达标，供暖质量显著提升。

截至目前，兰州新能源公司完成访民问暖入户6500余户，处理工况111起。



红三村社区访民问暖。

## 4 「访民问暖」行动解决了「热疾」暖了民心