

# “老于问暖”温暖启幕

## 市民有供暖问题,可拨打6601234反映

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜)寒意袭人,供暖的脚步也越来越近。连日来,不少市民拨打“烟台民意通”热线6601234咨询、反映关于供暖的问题。从今天开始,本报“老于问暖”再次与您温暖相约,家里有啥和供暖有关的问题,问暖记者将帮您跑腿,把您的诉求传递给热企和相关部门。

目前,供暖的相关准备工作正在有条不紊开展。各大热企正在进行管网注水试压,确保在寒流来袭前,让温暖流入千家万户。

“老于问暖”已经陪伴您度过了一个又一个冬日。今年的冬天,“老于问暖”依然陪伴在您的身边。在帮助您纾解烦心事的同时,“老于问暖”还将及时发布

各类供暖动态信息。“老于问暖”热线:6601234。



## 景区游玩频遭商亭监控摄像头“警告”

### 芝罘湾广场客服中心:将上报整改



本报讯(YMG全媒体记者 纪殿国 摄影报道)近日,有市民向“烟台民意通”热线6601234反映,每天傍晚在芝罘湾广场海滨公共区域游玩时,频频被商亭的监控摄像头警告——“你已进入警戒区域,请尽快离开”。明明是在景区内正常通行,市民却遭遇突如其来的警告,十分影响游玩体验,希望相关部门加强管理,督促商家整改监控摄像头警告音扰民状况。

“最近,芝罘湾广场海滨一带的商亭,每天下午很早就停止营业了,但监控摄像头仍是打开的。市民下午5点左右在广场正常散步健身时,就会被商亭监控摄像头持续警告——‘你已进入警戒区域,请尽快离开’。”市民王先生告诉记者,“这警告音让很多市民感到不理解,正常走在景区的公共区域,怎么就被警告要快速离开呢?频频遭遇警告,十分影响游玩体验,希望相关部

门加强管理,督促商亭整改。”

记者根据市民反映,来到芝罘湾广场,看到有市民在经过商亭附近时,商亭上方的监控摄像头就会发出“你已进入警戒区域,请尽快离开”的警告音,而且是持续多次。记者注意到,游玩市民听到警告音后,都会不由自主地停下或者放缓脚步,满脸疑惑。

记者了解到,“你已进入警戒区域,请尽快离开”,是智能监控摄像头在特定区域检测到异常时发出的警告。当检测到人员进入预设的警戒区域时,会

自动触发报警,通过内置扬声器播放警告,以起到威慑和警示作用,一般用于提醒人员注意安全或禁止进入特定区域。智能监控摄像头发出警告,可通过手机APP进行设置。采访中,有市民希望相关商亭取消监控摄像头发出的警告音,或者更改警告设置,错开市民傍晚散步健身高峰时段,避免给大家带来困扰。

20日,记者向芝罘湾广场客服中心反映了此事,工作人员表示,将予以上报整改。



烟台市城市运行中心  
烟台晚报 联合

烟台民意通  
直通12345

烟台民意通热线 6601234

本栏目由山东新势力律师事务所提供法律支持

## 万科城劝学里业主维权有了新进展

### 万科承诺12月30日前支付赔偿款

本报讯(YMG全媒体记者 何晓波 实习生 苏畅)新房入住3个月便出现地板鼓包、墙体生虫发霉等问题,维权近一年无果的芝罘区万科城劝学里业主韩女士19日回复称,她已与万科方面达成新协议,万科承诺在今年12月30日前将协议的赔偿款足额支付,同时双方在原协议基础上追加条款,明确款项到账后韩女士放弃追加赔偿责任,后续房屋维修由其自行安排。

2024年8月,韩女士一家入住新房,同年11月供暖试压后便遭遇地暖漏水问题,客厅、主卧地板相继鼓包且范围持续扩大。直至2025年3月底,维修师傅才找到漏水点,4月底更换地板时却仅处理表面可见区域,床

下、柜下等隐蔽处受损地板未修复。后续房屋又出现墙体生虫、发霉等问题,韩女士的婆婆还因地地板鼓包不慎摔倒,正常生活受影响。

此前韩女士与万科协商赔偿时,因对方提供的“放弃追究补偿补充协议”无签字盖章、收款信息不明等问题陷入僵局,即便芝罘区住建局监管办建议“先签协议保底”,赔偿事宜仍“卡壳”。10月16日,记者走访小区开发商维修工作站,但对方未给出明确答复。10月17日,本报“烟台民意通”栏目以《入住3个月地板鼓包墙体生虫》为题对此予以报道。

如今事件迎来转机。经过进一步沟通,韩女士与万科方面终于达成一致。根据新协议,万科明确承诺在

2025年12月30日前,将双方约定的赔偿款足额支付至韩女士指定账户。同时,为避免后续纠纷,双方在原协议基础上追加条款:待赔偿款全部到账后,韩女士自愿放弃就此次房屋质量问题向万科追加赔偿的权利,不再追究相关责任,后续房屋维修事宜由韩女士自行找人处理,万科不再参与。

“终于有了明确说法,心里也算踏实了一些。”韩女士告诉记者,她目前最关心的就是赔偿款能否按时到账,只要钱能如期到位,后续自己找人修房子也可以,就想早点恢复正常生活。

追踪报道

## 楼上邻居私改暖气咋办?

### 供热企业接听12345热线解答疑问

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜)连绵的秋雨过后,气温大幅下降,供暖问题成为市民关注的热点。“楼上有人私改暖气,能不能来看看?”“我们小区供暖比例不高,能供暖吗?”从昨天开始,烟台市城市管理局、烟台市城市运行中心12345便民服务热线、烟台市融媒体中心联合开展现场解答供暖诉求活动。首日,市热力公司、500供热公司、清泉供热、东昌供热等选派了熟悉业务的工作人员,接听和解答企事业单位及群众诉求。

“我住在民生小区,所在楼栋是上供下回的垂直供暖系统,楼上邻居在室内的垂直公共管道上私改地暖,这样会导致整栋楼的供暖效果打折扣。”9点左右,芝罘区民生小区一位居民拨打12345热线反映。500供热公司工作人员马上通知班组去现场查看。“上供下回系统中,私自公共管道上改造地暖,不仅自家的温度不会太高,也会影响整栋楼的供暖效果。”工作人员说,这种情况会要求私改的居民进行整改。

接听电话期间,一些新建小区居民咨询今年是否正常供暖?工作人员答复,新建小区需要根据供暖比例看能否供暖。根据规定,新建住宅小区具备并网供暖条件的,小区、单元或者高层供暖分区用暖比例均达到50%及以上需要进行集中供暖的,供热企业应当供暖,并达到供暖标准。小区、单元或者高层供暖分区用暖比例达不到50%的,由供热企业、开发建设单位和用户协商达成协议后,方可供暖。此外,供热工程竣工后,供热企业、房地产开发企业等建设单位应当组织竣工验收,未经验收或者验收不合格的供热工程不得交付使用,这也是一些新建小区无法供暖的原因。

这几天气温骤降,接听电话过程中,有不少市民咨询今年会不会提前供暖。工作人员介绍,《烟台市供热管理办法》规定:“市区(芝罘区、福山区、莱山区、牟平区、黄渤海新区、高新区)采暖期为每年的11月16日至次年的3月31日。其他区(市)人民政府可以根据当地实际确定行政区域内采暖期。市、区(市)人民政府可以根据气象情况适当延长供暖时间,并向社会公布。供热企业不得延迟或者提前结束供暖。”近年来,我市建立冬季供暖预热制度,通过“看天供暖”启动预热,并适时延期停暖,这一方式不但可以提前对供热系统进行查漏补缺,强化平衡调试,确保法定采暖期开始后达标供暖,而且能主动应对可能提前到来的寒流等低温天气和“倒春寒”,受到居民的普遍欢迎。

“我在朋友圈看到有人发信息,清泉供热缴纳暖气费可以打九五折,是真的吗?”有市民拨打电话咨询。清泉供热工作人员介绍,他们此前也接到了市民的反映,清泉公司未授权任何个人、第三方平台“打折”收取暖气费,建议市民通过正规渠道缴费,以免上当受骗。

## 海阳市政府相关负责人

### 明天接听12345热线

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)10月22日(星期三)14:30-15:30,海阳市委常委、统战部部长,副市长倪永妮将接听12345热线电话。市民有相关问题可拨打热线电话进行对话。

受理范围为海阳市辖区内且属于烟台市城市运行中心12345便民服务热线受理的企业群众的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求。



12345

烟台市城市运行中心  
便民服务热线