

新小区想用热需交齐“整楼”采暖费？

济南供热新规引热议，一些小区开发商没补齐费用，业主担心供暖无望

生活日报记者 李震

“我们小区超过60%的居民已交了采暖费，怎么就不给供暖呢？”近日，多位历城区孝和泉韵小区的居民反映，小区交房后首次申请集中供热被卡住，原因是济南市住房和城乡建设局下发了《关于进

一步规范集中用热开户协议书有关内容的通知》，其中规定，房地产开发企业要向集中供热企业交纳整楼一个采暖季取暖费。

“整楼”一词引起多方讨论，物业、供热企业均理解为“开户率要达100%”。小区业主担心达不到条件，供热无望。

孝和泉韵小区：

开户率达60% 供热申请却被退回

去年底，历城区闵子骞路孝和泉韵小区交房了。今年10月初，刘鹏（化名）将取暖费交给了小区物业。刘鹏说，根据之前热力企业的规定，新小区首年用热的开户率达到60%就可以供暖，于是他

和几位邻居组织起来，动员业主们缴费，力争今年就用上暖。“业主把钱交给物业，再由物业交给热力企业。”刘鹏说，费了好大劲，好不容易开户率“达标”，可他意外得知小区供暖有点悬。“物业对我们说，刚出台了新政策，热力企业要求小区全部缴纳供暖费才能供暖，可我们这是新小区，肯定达不到100%。”刘鹏说。

供热新规：

开发商须交整楼一个采暖季取暖费

11月7日，刘鹏向记者提供了《济南市住房和城乡建设局关于进一步规范集中用热开户协议书有关内容的通知》。在新建小区供暖方面，《通知》明确，对具备用热条件的新交房住宅小区以单体楼为单位，由房地产开发企业在采暖季前3个月提出用热申请，并按现行采暖费价格向集中供热企业交纳整楼一个采暖季取暖

费。对不用热的住户，房地产开发企业不得收取采暖费。对用热的居民住户，集中供热企业应保证达标供热。在这段话中，“整楼”一词让业主慌了神。

“按开发商和热企的解释，整楼就是全部用户，就是说开户率要达到100%。”业主赵华（化名）说，虽然文件中要求费用由开发企业交纳，但她觉得并不现实。

物业回应：

正和热力公司协商缴费问题

带着业主的疑问，11月7日，记者来到该小区售楼处，工作人员告诉记者，开发商和物业一直在和供热企业沟通，“供热企业说是新下的文件，但我们这里已有很多业主交了取暖费，而且我们有很多房子还没售卖呢，也负担不起整楼啊。”

该小区物业负责人介绍，目前业主缴纳的采暖费刚好达到60%的标准，但还未交到供热公司。该负责人说，物业代收采暖费，热力公司也来验收了换热站。“前期我们和热力公司联系，按照60%这个标准收费，我们这边收齐了费用，但热力公司又拿出济南市住建局下发的新文件，所有新建小区都要按这个文件执行。我们没这么大的负担能力，目前正在和热力公司协商。”

济南热力集团有限公司：

按新文件 开发商需补齐整楼采暖费

11月7日，记者拨打了济南热力集团有限公司的服务热线。工作人员表示，孝和泉韵小区目前还未满足供热条件。“按最新规定，开发企业要向集中供热企业缴纳整楼采暖费，也就是业主理解的100%。”工作人员说，目前该小区并未补齐这部分费用。

对居民担心的开发企业对还没入住，甚至还未售出房屋缴纳采暖费“并不现实”一事，该工作人员坦言，肯定存在今年不用热的用户，但按规定“就是要开发企业承担不需要用热人群的费用。”工作人员说，依据就是济南市住房和城乡建设局10月29日印发的《关于进一步规范集中用热开户协议书有关内容的通知》。

那之前规定的满足60%缴费率即可供暖是否就失效了？该工作人员有些模棱两可：“应该是，我们是按最新规定，建议业主和开发商协商。”



孝和泉韵居民担心供暖无望。记者 李震 摄

供热新规

原规定：
新小区首年用热开户率达到60%就可供暖。

新规定
新交房住宅小区，以单体楼为单位，由房地产开发企业提出用热申请，向集中供热企业交纳整楼一个采暖季取暖费。不用热住户，开发商不得收费。

四问“新规”

1 新小区集中供热开户率要达到100%才能集中供热吗？

● 回答：
没有此说法。新规是保障刚需用热，不能简单以“入住率”“缴费率”来限制。开发商补齐整楼采暖费，是对其约束，也可帮其规避后期纠纷。

2 若开发企业不履行、不补齐费用怎么办？

● 回答：
具体问题具体协商，开发企业要对产品负责，不做甩手掌柜，热企也要有责任共享、风险共担意识。

3 开发商补齐首个供暖季整楼采暖费，第二个采暖季还需补齐吗？

● 回答：
新小区首个供暖季由开发商补齐整楼采暖费，第二个供暖季，由热企负责用热住户的用热标准。居民若第一年没有用热需求，第二年有，可直接与热企签合同。

4 小区之前和热企有协议，与新规冲突吗？

● 回答：
原来有协议的按原协议执行。有的尽管是口头约定，住建部门也会督促热企履约。

官方解读

“整楼”就是开户率100%是误读

住建部门：新小区入住率低也能用热

生活日报记者 李震

采访中，不少人对“整楼”一词颇有微辞，11月7日，济南市住房和城乡建设局相关负责人解读了新小区用热新规。据介绍，新交付小区

首次开户没有用热率达到100%才能供热一说，开发商补齐首个采暖季整楼采暖费，实际上是对开发商的约束，既解决新交房小区因入住率低无法供热问题，又保障新交房小区刚需住户用热质量。

“用热户数”不能限制刚需住户用热

就《关于进一步规范集中用热开户协议书有关内容的通知》，济南市住房和城乡建设局相关负责人表示，新交付小区首次开户没有用热率达到100%才能供热一说。

据该负责人介绍，根据《山东省供热条例》第二十条规定，“对已具备供热条件的住宅小区，申请用热户数达到一定数量的，供热企业应当供热。”至于“申请用热户数”，条例并没有明确规定，而是提出“具体办法由设区的市、县(市)人民政府制定”。

“济南市尚未出台认定‘申请用热户数’的相关办法，前期是按照企业标准。”该负责人说，有的热企执行新交房小区用热率达到60%给予供热的标准，还有的热企对热调试合格的新小区，按照实际入住

情况与用户签订用热协议，“这就带来一个问题，因有的小区入住率低，甚至连续三四年入住率也达不到60%，造成刚需用户用不上热，或者已交供热费用用户供热温度不达标，业主投诉集中。”

“前期我们经过调研，并和热企、开发企业进行了座谈，解决问题的思路是优先保障新小区刚需住户用热。”该负责人表示，由开发企业以单体楼为单位先支付第一个采暖季热费，即使一栋新交房的住宅楼入住率达不到60%，甚至只有20%或30%，也能集中供热。

“因此，并没有新交付小区首次开户用热率需达到100%才能供热一说，而是保障刚需用热住户温暖过冬。”该负责人说。

风险责任共担 新规约束各方行为

按今年1月1日实施的《济南市人民政府关于印发济南市城市基础设施配套征收使用管理办法的通知》，济南市住房和城乡建设局对集中供热开户协议书进一步规范，在新建住宅小区集中供热开户协议书中应注明交房时间及开始供热时间，这就要求开发企业按照约定执行，避免用热纠纷。

对新规中开发商补齐整楼采暖费“不太现实”一说，该负责人表示，这其实是对开发企业的约束，避免其违约造成更多纠纷。若开发企业不履行怎么办？上述负责人表示，具体问题要具体协商，可以立法形式、行业主管部门

部门下发规范性文件，或者行业主管部门，热企、开发企业和用热用户多方协商解决。“我们认为，开发企业要对产品负责，不做甩手掌柜，热企也要有责任共享、风险共担意识，多方协商是解决问题的最好的办法，能达到多方共赢。”

该负责人还表示，首个采暖季由开发企业以单体楼为单位先支付第一个采暖季热费，并不意味着免费用热。“这是保障少数刚需住户用热，已交纳热费的供热，不交费的住户不予供热；第二个采暖季前，由热企与居民住户分别签订集中供用热合同，房地产开发企业予以协助。”

新规避免“一刀切” 原有协议继续履行

该负责人介绍，新规并不能“一刀切”理解。对热企而言，新规也要求其承担一定风险。“举个例子，一栋楼10户，其中3户有供暖需求，新规要求保证3户的用热，热企就要保证这3户居民用热达标。”该负责人说，“这就需要热企采取一定措施，加大投入，开发商多交的钱，热企要拿出部分保证第二年、第三年甚至之后供暖季里这些居民的用热质量。”

“另外7户居民，如果第二个供暖季有供热需求，可直接与热企签订合同，自己缴费。”该负责人说：“就业主投诉问题，原来有协议的，就按原协议执行。我们已列出新建小区清单，有小区尽管是口头约定，我们也会督促热企履约落实。”

该负责人表示，新规的核心是“保障刚需居民用热达标”，就一些小区出现的问题，将由相关热企与开发商沟通。由于用户少，供热企业将努力实现达标供热，也就是室内18度，这需要用户理解和包容。

博兴小客户不幸罹患重疾 太平人寿快速理赔40余万元

四岁，本该是天真烂漫、无忧无虑的年龄，可是滨州博兴的小客户L却不幸患上了神经母细胞瘤，小小年纪就饱受病痛折磨。多次辗转济南、北京，一直奔波在治疗的路上。近日在山东大学齐鲁医院进行腹腔镜后神经母细胞瘤切除术，手术比较顺利，目前病情稳定。

所幸，她的父母保险意识很强，在孩子一岁时就购买了健康险以及医疗险。2019年10月，客户至太平人寿博兴支公司柜面申请理赔，公司工作人员热情接待，积极帮助客户收集资料，仅用5天时间就将40余万元理赔款打入客户账户中，客户收到理赔款后激动地说：“最近为了给孩子看病，已经借了很多外债，这下感觉轻松多了，孩子后期的治疗费也有了保障”。并表示会为家人继续加保。

据悉，客户李女士为自己的女儿于2016年4月在太平人寿博兴支公司购买了太平福利健康+终身寿险(分红型)，太平附加福利健康+重大疾病保险，保额30万元，太平真爱健康医疗保险2007，年交保费5437元。2016年9月再次购买太平福禄倍至B款重大疾病保险，太平附加福禄倍至B款两全保险，保额12万元，年交保费1608元。本次赔付后太平福禄倍至B款重大疾病保险继续有效。