

小区公共充电桩不便民 烦心!

■ 本报记者 韩爱青 文并摄

随着新能源车的普及,2019年,我市开始将居民小区公共充电桩建设纳入20项民心工程。然而记者近日在调查中发现,部分小区公共充电桩从建设到投入使用再到维护监管脱节,导致后期问题频出,不但未能方便居民使用,甚至还引发了各种纠纷。

问题一:

物业与安装公司纠纷 充电桩断电

东丽区舒畅园小区2021年被纳入市发展和改革委员会公示的民心工程小区充电桩建设名单中。当年,30个充电桩被安装在3号楼和18号楼的停车区域,但仅正常使用4个多月,充电桩就“黑”了。居民们拨打了充电桩企业客服电话,对方说是小区物业公司把电闸给关了。再问物业公司,得知充电桩企业欠电费,只能停止供电。

万新街道办事处给的回复是小区物业公司和充电桩企业双方在履行合同、拖欠电费、车位等方面有纠纷,暂停充电桩使用,双方正在协调解决中。

但到目前,一年多过去了,充电桩还是无法使用。

在舒畅园小区采访时,记者还发现了一个棘手问题,30个充电桩全都安装在了私人车位上,即便最终纠纷解决,这些充电桩也面临有桩无位的尴尬,依然难以高效使用。

问题二:

没有走流程 充电桩建好无法投用

武清区下朱庄街汇景园小区去年底建设了近20个公共充电桩,可至今这些充电桩仍未投入使用。

记者联系了小区所属的南湖社区居委会,负责人介绍,公共充电桩是物业公司和一家企业合作建设的,也是民心工程项目,但事先没有向居委会备案,从选址到建设,未走正常流程,两家企业拍板就把充电桩给建了起来。充电桩全部建设在小区北侧,南侧的居民使用起来不方便,要重新选址,拟定建设方案,还要重新走征集居民意见的流程,可小区入住率只有30%,很多业主联系不上,难度很大。

问题三:

小区公共充电桩 收费比商场还高

除了民心工程建设的公共充电桩之外,建设在小区里的其他公共充电桩也存在问题。滨海新区中新天津生态城季景园小区居民姚先生一直被公共充电桩电价所困扰,他说使用小区地下停车场充电桩每度电的价格比旁边季景天地商业综合体的公共充电桩贵了将近两毛钱,“小区里的公共充电桩就是便民惠民的,怎么价格比商场的还高呢?”他不能理解。

9月11日14时57分,记者通过“网上国网”App查询了一下,季景园小区公共充电桩收费价格为每度电1.339元,季景天地则为1.195元,相差0.144元。

记者联系国网天津市电力公司,工作人员表示,充电桩的收费一般是电费加服务费,电费不管充电桩安装在哪里都是一样的,但服务费有浮动。季景天地的充电桩因为使用频次高,服务费略低一些,而小区公共充电桩使用率低,所以服务费略高,但都没有高于0.9元的规定上限。对这个解释,姚先生不认同,“尽管合规,但企业应该充分考虑小区的特殊性,不能和商业综合体用一个标准去制定充电价格,否则只会令小区内的充电桩使用率更低。”

培训机构撤场 消费者退费被拒 教育部门成功调解

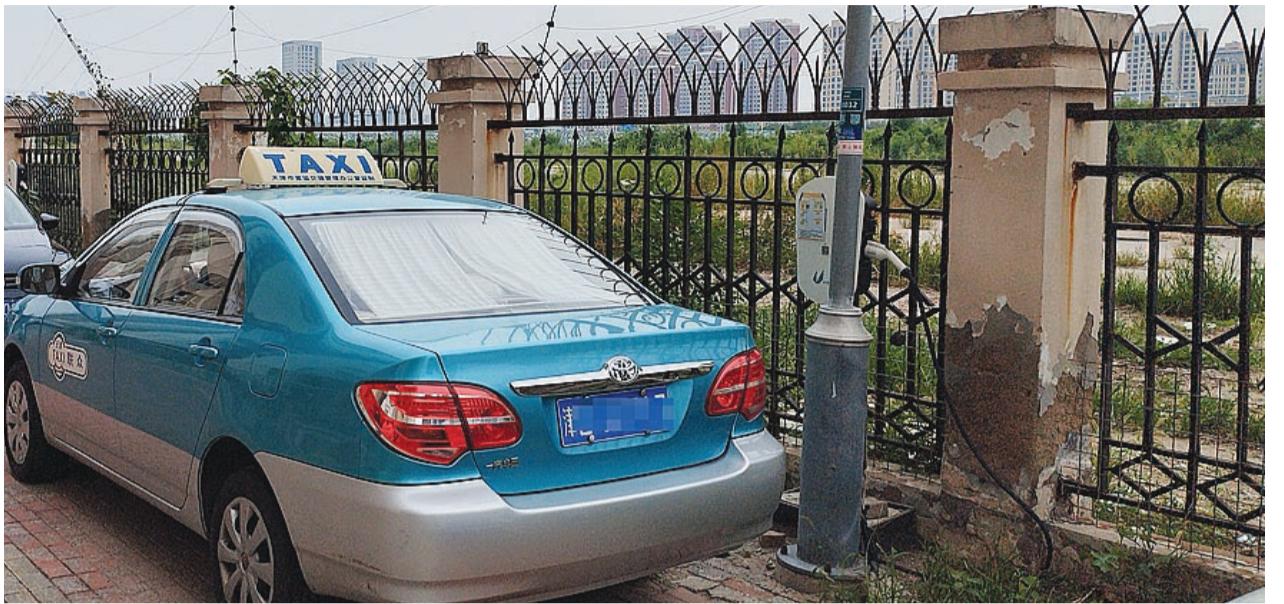
■ 本报记者 房志勇

日前,本报热线23602777接到市民李女士反映,她在红桥区陆家嘴商业广场内的早教培训机构美吉姆给孩子报名购买了两个课包,一个96课时,另一个108课时。2022年9月左右,该机构说要从陆家嘴商场撤店,没上完课的孩子,转到南开大悦城店。李女士要求退费,该机构拒不办理。

“我们家住红桥,陆家嘴商场离我们很近。我们当时买了2个课包,96节的已上完。第二个课包108节,于2019年3月交钱,2021年开始上,可是没多久就停课了。”李女士告诉记者,按照她自己记录的课时,应该还有70节课没上完,每节课价值200多元。“南开大悦城对我们来说距离较远,去一趟不方便;另外,停课这么久孩子已经大了,用不到早教课程,于是我们要求退费。但是大悦城店负责人告知,根据他们的记录,只剩余51节课,而且根据协议规定,课程过半后分文不能退,也不能转账给他。”

记者随后与红桥区教育局相关工作人员来到南开大悦城美吉姆早教培训机构,就李女士投诉一事进行核实。“李女士报名时,一次性缴费会有很多赠课,如果要退费的话,需要将赠课剔除,双方计算方式不同造成课时统计有误差。我们店只收到51节课数据,该店负责人解释,并非不给李女士退款,而是解决退款事宜的团队已解散,要想退款需向总部重新申请。”该负责人解释说。

“你们双方先把课时核清,算好实际损失,然后再谈解决方案。”教育局工作人员现场提出解决思路。经现场查账,双方确认未上课时,该店负责人与总部商讨后也给出了解决方案,提供与李女士孩子年龄相符的培训课程,同时课时价值相当。李女士表示,孩子确实有上课需求,经过双方商议,最终重新签署了培训课程合同。



充电桩问题频出 根源究竟在哪里?

记者在采访中发现,小区公共充电桩问题频出,有三个方面的原因。

一是政企沟通不畅,甚至政府部门之间也缺乏有效沟通。

舒畅园所属的万新街道办事处工作人员告诉记者,小区安装公共充电桩,街道最初并不知情,究竟当时是怎么一回事,因为社区居委会、街道等工作人员均已经更换,回过头再去调查两年前的事发原因,确实比较困难。物业公司要在小区安装充电桩,应该及时告知业委会征集居民意见,但目前来看,没有做这项工作。

东丽区发展和改革委员会是小区公共充电桩建设的统筹协调部门,工作人员告诉记者,按照规定,在民心工程中,充电桩承建企业可以摸底并上报小区需求,企业直接对接的就是物业公司,物业公司需要第一时间上报业委会或者居委会,正常走流程后,填写一个申请单,上面就有业委会或者居委会同意安装并签字的一份。安装需求上报天津市发展和改革委员会审核后才能列入民心工程建设名单,物业服务企业再与承建企业签订合同。天津市发展和改革委员会在充电桩建设完成后会组织进行集

中验收,合格后投入使用。“在这个过程中,如果有问题,街道或者社区告知我们,我们可以进行协调和指导。”工作人员表示,他们认为街道和社区作为属地管理部门,有完善的巡查机制,应该能掌握小区大事小情,因此忽略了与属地的主动沟通。

二是小区公共充电桩安装未走正常流程。

即便是民心工程,整个实施过程也需要合法合规。记者在采访中了解到,一般企业在小区安装充电桩,物业可以收取一定的管理费或者双方利润分成。为此,有物业公司便与承建企业私下合作,未认真调查选址,就让建设一事“匆匆上马”。其实,小区安装充电桩的正常流程是承建企业对接小区物业公司,物业公司告知业委会或社区居委会,以便召开业主大会征集居民意见,取得三分之二以上业主同意后,充电桩才能建设,而且具体安装位置和方案也要对外公示。

召开业主大会要在街道物业办备案,那么街道也就能够全面掌握小区建设公共充电桩的情况。可在现实中,舒畅园小区和汇景园小区均未走

正常流程建设公共充电桩。

三是小区充电桩安装事前、事中、事后缺乏政府部门的有效监管。

物业公司和充电桩承建企业如何谈合作,发改部门不掌握;充电桩选址,街道和社区不知情;充电桩建好,充电费用、维护使用,有关部门没监管。记者发现,小区充电桩安装全过程政府部门并未做到环环相扣的全流程监管,存在“脱节”的情况,出现问题再去管,问题往往存在时间较长,难以解决。

东丽区发展和改革委员会的工作人员表示,自从舒畅园小区公共充电桩出现问题后,他们意识到在小区充电桩建设过程中监管工作做得不够,与街道、社区居委会的沟通也不够,后续会加强与属地的沟通,双方形成合力,对小区充电桩建设实现全过程有效监管,避免再出现问题。

召开业主大会要在街道物业办备案,那么街道也就能够全面掌握小区建设公共充电桩的情况。可在现实中,舒畅园小区和汇景园小区均未走

小区公共充电桩 监管不能缺位

先有宁河区宁福花园5个公共充电桩建在了个人租用的车位上,再到舒畅园小区、汇景园小区有充电桩却用不了……近期,小区公共充电桩从建设到维护问题频出,尽管有物业公司

寄托在以营利为目的的企业身上。政府部门要在其中发挥主导、协调、监管的责任,确保充电桩建设合理合法,后期维护及时到位。主管部门也应进一步加大行业监管力度,让小区居民能在家门口享受到舒心的充电服务。

记者手记

国美预付卡“美通卡”用不了

■ 本报记者 赵煜

市民韩先生近日向本报热线23602777反映,他有多张国美电器的美通卡,前一阵儿到河西区国美与西青区国美两个实体店购物时,却被告知无法使用,至今也没有具体说法。

韩先生告诉记者,买房的时候,开发商给了他38张国美电器的美通卡,每张5000元,当时就想等房子装修的时候再用。今年即将入住新房需要买电器就去了国美,却发现美通卡根本无法使用了。“我以为是一家门店的事情,结果连去两家都是一样的结果,刷不了卡。”从韩先生提供的国美美通卡看到,整张卡片为红色,正面印有国美美通卡、卡号等,反面有

全国服务监督电话以及持卡须知,并标注持卡人只允许在本城市国美电器直营店使用,没有使用期限,也没有金额。

9月11日,记者以消费者的身到来位于河西区南楼的国美电器城。商场很清静,记者向一名工作人员咨询美通卡能否使用,被告知要去4楼登记咨询。记者来到4楼的一间办公室,工作人员明确告知,现在美通卡暂时无法使用,而且将记者带到财务室,拿出一个蓝色POS机说,“这个就是专门刷美通卡的。”随即点击小屏幕进行签到,显示正在连接主机,过了一分钟左右,出现连接主机失败字样。工作人员告诉记者,“从今年6月份开始出现这个问题,我们也不知道为什么,只能向公司汇报,但一直没有解决,只能将您的信息进行登记,

等到恢复后通知您。”记者询问,“有没有恢复使用的时间?”工作人员称,“没有。”

记者联系了河西区市场监管局挂甲寺所,工作人员表示,国美出现了资金问题,从去年到今年已经累计接到100多起投诉国美退款、发货的反映,但国美南楼店没有财权,只能向上级汇报,区市场监管部门也只能积极帮助市民行政调解。

记者试着拨打国美4008全国客服电话,一直处于无人接听状态,又从网上找到智能客服,留言咨询至今没有回复。

天津胜硕律师事务所王胜言律师提示:消费者可以拨打“12312”商务投诉热线和“12315”消费者投诉热线,请求有关部门介入调查预付卡不能使用的原因是否为技术故障,如确实是技术故障,可在商务局或消费者协会的督促下及时消除故障,恢复使用。如果不是,则是欺骗消费者的行为,消费者可以根据办理预付卡时的相关约定进行维权,比如要求退款等。

商业广场占了消防站的地

■ 本报记者 韩爱青

与小区仅一墙之隔的空地上开工建起集装箱商业广场,居民们认为离居民楼太近,一查才发现空地原来是消防站规划用地,“消防站建设用地建商业广场,安全隐患太大了。”

近日,居住在西青区精武镇金地墅家锦泽苑小区的李女士反映,今年6月初,小区东门旁空地上突然开始施工,运来好多集装箱,大家不知道怎么回事,通过12345热线、市民零距离平台询问反映,精武镇的回复是这里要建设付村集装箱商业广场。“我们最后得知空地是一块市政基础设施用地,且是消防站规划用地,集装箱商业广场项目未办理施工许可证,我们理解这就是违建。但属地精武镇对这个问题却不执法不监管。”李

女士说。

李女士等居民向记者提供了他们近段时间通过网上平台向各个部门反映情况得到的反馈结果。市规划和自然资源局西青分局回复:“空地性质为市政基础设施用地。”西青区政府回复:“空地规划用地性质为消防设施用地。”西青区政务服务办回复:“付村商业广场项目未申办环评审批手续和施工许可证。”西青区城管委回复:“项目无相关手续,已督促精武镇综合执法大队依法治理。”综合各相关部门的回复来看,这个项目并未依法依规办理规划审批手续便开始施工。消防站即消防队员工作(执勤备战)的场所,它是保护城市消防安全的公共消防设施,一般由综合楼及训练场(塔)所构成。既然土地性质为消防设施用地,建设

商业广场是否合规?记者联系了精武镇政府,两名工作人员来到现场。二人承认这块空地确实是消防设施用地,2013年以来一直空置。因为该镇已经在2014年建设了一座消防站,从消防部门了解到未来10年内暂时不会再建消防站。为盘活闲置用地,丰富大学城商圈消费场景及业态,付村村委会经村民代表集体决议投资建设该项目。

工作人员表示,项目该走的手续付村都走完了。“项目是否已报规划审批?建商业广场涉及改变规划用地性质,是否合法?”对于记者的提问,工作人员始终未正面回答,只说项目符合国家发展和改革委员会出台的《关于恢复和扩大消费的措施》中“允许在闲置用地上临时搭建项目拓展消费场景,以满足周边居民文化消费需求”的主旨。项目采用临时搭建固定摊位模式,集装箱式房可“速拆速建”,且已完成建筑结构设计安全性评价,建成后将聘请第三方专业机构对项目再次进行全面安全评估。付村村委会承诺,待该地块有开发使用需求时,整体项目将在最短时间内拆除,且对场地后续开发无影响。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政民零距离)栏目与天津日报社会部合办

天津帮办

帮办热线 23602777

http://ms.enorth.com.cn/zmlj/



公交站牌有误 马上改

■ 本报记者 黄萱

近日,市民刘先生向本报热线23602777反映,丁字沽十三段公交站牌信息错误,希望相关部门能尽快改正。

9月2日,市民刘先生在红桥区丁字沽十三段公交站等候602路公交车,明明公交站牌上写着有602路,但左等右等就是不来车。“我挺久没坐公交车了,也不知道有没有变更。”于是,刘先生向等车的乘客打听,这才得知602路已经取消了丁字沽十三段这站。“白白等了半个小时。”

随后,记者联系市公交集团,相关工作人员称,已将信息转给广告公司,将在两天内全部改正过来。该工作人员称,随着公交换乘优惠的实施,公交集团目前正在把一些长堵绕的线路优化调整,这样也能加快车的周转效率,调整发车时间。随着公交线路的调整,公交站牌也在陆续更换中,可能会出现一些失误导致信息错误,该工作人员说:“我们将会及时改正。”截稿前,记者得到消息,丁字沽十三段公交站牌已经更改完毕。

地下车位租改售 有争议

■ 本报记者 韩爱青

小区地下车库突然从租转卖,产权单位也没有设置“缓冲期”,眼看车就要进不了小区,也不知道该往哪儿停,大家有点心急。

北辰区淮盛园小区地上有一些车位,摇号管理,业主们每月交纳几十元的占地费,地下车库则对外租赁,每月180元的租金。可近日,小区里突然出现一则通知,大意是自9月1日起,地下车库的车位不再对外租赁,业主们需要买车位。“4万元一个车位,不是个小数目。”业主刘先生表示,车库的产权单位就算是想卖车位,在停租之前也至少应该设置一个缓冲期,让业主们可以在此期间想办法解决今后停车的问题,不能“一刀切”,说停租就停租。

记者调查得知,根据2021年的统计数字,淮盛园小区机动车保有量约1100辆,地上规划车位297个,地下车库车位859个,就算都用上,也是供不应求。不过因为有的业主将车停在别处,目前地下车库车位并未租满。

记者也联系了属地普东街道公共管理办公室,工作人员表示,已经接到业主反映该问题。经查,淮盛园地下车库产权方为天津市住宅集团,按照集团的相关要求,今年淮盛园地下车库的车位要统一售卖。考虑到业主的切实利益,该街要求产权单位细化方案,不要“一刀切”。经与项目经理多次磋商,对方反馈,9月4日开始,对地下车位开始集中售卖,但采取的是租卖结合的方式,即有购买需求的业主在购买地下固定车位后,车库管理方会再赠送其他车位一年的临时使用权,如购买车位业主无两个车位的使用需求,车库管理方会协助其进行租赁。同时,前期租赁协议未到期的业主,车辆仍可正常出入车库。

收房后电梯总停运 挺闹心

■ 本报记者 黄萱

近日,市民李女士向本报热线23602777反映,小区刚入住,忙着搬家的居民却被频繁损坏的电梯所累。有关部门能不能管管?别耽误了居民们搬家。

李女士家住北辰区荣熙新苑小区1号楼,今年8月2日刚刚拿到新房钥匙,本以为能开开心心入住新房,没想到却因电梯故障扰乱了心情。李女士说,拿到钥匙没多久,业主开始布置新房,陆续搬进家具、家电,而这时电梯开始出现问题。“两部电梯倒着坏,有时候是两部同时坏。我家住在高层,没有电梯根本运送不了家具。”前不久的一天早上,李女士约好了家具公司,上午送沙发,没想到两部电梯都“暂停使用”,“我又联系物业来修,愣是拖到快中午才完事,还耽误了上班。”记者了解到,除了1号楼,其他楼栋也偶有电梯故障的情况,居民介绍每次都会有人来维修,但无法根治。居民担心,新电梯都频繁出故障,用几年后会不会更糟?

随后,记者联系荣熙新苑小区物业,工作人员称因为下雨,电梯井积水,物业担心会有漏电风险,于是将电梯停运。积水给业主带来了不便,物业也在想办法解决此事。相关工作人员介绍:“电梯停运,业主报修后,我们会及时联系维修部门,清理积水恢复运行。目前,开发商正在研究维修办法,找漏水点,根治积水问题,尽快解决此问题。”

人行道地砖缺失 尽快修



■ 本报记者 房志勇 文并摄

近日,家住河北区的市民王先生向本报热线23602777反映,河北区中山北路北宁公园地铁站附近的人行道出现地砖缺失情况。

9月5日,记者来到北宁公园地铁站,看到C出口一侧的人行道上多处地砖缺失,与正常的地砖形成近六、七厘米左右的落差,如不注意踩踏上极易崴脚。附近小区的居民付先生告诉记者,该情况存在半年多了,是某施工单位埋设线路后的遗留问题。

记者将此情况反映给市道桥部门,工作人员现场查看后表示,该处系地铁公司管辖范围,将督促地铁方面尽快恢复缺失的地砖进行修补,保障市民正常通行。