

启用延迟 故障频出 维修缺位

“节能标配”太阳能热水系统陷困局



民情面对面

■记者 韩爱青 文/摄

在我市部分住宅小区，旨在惠及居民、推动节能环保的太阳能热水系统安装工程，正陷入尴尬境地。当年，作为交房时的“节能标配”，一些设备正在遭遇启用延迟、故障频出、维修缺位、使用门槛过高等问题，太阳能装置沦为“建而不用”“坏而不修”的摆设。

太阳能热水系统问题频出 使用体验不太好

开发商售房时承诺的清洁能源热水，在一些小区成了泡影。

滨海新区玖熙苑的部分业主们至今难忘，开发商当年以“免费升级”为由拆除原有太阳能集热器。然而几年过去，承诺中的新设备却踪影全无，留下的只有因被迫依赖纯电加热而增加的电费账单。居民邢先生说，他2019年入住时，开发商为每户安装了太阳能热水器，但设备很快故障频发，开发商随即以“维修率高需升级”为由将其拆除，并承诺更换新系统，承诺至今未兑现。邢先生家现在完全靠电辅热功能烧水。他无奈表示：“我计算过，这种状态下，耗电量比普通电热水器还高。”

枫慧园小区太阳能热水系统故障不断，在一场因楼顶漏水引发的修补工程后，太阳能管路防冻液泄漏了。面对居民的报修，开发商以一句“已出保修期”作为回复。虽然后期管路得以修复，但系统运行依旧不畅。“外面太阳当空照，可太阳能热水系统根本不起作用，不插电，出来的水就是凉的。”居民郑女士的无奈，道出了设备失效的现实困境。

而在东丽区听湖小镇，居民们则被一道严苛的“双门槛”拦在了政策红利之

外。若要启用太阳能热水系统，业主不仅需获得本单元超过70%邻居的同意，还需每年额外承担数千元的“运行维护费”。这高昂的经济与协调成本，最终迫使许多业主无奈选择拆除崭新的设备。“开发商配的太阳能热水器，一次都没用过，拆下来只能当废品卖。”业主王先生说。

类似的情况在其他小区也存在，根据市民在政务平台的集中反映，太阳能热水系统问题主要凸显为三大类型：承诺失信型，开发商或责任方拆除旧设备后未兑现安装承诺，或升级方案久拖不决；失管瘫痪型，设备故障频发却长期无人维修，系统陷入瘫痪状态；机制失效率型，费用高昂、启动条件苛刻等门槛，导致设备建而难用。

相关部门持续督促 多番协调症结难除

面对居民的投诉，相关部门持续进行督促。但由于太阳能热水系统投用后的主要维护和管理责任归属开发商，督促效果有限。针对玖熙苑、枫慧园小区存在的问题，中新天津生态城管委会和建设局已多次协调并督促开发商和物业服务企业进行维修。据了解，玖熙苑小区已有

部分楼栋的太阳能热水系统完成升级，可正常用水。但因开发商与太阳能热水系统维保企业存在纠纷，导致部分楼栋未涵盖在维保范围内。目前，相关部门已要求开发商更换维保单位，以尽快解决问题。

针对东丽区听湖小镇居民反映的太阳能热水系统“70%同意率”使用门槛及高额运维维护费问题，东丽区住房和建设委员会予以澄清，称“相关政策并无此类强制要求”，同时说明该系统的运行维护费“不属政府定价范围”且“未纳入物业费”，需由使用业主分摊。根据东丽湖街道的工作人员介绍，听湖小镇于2022年1月交付，开发商为8栋楼约300余户配置了太阳能热水器。目前，大部分业主已自行将太阳能热水器拆除，更换为传统热水器，更换的因素包括品牌品质、使用成本、维修费用等。

太阳能安装有据 运行保障缺失

记者从市住房和城乡建设委员会获悉，我市及国家层面对新建建筑安装太阳能系统均有明确规定。我市的安装要求始于2012年实施的《天津市建筑节约能源条例》，该条例规定新建建筑的采暖、制冷、热水和照明等应优先采用太阳能等可再生能源。

在私人机构注射肉毒素 中毒了 涉事店主失联 消费维权无门

个星期后就好了”，并建议“多吃蛋白多吃饭”。尽管刘女士反复强调自己“说话困难、呼吸困难”，店主仍坚称“没事”。

症状并未如店主所言消退，反而持续加重。又过了10天，因呼吸困难加剧，刘女士紧急前往天津市第一中心医院就诊。诊断结果令她震惊：肉毒素中毒。医生当即要求她住院治疗。“当时就戴上呼吸机，打解毒的针，大约十多天才出院。”刘女士回忆道。

出院后，刘女士试图联系店主讨要说法并寻求赔偿，却发现对方已无音信，微信不回，电话不通。无奈之下，她拨打了12345便民服务热线投诉。

记者调查发现，为刘女士注射肉毒素的店铺位于和美苑小区一处民宅内，目前已人去屋空。从外部观察，该住宅窗户上仍贴有“美甲、美体、美容”的宣传广告，但其中并未提及“医疗美容”服务项目。刘女士坦言，她原本只是在该店做美甲，与店主逐渐熟悉后，对方声称可以提供肉毒素注射服务，费用1600元。出于信任，她接受了服务。“现在回想起来，我根本没看到这家店有任何医疗资质证明。”刘女士懊悔地说。

随后，记者联系了滨海新区疾控中心（区监督所），相关工作人员介绍，已接到刘女士反映的情况，在此之前刘女士已报警。卫生执法人员去现场调查，但该地点无人，

源，并要求相关设施与建筑主体工程同步设计、同步施工、同步验收。2013年修订的《天津市居住建筑节能设计标准》进一步明确要求新建12层以下居住建筑应安装太阳能热水系统。在国家层面，2022年实施的国家标准《建筑节能与可再生能源利用通用规范》（GB 55015—2021）要求“新建建筑应安装太阳能系统”，并明确规定“太阳能热利用系统中的太阳能集热器设计使用寿命应高于15年”，同时强调系统应全年综合利用。

市住房和城乡建设委员会的工作人员解释，现行规范的核心监管点在于确保项目竣工验收时太阳能热水系统设备在场且具备初始运行能力，对于设备交付后的长期运行保障、明确维护责任主体等问题并未提及。

根治“三无”症结 让绿色能源真正惠民

“责任主体无约束、运维机制无保障、监管环节无闭环。这是政策执行中出现的‘三无’症结，也是造成太阳能热水系统沦为摆设的关键。”市中国特色社会主义理论体系研究中心市委党校基地研究员赵静静如是说。

开发商作为系统安装主体，缺乏有效的行为约束机制，直接导致安装过程粗放，设备质量参差、设计不合理，出现故障率高、用户体验差等问题。系统交付后，缺乏明确、可持续的运维主体和资金保障机制，物业或开发商常因权责不清、经费无源而推诿责任，致使设备损坏后无人维修。后期启用或维护，还需业主承担高额费用或经历复杂的程序，设置重重障碍，实际上剥夺了使用权，现有监管机制未能形成“真正可用、持续好用”的闭环管理。对于安装质量、后期运维落实、用户实际使用体验等关键环节，缺乏有效的监督、考核和追责机制，使得绿色能源应用的初衷难以落地。

民用建筑安装太阳能热水系统是推进节能减排的关键举措，破解目前困局，必须根治“三无”症结。唯有压实开发商全周期责任、建立长效资金机制、强化运行监管、破除使用门槛，才能补齐制度短板，使清洁能源热水真正惠及民生。

中暑了

联系房主，得知店主已退租。区监督所已向属地公安部门发送协查函，寻找店主下落。该工作人员说，合法的医疗机构都会明示《医疗机构执业许可证》或《诊所备案凭证》以及医疗机构牌照。某些不具备医疗资质的个人和机构也在非法开展注射美容等医疗项目，他们往往藏身在居民楼内，行为隐蔽，反侦察能力较强，很难被发现。这些个人和机构将消费者的生命安全置于巨大风险之中，一旦出现问题，往往选择关门、失联，给执法增加了难度，同时消费者也面临索赔难的困境。

滨海新区疾控中心也提示消费者，不要被低价诱惑或熟人介绍迷惑，忽略了查验机构及人员资质的关键环节。

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/zmljl/

关注城市角落

▶武清区静湖花园东区

充电箱紧邻燃气管道 挪

■记者 韩爱青 文/摄

近日，武清区下朱庄街静湖花园东区居民刘先生反映，小区60号楼后新改造的燃气管道与居民自行安装的新能源车充电桩距离过近。虽然街道承诺采取措施解决，但居民认为进展缓慢。

刘先生表示，一个月前他就发现了这个问题，当即向街道办反映。当时得到的答复是“立即整改”，相关投诉工单也被结案。然而一个多月过去了，刘先生发现现场仅仅加装了防撞护栏，真正构成威胁的充电桩位置并未改变。据悉，小区内共有4栋楼存在类似情况，60号楼问题最为突出。

记者在静湖花园东区60号楼后看到，两个居民自行安装的充电桩固定在楼宇外墙上，旁边就是两条新改造的燃气管道。目测二者之间的距离不足30厘米，虽然黄色防撞护栏已经安装完毕，但关键的绝缘防护板尚未加装到位。

针对居民的反映和现场情况，武清区下朱庄街道办事处相关负责人说，街道已经组织居委会、物业公司和燃气公司召开协调会，确定本周内完成绝缘防护板的安装，并根据安全规范要求，对与燃气管道距离在30厘米以内的充电桩进行移位，60号楼涉及的两户居民已同意配合移位。截至记者发稿前，绝缘防护板已安装好。



现场已安装绝缘防护板

▶北辰区宜兴埠镇二街村

驾校附近外环河环境差 清



宜兴埠驾校附近外环河环境

■记者 高立红 文/摄

近期，本报热线23602777经常接到市民反馈：外环河宜兴埠驾校附近环境太差了，岸边都是死鱼、死虾。

市民投诉的地点位于北辰区宜兴埠镇二街村村域内、宜兴埠驾校附近，外环河在这里由明河转为暗河。暗河前有一个水闸，闸口处有一道笼状网，网内的水面上堆积着厚厚的浮萍。水闸旁的绿地上，散落着不少已经死了的小鱼小虾和田螺，散发着恶臭，引得苍蝇乱飞。一块偌大的苫布堆在河坡，一部分已经浸入水中，脏兮兮的。

记者按照河长公示牌的信息与村级河长宜兴埠镇二街村河长取得联系。工作人员现场查看后回复说，河道由市海河管理中心负责管护。经查，现场的网是河道保洁人员铺设的，近期高温多雨，暗河里浮萍和水藻疯长，铺网是为了避免其漂向附近泵站影响排放。至于绿地上的小鱼小虾和田螺，是之前降雨排放在地面上死去的，因为都浮在河面，市海河管理中心派人打捞上来，丢弃在现场。苫布是河道施工后遗落的。工作人员表示，以上问题已通知市海河管理中心尽快处理。

随后，记者接到消息，保洁人员已赶到现场，把护坡、绿地上的杂物清理干净，并对水面上的浮萍进行打捞，现场环境恢复了整洁。

▶河西区太湖路

垃圾桶集中露天摆放 移



集中摆放的垃圾桶

■记者 高立红 文/摄

河西区太湖路与浩江道交口，多个垃圾桶集中露天摆放，炎炎夏日散发一阵阵的臭味，引起附近居民不满。

在现场看到，垃圾桶集中摆放处位于秀竹苑小区院墙外的非机动车道上，距离该小区8号楼约10米。不少垃圾桶满满当当的，盖不上盖子。垃圾桶旁边，还堆着一堆生活垃圾。记者采访时，一辆环卫清扫车前来作业。车上的工作人员说，这些垃圾桶是临时放到这里的，因为他是替班的，只知道到这儿来运垃圾，其他情况不清楚。

河西区尖山街道办事处工作人员调查后回复记者，现场的垃圾桶是秀竹苑小区的，本来散放在周边，由与该小区物业有合作关系的第三方负责日常清运。近日，因为持续高温，垃圾清运压力骤增，合作方在调度方面出了点问题，导致垃圾未能及时清运。因为秀竹苑小区对面是一个在建的商品房建筑工地，相比其他路口，过往市民较少。为了避免散放在各处的垃圾桶影响市容，临时集中放置到相对偏僻的太湖路与浩江道交口。

秀竹苑物业服务中心已与合作方沟通确定，每天早晨8点半到9点、下午2点半到3点，固定时间清运垃圾。同时，物业已把垃圾桶运回小区内存放，以后不再往外堆放，并做好冲洗消杀，确保清运到位的同时，维护好小区环境。

小区配套路 何时能通车？

■记者 黄萱

近日，市民王先生向本报热线23602777反映，小区已经交付一年时间，周边的道路依旧没有通车，给生活造成了极大的不便，希望相关部门能尽快督促解决。

王先生住在津南区云潮府小区，一年多前小区交付后，业主陆续开始装修，但很快发现了问题，“我们需要运装修材料进小区，再运送装修垃圾出小区，但小区门口的路一直没有通，导致我们出行十分不便。”由于道路无法通行，车辆也不能进入小区，业主将车辆停在了离小区最近的空地上，经常造成小区外拥堵。

记者在现场看到云潮府小区附近的道路确实没有完成施工，路面不平坦，还设有一些围挡，车辆不能顺利通过。小区业主告诉记者，为了减少进出小区的次数，每次装修垃圾堆积多了才会往外运输，有的时候需要挪动围挡，有的时候需要协调横七竖八停在路上的车辆，每次都非常艰难。有一些业主将车辆停在附近的停车场，也会增加额外的停车费。业主抱怨：“自己家小区，路途太艰难了。”

津南区住房和建设委员会回复称，云潮府小区西侧为阳慧路（后更名为舒慧路），南侧为同硕路，目前道路除了路面基层未铺设完成外，其他基础设施工程已基本完工。不过，道路具体开通时间需要等待道路竣工验收合格后移交给区城管部门，再由城管部门安排道路开通事宜。该委将督促施工单位加快施工进度，力争早日完工。

■记者 胡智伟 文/摄

搬入新家本是开心事，但最近西青区中北镇香丽南苑22号楼的部分业主却遇到了烦心事，与他们新房一墙之隔、预留留给居委会的办公用房被开发商改成了“员工食堂”。业主们想知道，这样合规吗？

香丽南苑22号楼位于西青区香丽道上。记者在现场看到，业主口中的“员工食堂”距离居民楼仅几米远，中间隔有一堵矮墙。“员工食堂”大门紧闭，隔着玻璃可以看到里面的各种厨具。排烟设施从门框上方引出，排烟口正对22号楼。根据业主提供的相关图纸标注显示，这间“员工食堂”实际规划用途为“居委会办公用房”“文化活动室”及“社区服务用房”。

记者随后将此事反馈至西青区住房和建设委员会。该委调查后回复，他们已向中北镇政府送达《关于中北镇香丽南苑小区非经营性公建改建用途整改的函》，要求其按《西青区新建住宅配套非经营性公建移交接管办法》恢复房屋规划用途。

7月15日，西青区住房和建设委员会再次回复：经整改，开发商已停止违规使用房

联系房主，得知店主已退租。区监督所已向属地公安部门发送协查函，寻找店主下落。该工作人员说，合法的医疗机构都会明示《医疗机构执业许可证》或《诊所备案凭证》以及医疗机构牌照。某些不具备医疗资质的个人和机构也在非法开展注射美容等医疗项目，他们往往藏身在居民楼内，行为隐蔽，反侦察能力较强，很难被发现。这些个人和机构将消费者的

生命安全置于巨大风险之中，一旦出现问题，往往选择关门、失联，给执法增加了难度，同时消费者也面临索赔难的困境。

滨海新区疾控中心也提示消费者，不要被低价诱惑或熟人介绍迷惑，忽略了查验机构及人员资质的关键环节。

联系房主，得知店主已退租。区监督所已向属地公安部门发送协查函，寻找店主下落。该工作人员说，合法的医疗机构都会明示《医疗机构执业许可证》或《诊所备案凭证》以及医疗机构牌照。某些不具备医疗资质的个人和机构也在非法开展注射美容等医疗项目，他们往往藏身在居民楼内，行为隐蔽，反侦察能力较强，很难被发现。这些个人和机构将消费者的

生命安全置于巨大风险之中，一旦出现问题，往往选择关门、失联，给执法增加了难度，同时消费者也面临索赔难的困境。

滨海新区疾控中心也提示消费者，不要被低价诱惑或熟人介绍迷惑，忽略了查验机构及人员资质的关键环节。

非机动车随意穿行张家窝中心公园

的电动自行车、自行车打破。

晚上8点多，记者来到该公园，短短十分钟内，就有三辆电动自行车驶入，其中一辆车险些撞到正在嬉戏的孩子。家长在一旁惊出一身冷汗，急忙将孩子拽到身边。“刚开园的时候管得严，很少见到车进来，这几个晚上，车变得越来越多了。”

公园里有一条通道，轮椅和婴儿车可以自由通行，如今这条通道成了电动自行车进出的“捷径”。一位推着婴儿车的妈妈无奈

地表示：“原来我总愿意让孩子自己在通道上跑一跑，现在可不敢了，都不敢让他离开婴儿车，生怕突然冒出辆车来，孩子躲不开。”

针对市民反映的问题，张家窝镇政府作出回应：中心公园目前由镇市容部门委托第三方物业公司管理，始终严禁电动自行车、自行车进入。近期确实存在管理不到位的地方。下一步，相关部门将加强巡查力度，严格落实管控措施，切实保障公园内的良好秩序与市民安全。