

洛阳·城事

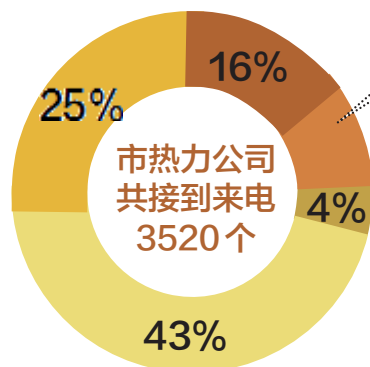
供热前三天， 热线电话打进7000余个

让我们一起通过这些来电内容，
看一看今冬我市的供热情况吧



□记者 王若馨 通讯员 张建华 张冬慧 冯来新

供热进入第4天，您家热了吗？截至昨日洛阳晚报记者发稿时，洛阳热力有限公司（以下简称市热力公司）、洛阳北控水务集团有限公司新区热力分公司（以下简称新区热力分公司）、洛阳高新热力有限公司与晚报问暖热线66778866共接到市民来电7000余个，对于大家集中反映的问题，相关热力企业给出了答案。



1.直管用户要求开阀，约占热线总数的43%

主要原因：从10月15日开始，市热力公司在直管小区内张贴交费通知，明确交费截止时间为11月5日。11月5日后，陆续对已交费的用户打开阀门。由于部分用户在11月5日后交费，导致开阀工作滞后。另外，出于安全考虑，用户家中无人时，工作人员不能开阀。少数用户对此不知情，导致未能如期供热。

2.暖气不热、温度不达标，约占热线总数的25%

答疑解惑：在供热初期，因房屋、墙壁均有吸热的过程，随着环境温度慢慢饱和，室温就会慢慢升高。对于个别暖气片不热或者漏水的情况，本着“谁建设、谁维修”的原则，属于市热力公司建设的供热设施在质保期内可向市热力公司申请维修，不属于市热力公司建设的供热设施可向施工方或物业申请维修。

特别提醒：市热力公司直管用户即采暖费通过银行交到市热力公司账户的用户，可拨打服务热线64855158、64855208进行咨询。

3.小区首次供热，不同单元、楼层的暖气出现冷热不均的现象，约占热线总数的16%

答疑解惑：小区首次供热，多会出现类似的问题。在供热初期，管网中部分杂质随着温度升高会将入户阀门前的过滤网堵塞，形成流水不畅，导致暖气冷热不均。市热力公司在每个新供热小区设有专人负责暖气维修，业主可查看小区内张贴的维修人员电话直接报修。解决冷热不均问题必须在供热开始后才可以进行，需要依次调整小区单元、楼层之间的水力平衡装置解决。

4.咨询小区是否可以供热，约占热线总数的4%

对于小区是否可以接入暖气，请业主拨打市热力公司市场科电话64855333进行咨询。
总结：从市民来电的总体情况看，总热线数量和去年同期持平，由于今年市热力公司对直管小区的打压冷运行和供热工作提前，实行错峰供暖，用户家中漏水和漏水的投诉比去年同期明显下降，个别小区因热力站设备出现故障导致的短时间停暖已于当日抢修后恢复，因开阀出现的滞后问题，下一步市热力公司将针对开阀服务调整人员配置充实到一线，也请业主积极配合，使供热工作做到无缝对接。

1.咨询热力管道故障原因、何时开始供热，约占热线总数的42%

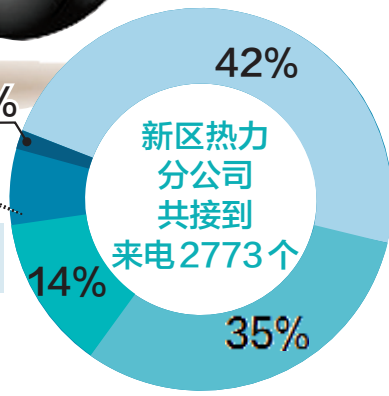
主要原因：因11月14日18点20分关林路与园一路交叉口热力主管道被通信公司顶管施工顶漏，影响到新区热力分公司所辖范围内英才路、南昌路、洛宜路沿线32个居民区的正常供热，造成其供热滞后。
解决办法：告知用户故障原因、抢修进展以及预计恢复正常供热的时间。

2.直管用户要求开阀，约占热线总数的35%

主要原因：试水时，因部分用户家中无人而未打开阀门，供热后，这部分用户要求打开阀门；11月15日之后交费的户要求开阀门。
温馨提醒：请在通知规定时间试水、交费，开阀时家中一定要留人。

3.暖气不热，约占热线总数的14%

主要原因：一是由于小区经过非采暖期的停滞，供热第一天水温突然升高管网中部分杂质会堵塞入户阀门前的过滤网，形成流水不畅，导致暖气不热；二是由于在供热初期房屋、墙壁有一个正常的吸热过程；三是在供热初期，管网循环、平衡需要一个过程。
解决办法：在新区热力分公司的直管小区内，会有专门的工作人员负责清理过滤网等工作，用户拨打服务热线9618966即可。



4.咨询新建小区何时可以供热，约占热线总数的2%

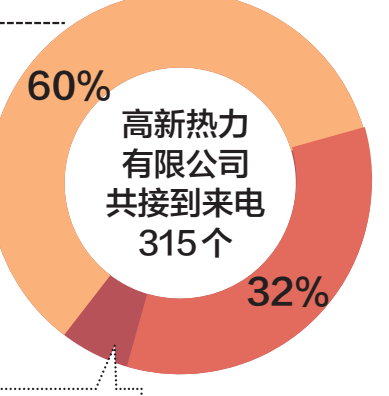
答疑解惑：新建小区的供热要等待新热源投入运行以后，因各小区情况不同，具体时间也不同，详情可拨打9618966咨询。
总结：从市民来电总体情况看，总热线数量和去年相比稍有增长。用户反映的问题，工作人员都将认真记录，及时落实。

1.高新区使用高温水供热的小区用户询问没有正常供热的原因，约占热线总数的60%

答疑解惑：新区供应的高温水热力主管道发生故障，影响高新区部分小区用户的正常供热。

2.直管用户家中暖气管道漏水需要关闭阀门，约占热线总数的32%

总结：从总体情况看，总热线数量比去年同期下降，由于今年高新热力有限公司提前做好对直管小区的打压冷运行和供热工作，在高温水未正常供热的情况下，该公司提前在小区内张贴通知，在网站上发布公告，使用户在第一时间了解供热动态，高新热力有限公司也将尽职尽责做好供热服务工作。



如果有散热器、地暖不热，室温不达标情况，可以联系洛阳市祺祥暖通，咨询电话62788657或13373772097

晚报问暖热线共接到来电668个，集中反映的问题将在近期答复

另外，晚报问暖热线共接到市民来电668个，我们将对市民集中反映的问题进行收集、归纳，并将这些问题转告相关热力企业，请其在近期予以答复、发布。如有其他疑问，您仍可拨打晚报问暖热线反映。

