

用热咋申请、咋省钱，大家很关心

高新热力昨日一一解答

今日9时至11时，洛阳热力有限公司负责人做客66778866，答疑解惑

□记者 王若馨 通讯员 冯来新

昨日上午，洛阳高新热力有限公司（下称高新热力）相关负责人做客晚报问暖热线66778866。在一个半小时的活动中，他们为高新区用户答复、解决疑问近30个。让我们来看看，哪些问题是大家最关心的。

背景

高新热力：今冬采暖季开始至今，高新区供热情况基本良好——热源厂锅炉、换热站设备、热力管网运行稳定。为掌握用户的用热情况，从上周开始，我们回访部分直管小区用户，现场测温显示，热用户室内温度基本达标



昨日的来电中
市民来电诉求
可分为三类

投诉类电话
约占电话总数的**27%**

电话内容：一些非直管小区用户反映自家采暖效果不够理想等

结果：非直管小区由物业或者业主委员会负责小区内部用热管理，对于问题反映比较集中的小区，高新热力将及时提供业务技术指导，协助做好供热工作

咨询类电话
约占电话总数的**48%**

电话内容：小区无供热设施如何申请用热等

结果：对于用户不同的问题，高新热力相关负责人直接在电话中给予用户答复

求助类电话
约占电话总数的**25%**

电话内容：分户计量小区如何用热更省钱等

结果：在电话中对用户进行了口头告知；对于需上门协助处理的，已第一时间通知高新热力售后服务人员上门服务

分析

相比去年同期，今年活动中高新热力接到的问题数量明显减少。该公司市场运行部经理张志宏解释，因为今年采暖期开始前的几天，他们已对热力主管网进行了提温；对直管小区等进行了“试供热”；建立24小时服务热线，对用户反映的问题尽量在第一时间解决

这些用热问题是焦点：

1 如何使分户计量的用热费与按面积收费的用热费基本持平？

市民李女士：

我们小区是分户计量小区，前段时间，热力公司在小区公布了近半个月的用热量和用热费，统计显示，我家这半个月分户计量的用热费比同期按面积收费的还高，这是咋回事儿？怎么样才能使分户计量用热费与按面积收费的用热费基本持平？

高新热力：

分户计量的优势在于用户可根据需求调整室内温度。一般来说，温度设置得越高，用热费就越高。分户计量装置本身不节能，但它可以提醒用户节能。用户通过温控调节装置调节室温，才能节能、省钱

正常情况下，分户计量用户将室温控制在18℃至20℃时，可比按面积收费用户节约20%左右的用热费；室温以18℃为基数，每提高1℃，能耗增加约6%；公司每半个月会在分户计量供热小区内公布每户的用热量及用热费

2 小区供热，独栋楼为何不能供热？

市民陈先生：

我家在加州1885小区，目前小区已经供热，但热力公司说我们楼栋的用热使用率达不到标准，不能供热

高新热力：

新入网小区的用热户数要达到小区总户数的25%方可供热；每栋楼的用热户数要达到整栋楼户数的25%，方可供热

3 没有供热设施的小区想用热怎么办？

市民李先生：

我是怡景园小区的住户，我们小区没有供热设施，我们想用热的话如何申请？

高新热力：

无供热设施但有供热需求的小区，需由小区物业或业主委员会向热力公司提出申请，同时小区用热申请户数应达到规定比例，在交纳相关费用、办理相关手续后，小区可按程序入网

我为**正能量**代言
做**最美**洛阳人

冯志钦： 老党员忙得不识闲儿

□记者 朱艳艳 通讯员 王少峰

人物简介

姓名：冯志钦

职务：郑州铁路局原洛阳分局退休干部

最幸福的事儿：为群众办好事

最遗憾的事儿：时间不够用

认识的人都说，冯志钦是个天天忙得不识闲儿的老党员。退休老同志能有多忙？

近日，记者来到瀍河区五股路办事处龙泉社区两代人活动室时，冯志钦正趴在桌子上奋笔疾书，抄写、整理社区最新一期的黑板报资料。还没聊两句，社区居民黄女士的热线电话打了过来。原来，黄女士因为黄标车报废和一家运输公司产生了纠纷，希望冯志钦帮忙解决。挂断电话，冯志钦赶忙往运输公司赶……

“一早出门，天黑回家是常事。”路上，冯志钦说。1998年从郑州铁路局原洛阳分局退休后，他曾先后担任社区关心下一代工作委员会主任、社区法律调解员、《洛阳晚报》社区通讯员……

有一次，他听说社区居民家的孩子在网吧彻夜不归，家长气得直掉眼泪。第二天，他就就在社区组建了义务网吧监督员队，逐一走访社区周边的网吧，劝说青少年回家学习。

冯志钦常说，刀子不磨会生锈，人不学习就落后。虽然只有小学文化程度，但他坚持每天看书看报，边看边整理，定期编排出以家风家教、法治宣传、社会道德等为主要内容的黑板报，至今已有1000余期。

2015年1月，冯志钦如愿成了《洛阳晚报》的一名社区通讯员，更是干劲十足。他了解到北窑回民小学一名家境贫寒的学生患急性肿瘤，当即捐出1000元。随后他又联系晚报记者报道，收到社会爱心人士1万多元的捐款。

除了这些，冯志钦还免费为居民修家具、义务调解邻里纠纷……今年8月，他荣获我市“爱心市民”称号。

记者临走时，冯志钦还在调解黄标车问题。他说，等调解完，他还要回去加班，继续整理黑板报资料。

人物感言：我奉献，我快乐。

记者感言：退休18年，冯志钦退休不褪色，社区余热热。

绘制 茜文