

昨日,洛阳热力有限公司相关负责人做客晚报问暖热线66778866

场内解答场外调度 “热”问题基本现场解决



□记者 王若馨 通讯员 张建华 文/图

昨日,我市迎来降温,不少网友都感叹“走在冷风中”。和气温相比,问暖热线热度依旧不减,昨日上午,洛阳热力有限公司(以下简称市热力公司)总经理携各部门相关负责人做客晚报问暖热线66778866,场内解答配合场外调度,来电问题基本得到现场解决。



市热力公司总经理白志端边接听市民电话边记录

现场办公 内外联动解决市民“热”问题

“市热力公司正在接听电话,您有什么用热问题请说……”昨天活动刚开始,电话就响了起来,市热力公司总经理白志端接起电话说。

为更加详尽地解答市民疑问,解决来电问题,昨日活动共开设4部热线电话。对于市民来电反映的问题,市热力公司采用场内解答配合场外调度的方式解决。

78岁的范先生是涧西区29号街坊的住户,他来电反映自家的暖气片冷热不均。得知该问题后,白志端拿起手机马上联系到了距离该小区最近的市热力公司工作人员前往范先生家查看。活动结束前,该工作人员反馈,范先生家室温达到20℃,暖气片冷热不均的原因是暖气片上的温控阀脱落,重新安装后问题就解决了。同时,该工作人员提醒家中装有温控阀的热用户,温控阀是调节家中热量均衡的装置,不要自行拆卸。

数据分析 咨询类电话占比最高

记者对昨日活动时间内市民来电反映的41个问题进行了汇总和分析,从内容分类情况看,市民来电诉求大致分为求助、投诉和咨询三类。

求助类电话

约占电话总数的20%

电话内容:家中暖气不热等。

市热力公司总经理白志端:对于家中暖气不热的问题要具体问题具体分析,导致暖气不热的原因有很多,供热的各环节都可能出现问题。室温能否达标,一要看热源运行是否正常;二要看管网是否有突发故障;三要看小区热交换站、二次管网的设计、建设和运行水平如何;四要看户内热力设施安装是否科学合理。

投诉类电话

约占电话总数的20%

电话内容:一些非直管小区业主反映小区供热设备老化、供热效果不理想等。

市热力公司副总经理郭世宏:非直管小区是由小区物业或业主委员会承担供热任务的小区,其有别于市热力公司直接负责庭院热力管网维护的直管小区。一般来说,对于非直管小区的供热问题,市热力公司可配合小区物业或业主委员会,为其提供技术支持。

咨询类电话

约占电话总数的60%

电话内容:小区何时能够供热、用热如何申请等。

市热力公司副总经理刘胜利:何时供热要看小区供热流程进行到哪一步,新入网用热户数达到小区总户数的25%方可供热;小区如果想用热,需要小区物业或业主委员会向我公司递交用热申请,具体可与我公司市场科联系。

问题解答 多个小区将具备供热条件

1 遇驾花园小区今冬能否供热?



市民沈先生:

眼看今冬采暖季已过去快一个月了,可遇驾花园小区还是没有开始供热,听说可能又要降温了,我想通过晚报问暖热线问下市热力公司,我们小区今冬还能不能供热?现在供热流程进行到了哪一步?

●郭世宏:

经过各方面的努力,遇驾花园小区现已具备供热条件,开发商正在办理供热前的各项手续。因该小区为初次供热的小区,根据规定,用热户数须达到小区总户数的25%,每栋楼的用热户数须超过该栋楼总户数的25%该栋楼才可供热。

截至昨日记者发稿时,遇驾花园小区的收费率已达到33%,将于今日开始供热。

2 地久艳阳天小区本月能否供热?



市民李女士:

之前听人说,地久艳阳天小区今冬能否供热要等供热验收报告结果出来才能确定。我想问下,小区供热设备验收合格了吗?本月能否供热?

●刘胜利:

经落实,根据地久艳阳天小区的实际情况,经市供热办同意,该小区由我公司负责管理分户计量装置、一次网管道和换热站的运行与管理,开发商承诺其管理自建的小区内的庭院管网和用户用热设施,负责小区内管网的平衡调节、过滤器清污、维护与维修。

截至昨日记者发稿时,该小区的收费率为8%。若到12日,该小区收费率达到25%,15日即可正常供热,也希望该小区业主看到交费公告后能够尽快预交热费,如果到交费截止日,用热户数达不到最低比例,将通知办理退费,本年度将不予供热。

温馨提醒

它们也将具备供热条件,请您及时关注

除遇驾花园、地久艳阳天这两个小区外,洛耐19号街坊、洛耐46号街坊、国花宝居小区、君河湾小区在明年元旦前也将具备供热条件,这些小区想用热的业主可及时关注小区内贴出的供热统计,交纳费用,符合相关要求后,即可供热。

洛阳
民生

编辑/蒋颖颖 校对/玉龙 首席组版/迎迎

2016年
12月10日
星期六

