

15日至昨日19时,我市三大热力企业共接到市民来电2758个,大家反映的供热问题涉及方方面面

# 供热初期 这些“热”问题大家很关心

□记者 王若馨 通讯员 张冬慧 张志宏

眼下,供热是市民最关心的一件事。15日至昨日19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)和洛阳高新热力有限公司(以下简称高新热力公司)共接到市民来电2758个。

供热已经两天了,我市整体情况怎么样?大家关心哪些供热问题?让我们一起来看看答案。

## 市热力公司

来电总数:1670个

### 家中不热

● 问题:涧西区、西工区的不少用户来电反映家中不热,暖气片是温的或者凉的。

● 市热力公司回复:15日上午,为市热力公司提供部分热源的炉机组突发故障,导致涧西区、西工区均受到影响,许多用户来电投诉家中不热,不过现在故障已排除。

此外,家中之所以不热,还因为在供热初期,房屋有吸热的过程,随着环境温度慢慢饱和,家中温度才会逐渐升高。

若供热时出现个别暖气片不热或漏水的情况,属该公司建设的供热设施且在质保期内,可向该公司申请维修;不属于该公司建设的供热设施,可向施工方或物业公司申请维修。

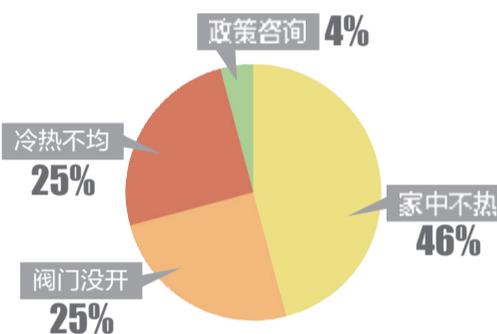
### 阀门没开

● 问题:虽然缴纳了采暖费,但都开始供热了,家中的供热管网还是一点儿温度都没有。

● 市热力公司回复:这种情况一般都是直管小区用户家的供热入户阀门没有打开造成的。

其实,10月15日,该公司就开始在各直管小区内张贴缴费通知,明确缴费截止时间为11月10日。11月10日后,该公司陆续给已缴费的用户开阀。因为部分用户在11月10日后才缴费,所以导致开阀工作滞后。对于这部分用户,该公司将统一安排于18日之后开阀。

另外,为了避免因开阀造成用户家中漏水等,该公司规定,在用户家中无人时,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。



### 冷热不均

● 问题:一些新供热小区的用户来电反映,家中暖气片有的热,有的不热,或者一栋楼热,一栋楼不热等。

● 市热力公司回复:今年,因为该公司新增供热小区数创新高,所以今年接到的反映暖气片冷热不均的问题较多。

新供热小区,多会出现水力失衡的问题,集中表现为不同暖气片、不同单元、不同楼之间冷热不均。这些问题的原因是在供热初期,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,造成流水不畅和暖气片冷热不均。

今年,该公司在每个新供热小区仍安排专人负责暖气维修,用户可查看小区内张贴的维修人员电话直接报修。

### 政策咨询

● 问题:还没供热的今年新增供热小区名单上的小区何时能供热?新用户如何申请供热?若供热温度不达标,如何退费?

● 市热力公司回复:用户的个性问题都已在电话中解答,若还有其他问题,请拨打市热力公司市场科电话64855333进行咨询。

### 家中不热

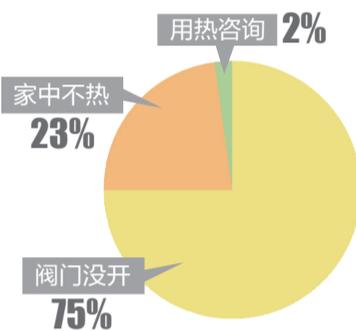
● 问题:用户来电反映家中不热,想知道原因及解决办法。

● 高新热力公司回复:供热初期,热力管网循环、平衡需要一个过程。

绘制 思雨

## 新区热力分公司

来电总数:726个



### 阀门没开

● 问题:用户表示,因为错过开阀试水的时间,所以没能按时用热。

● 新区热力分公司回复:今年供热后,要求开阀的用户较多。这部分用户主要是错过了缴费时间或者热力企业为其上门开阀时家中无人留守。

### 家中不热

● 问题:用户来电反映家中暖气片不热,温度不达标。

● 新区热力分公司回复:刚开始供热时,小区热力管网水温突然升高,致使热力管网中的部分杂质堵塞了入户阀门前的过滤网,造成流水不畅、暖气片不热。此外,供热初期暖气片之所以不热,还可

能是因为房屋需要一个吸热过程,完全暖起来需要3天到4天左右,热力管网循环、平衡也需要过程。

该公司的各直管小区都有专人负责清理过滤网等,用户有需要,可拨打该公司服务热线9618966或小区内贴出的“供热小管家”电话。

### 用热咨询

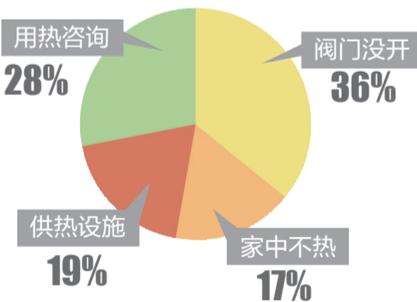
● 问题:市民咨询所在小区何时供热及相关的供热计划。

● 新区热力分公司回复:新建小区供热,需要热力管网敷设

到位、验收合格,居民入住率达标等。各小区情况不同,具体供热时间也不同,详情可拨打热线电话咨询。

## 高新热力公司

来电总数:362个



### 阀门没开

● 问题:供热后,家中暖气片不热。经询问,是由于错过了开阀时间,导致至今未开阀门。

● 高新热力公司回复:高新热力公司从10月23日开始,陆续为直管小区已缴费的用户开阀。该公司正陆续给逾期缴费的用户开阀。这两天,该公司已安排专人对未开阀用户集中开阀。

### 供热设施

● 问题:用户反映所在小区庭院管网或家中供热设施有问题,如滴、漏、跑、冒等。

● 高新热力公司回复:对于非直管小区庭院管网及用户家中供热设施漏水这种情况,本着“谁的产权谁维修”原则,若庭院管网出现问题,应由管网受益者共同出资进行维修;若是用户家中供热设施有问题,则由用户自行维修。

### 用热咨询

● 问题:有人想知道高新热力公司目前供热是否正常,未供热小区何时供热。

● 高新热力公司回复:目前,高新热力公司供热各项参数正常,能够满足用户正常供热需求。对于用户反映的问题,该公司都已认真记录并及时落实解决。用户若有疑问,可拨打高新热力公司热线64331318咨询。

