

□记者 王若馨 文/图

昨日上午10点,负责涧西区、西工区、老城区、瀍河区和伊滨区供热的洛阳热力有限公司(简称市热力公司)相关负责人做客晚报“问暖热线”,为晚报读者“一对一”解答用热疑问,线上问答也同步进行。

在一个半小时的活动中,市热力公司共接听市民来电53个,解答网络问题13个,并采取场内、场外联动的方式,派出场外热力工作人员奔赴用户家中,为其排忧解难。

昨日,洛阳热力有限公司相关负责人做客晚报“问暖热线”,并通过“微动洛阳”线上同步解答

场内场外联动 “热”问题马上办

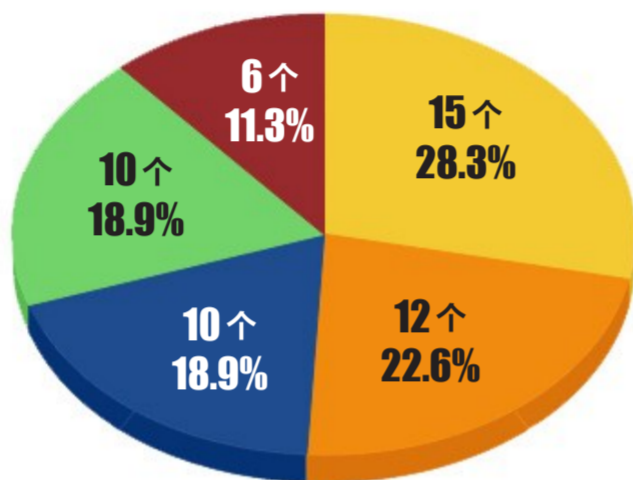
问暖热线 66778866

01 看数据 | 活动结束后 31个来电问题现场解决

昨天上午不到10点,晚报“问暖热线”66778866的电话就响个不停。与往年不同,此次我们除了电话“问暖”,还开通了网络在线问答,只要您关注“微动洛阳”微信公众号,在相关微信下留言注明您家遇到的用热问题,也可以得到权威解答。

在昨天一个半小时的活动中,市热力公司共接听读者来电53个,按性质可分为5类:

经统计,在这53个“热”问题中,有31个问题得到了现场答复或场外的及时解决。市热力公司相关负责人表示,其余问题需要进一步落实情况,他们将安排技术人员尽快核实、上门为用户提供服务,预计在3日内基本解决剩余问题。



咨询开阀时间 咨询小区何时供热 反映家中暖气不热或户内冷热不均问题 要求清洗过滤网 咨询供热政策

绘制 陈晨



市热力公司相关负责人及工作人员解答市民的“热”问题



市热力公司工作人员(右)通过“微动洛阳”线上解答市民问题

02 探现场 | 快速出动 场外热力工作人员高效解决“热”问题

场景一

胡先生是涧西区和顺园二期的业主,昨日上午,他来电反映家中暖气不热,说查找过多次原因,但至今不明,“我家有老人,暖气不热老人受罪啊,希望你们能来看看”。

挂断电话后,市热力公司相关负责人迅速联系了距离该小区最近的一名场外“待命”热力工作人员。

20分钟后,该工作人员就来到胡先生家中。经检查,他家暖气不热的原因是户内管道的过滤网堵塞了,该工作人员为胡先生家免费清理了过滤网,并调节了户内的水力平衡。“没想到你们这么快就上门查看并清理了过滤网,现在家里热起来了,谢谢你们。”胡先生说。

场景二

高女士是瀍河区史家湾馨苑小区的住户,该小区属安置小区,是今年新增供热小区中的新建小区,采用分户计量的供热方式。

高女士来电反映,采暖季开始后她家的暖气一直不太热,排气阀还有漏水现象,她常年一个人生活,遇到这种情况不知道该怎么办。经现场调度,场外热力工作人员立即出动,很快就来到高女士家中。经检查,她家暖气不热是因为户内管网中的脏东西太多,导致户内热

循环不畅。该工作人员为其清理了管网中的异物,并修好了漏水的排气阀。



03 答问题 | 这些“热”问题或许您也关心

■ 新供热小区暖气不热多因过滤网堵塞导致热循环不畅

市热力公司: 根据21日的热线情况及场外热力工作人员的反馈,新供热小区暖气不热的原因多为过滤网堵塞导致热循环不畅。之所以出现这种情况,主要是因为新供热小区管道内的杂质经循环水冲洗后脱落,进而堵塞了过滤网。为解决这一问题,在供热初期热力工作人员一般会向管网中注水来清理过滤网,提高热循环的效率。如果是用户户内管道的过滤网堵塞,热力工作人员一般会清洗过滤网,以提高户内热循环效率。

新供热小区还有一种暖气不热的情况表现为用户户内或楼栋间冷热不均,出现这种情况主要是水力失衡造成的热量分配不均。楼栋间冷热不均可能是庭院管网水力失衡,需要联系热力公司进行调节。对于户内水力平衡的调节,如果用户家安装了室温自动调节阀,调节户内平衡相对容易,只需将温控阀指针对准3(若温控阀是进口的则对准5),设定为20℃室温标准,这样,在室温低于设定温度时阀门会自动打开,在室温高于设定温度时阀门会自动关闭。家中安装有室温自动

调节阀的用户,一般在供热4小时后,室温就可以达到设定温度。

根据我们现场查看的情况,大部分用户未安装室温自动调节阀,只能手动调节户内水力平衡,即先关闭所有的暖气片阀门,然后从最后一组开始开启,开启幅度要尽量小,只要该暖气片有温度即可,以此类推逐一往前端调节。没有安装室温自动调节阀的用户要把所有房间调到合适温度一般需要2天到3天。另外,别忘了在室内墙壁1.5米左右的高度悬挂一个温度计,依据它来开大或关小某个房间的阀门,以收到比较满意的效果。

■ 楼栋里的暖气管道漏水,如已超出质保期,将由受到影响的业主共同承担维修费用

市热力公司: 在活动中,有不少读者问到供热设施坏了由谁来理一事。例如西工区凯悦雅苑6号楼的业主来电称,楼栋内的暖气管道漏水了,管网修好后维修单位要求材料费由业主共同承担,他们想问问这有啥依据。

自2009年12月1日起,我市开征城市基础设施配套费,城市基础设施配套费主要用于建设项目规划红线外公共配套设施。规划红线外的供热设施由热力公司负责建设和维修。规划红线内的用户供热支管线、小区热力站、庭院管网由全体业主投资建设,产权归全体业主所有;分户计量装置及户内用热设施归业主所有。

小区供热设施的维修,在质保期内,如果是开发商或物业公司建设的设施,根据合同约定由开发商和物业公司进行维修;如果是热力公司建设的设施,由热力公司负责维修。如果供热设施超出了质保期,其维修所产生的费用由受到影响的业主共同承担。因此,楼栋里的暖气管道漏水,如果超出质保期将由受到影响的业主共同承担维修费用。

04 看提醒 | 若您的小区由新区热力分公司供热 今天上午可来电咨询“热”问题

今天做客“问暖热线”的热力公司为洛阳北控水务集团有限公司新区热力分公司(简称新区热力分公司)

●若您家在以下区域,可在明天活动时间内电话咨询“热”问题 东至关林火车站一线,西至西环路(包括高新区部分区域),北至洛河南岸,南至高铁龙门站一线

●时间:今日上午10点至11点30分

●参与方式

1.拨打热线66778866

2.关注“微动洛阳”微信公众号,在相关微信下留言注明您家遇到的用热问题。您留言时,请准备备注小区所在城区及小区名字,以便获得准确回复

●特别提醒:由于今天上午9点至10点相关部门进行光纤升级改造,其间热线66778866暂不能接听电话,若10点之前您有供热问题,请拨打新区热力分公司24小时热线:9618966

洛阳网 lyd.com.cn 政务微信开发运营领导者



扫码了解 洛阳网

政务微信运营, 我们更专业!

- 30名专业新闻编辑、记者团队
- 20年专业积累 政务服务专家
- 定制开发 微信托管

洛阳网创办于1997年,由洛阳日报报业集团主办,是国家一类新闻网站,具备新闻采编资质,同时拥有信息网络传播视听节目许可证,为洛阳综合性城市门户网站。

洛阳网长期专注于移动互联网的创新与推广,拥有一批资深的新媒体专业人员,可为党政机关,事业单位提供开发、搭建、培训、推广等政务微信一体化解决方案。

咨询电话: 65233921