

昨日,洛阳北控水务集团有限公司新区热力分公司做客晚报“问暖热线”,“微动洛阳”线上解答同步进行

# 线上线下、场内场外联动解决“热”问题

明日上午,高新热力公司做客晚报“问暖热线”

□记者 王若馨 通讯员 张冬慧 文/图

继洛阳热力有限公司相关负责人做客晚报“问暖热线”后,昨日上午10点,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)相关负责人也做客晚报“问暖热线”,与晚报读者互动,“一对一”解答供热问题。

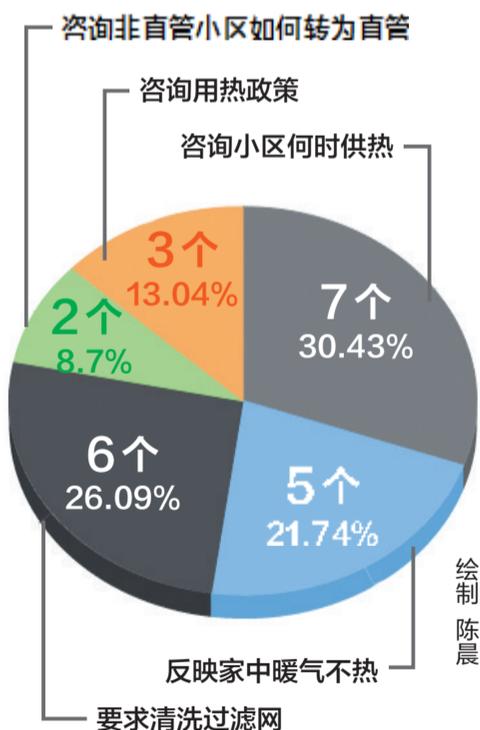
为快速帮助用户解决实际用热问题,此次活动采取线上线下、场内场外联动的形式,深入用户家中为他们提供最实际、快速的服务。

## 01 数据分析 | 咨询小区何时供热的电话最多

“我家在路劲御城11号楼,我们小区是热力公司的直管小区,供热一周了,可我家还是不太热。”昨日上午10点刚过,市民宁女士的电话就打了进来,新区热力分公司的工作人员通过宁女士的描述对她家的“热”问题进行了远程“诊断”。

除了电话“问暖”,“微动洛阳”微信公众号在线问答也人气满满,截至昨日活动结束,新区热力分公司共接听市民来电23个,网络解答问题10余个,其中多数问题已现场解决。新区热力分公司相关负责人承诺,其余需要进一步核实的“热”问题,他们将在接下来的两天时间里积极落实,尽早给用户一个满意的答案。

这23个市民来电,按性质可分为5类:



场外热力工作人员为郑先生家解决“热”问题



新区热力分公司工作人员接听市民来电并记录问题

## 02 直击现场 | 场内场外联动,热力工作人员上门为直管小区用户解决“热”问题

72岁的郑先生是洛龙区泉舜·沁泉苑的住户。他来电反映,该小区虽已供热多年,但他家今年是第一年在洛阳过冬,也是第一年使用暖气,采暖季开始后,他家中的暖气一直不太热,排气、放水等方法都试了,还是不行。

泉舜·沁泉苑为新区热力分公司的直管小区。了解完郑先生家的情况后,新区热力

分公司相关负责人当即联系到负责该小区运行工作的场外热力工作人员。工作人员立即前往郑先生家中查看,经检查,发现他家暖气不热的原因是户内管道的过滤网堵塞了。工作人员现场帮郑先生家清洗了过滤网。昨日上午活动结束前,记者对郑先生进行了回访,他表示家中温度正在上升。

## 03 问题解答 | 这些“热”问题,也许您也关心

### ■ 帝都国际城三期预计11月底前可以供热

新区热力分公司:昨日有市民咨询帝都国际城三期何时供热。目前,我公司正在对帝都国际城三期进行收费、管道冲洗及热

量表安装工作,同时该小区开发商在对小区内的二次管网进行保温处理,各项工作均进入了尾声,预计11月底前可以供热。

### ■ 路劲御城11号楼、12号楼、13号楼、15号楼暖气不热是因为过滤网堵塞

新区热力分公司:在活动中,来电咨询路劲御城11号楼、12号楼、13号楼、15号楼暖气不热原因的市民较多。经核实,路劲御城11号楼、12号楼、13号楼、15号楼是我公司今年新供热的区域,根据该小区现场运行人员的反馈,这几栋楼暖气不热主要是因为小区庭院管网冷热不均,冷热不均

的原因是新供热小区管网内杂质在高温、高压热水循环过程中脱落,进而堵塞了过滤网。

目前,热力工作人员正在对该小区二次管网进行第三次冲洗,并将再次清洗过滤网,在这一系列的工作完成后,这几栋楼的供热质量应该会得到改善。

## 04 预告 | 明日上午,高新热力公司做客晚报“问暖热线”

24日上午,做客晚报“问暖热线”的热力公司为洛阳高新热力有限公司(简称高新热力公司)。

●若您家在高新区,可在明天活动时间打电话或线上咨询用热问题

●时间:明日上午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,请准确备注小区所在城区及小区名字,以便获得准确回复



关注“微动洛阳”微信公众号,线上咨询“热”问题