

# 供热系统“热热身”，确保准时“暖”起来



我为群众办实事

洛报融媒记者 谢娜娜 周欣然

15日零时，我市今冬集中供热工作将拉开帷幕。今年我市新增哪些供热小区？目前各供热企业准备工作进展如何？昨日，记者联系多家热企，为市民展示今冬首个“热”答卷。

## 【洛阳热力】

### ●目前准备情况

“为避免供热首日运行高峰，我们实行提前错峰开阀，8日主管网开始升温，从12日开始直管小区逐步升温，确保15日居民室内温度达标。”洛阳热力集团有限公司（简称洛阳热力）有关负责人介绍，目前从热源到管网，以及小区供热都比较稳定，各项指标都达到了供热要求。

为提高今冬供热服务质量，洛阳热力组建了“供热管家”服务团队，450名“供热管家”下沉到各用热片区提供服务，45人组成的专业应急抢修队伍24小时待命，新添置了应急保障设备，确保发生供热故障后能快速反应，第一时间处理。

### ●新增供热情况

今年洛阳热力新增供热面积70.8万平方米，覆盖8300余户，保证群众温暖过冬。新增供热小区为绿都青云赋二期、湖南路一号院及周边、凯瑞红磡国际、春晴公寓、建机厂、一运家属院、恒大九期（A184#~186#楼）、熙春花苑。

### ●三类小区不能如期供热

以下三类小区，不能如期供热：第一类是新小区开发商建设的供热设施尚未通过验收的；第二类是小区用热率低，达不到小区热力站25%安全用热标准的；第三类是部分老旧小区申请用热晚，小区热力站选址迟迟无法确定，导致工期滞后的。目前，洛阳热力正在推动相关问题尽快解决。

### ●24小时客服热线

63005678

## 【新区热力】

### ●目前准备情况

洛阳北控水务集团新区热力分公司（简称新区热力）工作人员介绍，新区热力已经完成供热主管网的冲洗及缺陷修复工作，并着手进行升温升压操作。11日，各直管小区供热设备开始分片错峰试升温。

新区热力已全面做好今冬各项供热准备工作。目前，按照供热运行保障方案，依托智慧供热信息综合平台，运行调度专班密切关注热源电厂出口温度及压力运行情况，确保热源稳

定。同时，该公司建立了客服、运行、维修三位一体联动服务机制，客服人员24小时在线接听电话，第一时间解决用户问题。

### ●新增供热情况

今年新区热力新增供热面积15万平方米，新增新建小区、既有改造小区共计8个，有玖玺台碧熙、碧悦花园、玖锦台、天誉花园、兴华苑、信合小区、顺兴苑、香溪名邸。目前，上述小区热力站进行管道冲洗、设备调试，均已具备供热条件。

### ●24小时客服热线

9618966

## 【高新热力】

### ●目前准备情况

“目前，我公司供热管网已经处于运行状态，随着主管网逐步升温，各小区将陆续升温。”13日，洛阳高新热力有限公司（简称高新热力）工作人员说，为高效解决采暖季用户诉求，高新热力将通过小

区网格员、24小时客服热线、微信报修等三级诉求服务响应机制，全面提升服务效率。

### ●新增供热情况

今年高新热力新增供热面积10万平方米，供热面积达到615万平方米。

### ●24小时客服热线

64331318

## 【暖鑫热力】

### ●目前准备情况

洛阳暖鑫热力有限公司（简称暖鑫热力）工作人员说，截至目前，该公司已全面完成各项供热准备工作，随着主管网逐步升温，各小区将陆续升温，确保用户能在11月15日准时享受到供热服务。

增供热小区为中京花园。为给广大居民提供更加优质的服务，暖鑫热力今年对数智管理平台进行了全面升级，智慧控制中心能够实时采集用户家中的温度数据，有效促进整个小区的温度监测及热平衡调节，实现全过程管控和精准化服务。

### ●新增供热情况

今年暖鑫热力新增供热面积8万平方米，新

### ●24小时客服热线

9618819

## 《百姓呼声 晚报问暖》：我们陪您过暖冬

洛报融媒记者 谢娜娜 周欣然

一年一度的冬季集中供热明天正式开始。每到此时，采暖就成了一个城市的焦点话题，市民盼望过一个温暖的冬天，供热企业希望获得好评，管理部门期待平稳运行，城市供热作为一项重要的民生工程、民心工程，再次面临一场大考。

这个采暖季，晚报将联合洛阳网“百姓呼声”平台，开设《百姓呼声 晚报问暖》专栏，广大市民可以通过晚报问暖热线66778866、“百姓呼声”平台反映各类有关供热的问题，讲述身边的暖心故事。我们将派出记者，第一时间与您对接，联合供热企业回应诉求，解决问题，报道过程。同时，我们还将邀请供热企业的专家，定期梳理采暖过程中常见的问题，普及采暖知识，供广大市民参考。

2010年，作为关心百姓疾苦、体贴百姓冷暖的“咱家的报”，晚报率先在本市媒体中开通了“问暖热线”，广泛收集市民反映的供暖问题，并协调热力企业、物业企业等共同解决。10多年来，每到采暖季，晚报“问暖热线”66778866就会如约开通，记者们奔波在城市的大街小巷，联络沟通广大市民和供热单位，耐心帮助每一位遇到问题的市民，受到广泛关注和欢迎。

2010年，“百姓呼声”网络版正式上线，主要职责是联动政府部门、各县区及公共服务行业等，推动“民有所呼，政有所应”。随着短视频的兴起，2021年，洛阳网依托“百姓呼声”平台推出《呼声姐姐》短视频栏目，借助抖音、微信视频号等社交平台，倾听民声，热辣点评，针对网友反映的问题敦促有关部门及时解决，受到网民好评。截至目前，“百姓呼声”平台个人用户量达230万，进驻单位118家，累计办理网民各类诉求87万余件，回复率在99%以上，已成为我市规模最大的解民忧、纾民困的网上便民问政平台。

如果您家暖气有遗留问题，如果您对供热政策有不明白的地方，如果您家暖气不热或温度不稳定等，都可以向我们反映，我们将联系相关部门，帮您解决问题，让您温暖过冬。



绘制 吴芳