

这些“热”问题 大家很关心

多种报修渠道供市民选择



□洛报融媒记者 谢娜娜 通讯员 李冀瑶 吉怡 冯来新 文/图

正式供热已3天,您家暖气效果如何,客服热线打通了吗?记者从我市供热企业了解到,供热开始后,首日客服热线接听量较大,16日起逐渐减少。市民反映的诉求,相关企业通过释疑解答、管家上门服务,正在有序解决。

洛阳热力

24小时客服热线:63005678

15日共接听电话2329个,接通率为97.57%。其中9:00至11:00、14:00至17:00为热线咨询高峰期。

- 政策咨询类占19%,多为查户号、查费用、新小区用热咨询。
- 预约开阀类占41%。
- 家中暖气不够热占26%。
- 其他问题约占14%,多为非直管小区。

洛阳热力集团有限公司(简称洛阳热力)有关负责人介绍,为解决供热前期热线难打的问题,该公司对现有热线63005678的客服系统进行升级,客服系统按100万用户数量设计,语音呼叫中心支持80坐席,最大可扩展200坐席,客服中心每日接线量可达5000余次。

除了客服热线,还有这些报修渠道

- 联系小区供热管家 每个直管小区均设置有供热管家公示牌并公布其联系方式,居民可直接打电话联系管家,如遇手机忙线,可以发送短信,管家看到短信后将第一时间与居民联系。
- 微信报修 可以通过直管小区的业主群向供热管家反映诉求,也可以关注“洛阳热力集团有限公司”微信公众号,根据提示菜单进行微信报修。

新区热力

24小时客服热线:9618966

15日共接听电话1677个,集中于9:00至11:00、14:30至16:30两个高峰时段。

- 咨询类872个,占比52%。主要为查询用热编号、如何缴费、如何开发票以及报停。
- 涉及开阀门的有684个,占比41%。部分居民缴费较晚,预约开阀门需要一定的等待时间。



新区热力客服调度中心工作现场

●报修暖气不热的有121个,占比7%。主要集中在管网升温、流速加大后,沉淀杂质堵塞入楼、入户过滤网,居民家中用暖设施存在集气等问题,热企加紧人手清洗入楼、入户过滤网,并协助用户自行排气。

“除了拨打服务热线和联系供热管家,居民还可以通过‘洛阳新区热力分公司’微信公众号留言的方式表达诉求。”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)有关负责人介绍,关注微信公众号后,打开留言框,说明诉求内容、小区地址及联系方式,后台将有工作人员回复办理。

高新热力

24小时客服热线:64331318

15日共接听客服电话569个,接通率为97%。其中,政策咨询类占43%,家中暖气不够热占24%,预约开阀类占18%,其他问题占15%。

除了客服热线,还有这些报修渠道

- 向供热网格员反映 拨打所在小区供热网格员电话或在小区业主群@供热网格员,反映具体诉求。
- 微信报修 关注“洛阳高新热力有限公司”微信公众号,在下方菜单栏里点击“业务办理”,再点击“在线诉求”,反映问题。

洛阳高新热力有限公司(简称高新热力)有关工作人员提醒,居民表达诉求时需提供小区名称、楼栋、单元、门牌号等信息,诉求人的联系方式及采暖形式和问题现状,如漏水、开阀、不热等,以提高工作人员服务效率。

除了拨打以上3家供热企业客服热线,您还可以通过洛阳晚报新闻热线66778866、洛阳网“百姓呼声”等线上平台反映您的“热”问题。

暖气有问题? 技术人员来支招

□洛报融媒记者 周欣然 通讯员 冯来新

15日零时,我市今冬集中供热正式启动。随着暖流进入千家万户,家中暖气设施可能出现一些影响正常采暖的问题。记者采访了洛阳高新热力有限公司技术人员余国锋,为您详细解答。

有些问题可尝试自己处理

●暖气片阀门或管道连接处渗水

处理方法:多数是因热胀冷缩造成的。可以用接水器具接水,并观察渗水情况。随着供水温度提高,渗水情况可能减轻或消失。若渗水情况持续或加重,应及时联系专业维修人员。

●室内温度不均匀,部分房间过热或过冷

处理方法:调整暖气片或各路地暖的阀门开度,平衡室内温度。在一般情况下,温控调节阀门顺时针方向旋转为关闭,逆时针方向旋转为开启。如果暖气片为并联方式,把较热暖气片的回水阀关小,不热暖气片的回水阀开大。

如果暖气片为串联方式,把较热暖气片的联通阀开大,不热暖气片的联通阀门关小。

●暖气片温度高,室内温度不高

处理方法:建议用户排查家中安装的散热器选型是否合适;了解四邻是否用热;去掉散热器周边杂物,不遮盖散热器;加强房间的密闭性(如做墙体保温、更换节能型门窗等);合理开窗换气等。

有些问题须由专业维修人员处理

●严重的跑冒滴漏

处理方法:若暖气片出现严重的跑冒滴漏,应立即关闭暖气片的供、回水阀。若室内管道出现漏水,用户可自行关闭室内或室外入户主管道供、回水球阀,减小漏水造成的损失,然后请专业人员处理。

●暖气片长时间不热,排气和调整阀门开度均无效

处理方法:这可能是由于管道与阀门老化堵塞造成的。此时,需要请专业人员检查和维修。

●用户私自加装或改动供热设施后,出现供热不足或漏水等问题

处理方法:这可能是由于私自加装或改动供热设施,破坏了供热系统整体结构造成的。此时,需要请专业人员进行检查和维修,并恢复供热系统原状。同时,用户应遵守相关规定,不要私自加装或改动供热设施。

●暖气片上部热、下部凉

处理方法:可能是暖气片堵塞了,需要请专业人员前来检查维修,用户切不可自行拆装。余国锋表示,热用户在遇到实际问题时,可以随时向热力公司的小区网格员反映问题,或拨打热线电话,也可通过公司微信公众号报修,以便得到专业的解答与协助。