



问暖热线: 2110110

18678798366 (张林) 18264769671 (公素云)

齐鲁晚报·今日运河 您的冷暖我们时刻惦记着

供暖服务还需要更“给力”

本报记者实地探访居民家供暖“烦心事”

11月18日是供暖第四天,不少居民家里的暖气不热,或有故障需要维修。拨打各个供热公司公布的服务热线时,虽然维修人员多数能及时赶到,但维修进度却让居民们很不满意。记者随机对四个暖气不热的家庭进行走访,现场拨打供热公司热线,发现维修进度问题确实存在。

本报记者 岳茵茵 张林



陈女士手机上满是拨打供热公司热线的通话记录。本报记者 岳茵茵 摄

1 地点:碧水云天小区 归属:济宁四和供热公司

9:00 记者来到陈女士家中,家中的暖气片自15日就一直是凉的,室外的回水管道还在不停滴水。陈女士介绍,这几天她没少给四和供热打电话,但即使来了工作人员,也没能解决问题。

9:55 陈女士拨打了客服热线,

工作人员详细记录下陈女士的住址,表示将会在三天内上门服务。陈女士认为太慢,客服又给了一个负责该片区的供热管理三所的电话。

10:02 陈女士拨通了供热管理三所的电话,工作人员表示尽可能下午安排人上门服务,具

体时间不能确认,让她下午2点再打电话。

14:29 陈女士回复记者,供热公司来了两名工作人员,带着简易工具,但仍未能查出具体原因,工作人员说将转交给另一部门处理。陈女士对此表示不满:“都来人了,为啥还不能修。”

暖气片冰凉,也别使劲放水

本报济宁11月18日讯(记者公素云) 家里暖气一直不热,把暖气片里的凉水都放出来会不会就有热水了?18日记者采访发现,不少市民因家中暖气不热,尝试将凉水放出,导致供热管网内水压过低,循环机组自动停转。

18日,家住运河商筑小区的刘女士拨打本报问暖热线反映,家里的暖气片冰凉,该小区6座楼几乎都是这样。当日上午,记者来到刘女士家中,发现虽然走廊里的管道挺热,

但是入户家里的管道却是冰凉。

记者随即联系了四和供热公司的维修人员,维修人员20分钟后来到用户家中,“由于水压低,室内循环不起来,导致外面的管道虽热,但是却无法循环到用户家里。”维修人员告诉记者,供热管网运行一般需要4.5公斤的水压,一旦过低则会循环不畅,影响供热效果。而一旦水压低于1.5公斤,系统就会防止机器损毁而自动停止运行。“这种情况已经发生了6次,我们没

有发现管网漏水,所以很可能是居民自行放水导致。”

“假设一个供热片区有1000户居民,其中两三户过度放水就会导致水压过低,影响循环,所以用户千万不要过度放水。”维修人员说,水压由1.5公斤升至4.5公斤需要添加300立方的凉水来加大水压。“而这些水加热到正常温度需要3个小时,所以放水越多,为了保持压力补充进去的凉水就越多,温度提升也就越慢。”

地点:舜泰园小区

2 归属:济宁运河热力公司

9:30 记者来到该小区18号楼东一单元,刘女士带着记者查看了一楼西户家的暖气,对于暖气温度,户主比较满意。随后,记者来到五楼西户,该户人家的暖气明显不如一楼热。接着记者来到顶层十楼西户人家,家中暖气温度更低,有一组暖气片冰凉。

10:30 记者以小区居民的身份拨打了客服热线,一位工作人员告诉记者,越往高处温度越低,可能是循

环不畅,由于维修人员工作很忙,居民可以到顶层楼道内打开暖气阀门放气。

11:00 该单元顶层西户的居民找人给管道放了气,确实放出了不少气体,温度是否上升还需要等一段时间再查看。

16:30 刘女士回复记者,暖气温度依然没有变化。“作为用户,我们不是专业人士,希望热力公司能够派人到现场实地查看,我们交了钱,应该享受服务。”

地点:核桃园小区

3 归属:济宁东郊热电公司

13:30 记者来到位于该小区15号楼一单元东户的杨女士家中,她家的暖气今年刚安装。供热已经四天,杨女士家除了暖气进水管有些温度,暖气片及回水管冰凉。与杨女士同一栋楼的其他三户居民家,也出现了家中多组暖气片不热的现象。

14:00 杨女士多次联系管道施工方,但对方表示,他们只负责暖气管道是否漏水、漏气,热不热无法处理。

15:00 记者拨打了热力公司客服电话,一位工作人员说,所反映的问题他们记录下来,然后派单给维修人员,具体维修时间她并不清楚。

19:00 东郊热电公司一位工作人员回复称杨女士家中出现的问题,有可能是供暖系统出现故障,具体情况需要现场查看,他表示19日将安排工作人员前去查看。

地点:杨柳国际新城

4 归属:济宁新东供热公司杨柳办公室

14:40 记者来到该小区B区6号楼张先生家中。张先生说,这几天家里的暖气温度一直不高,室内外的温度相差不多,暖气片不热。

14:59 张先生拨通了济宁新东供热有限责任公司的电话,工作人员称该小区的供热已承包,维修不再由他们负责。

15:14 记者来到负责为该小区供热的杨柳小区供热办公室,四名男子正在打牌,其中一张姓男子说现在有很多家的管道爆了,目前

仍在预热过程中,负责人没在单位。另一男子说这里只负责管道、阀门。

16:23 记者按照该办公室门口张贴的服务电话联系到一位姓蔡的负责人,他表示马上让工作人员去居民家里了解情况。

17:25 蔡姓负责人说工作人员已经在居民家中,由于家里的暖气片是自行安装的,工作人员调试需要收取10元的费用被业主拒绝。居民张先生对此表示很不满意。

建设美丽 需要你我他

济宁

