

1小时接热线400多个,六大热企负责人承诺

所有问题都将逐一落实解决

问暖热线
96706123

南东泰热力公司、济南绿园供热公司、济南市匡山热力中心等热企相关负责人在分机准备就绪,接听市民来电。

本报11月16日讯 16日上午10点至11点,济南市市政公用事业局巡视员郭森携供热办和六大热企相关负责人做客本报,为市民遇到的供热难题提供帮助。1个小时的接线时间内,7部热线电话一刻不闲,接线数量达到400多个。相关负责人现场表示,对用户反映的问题,回去后督促有关人员尽快落实解决。

15日为济南市正式供暖第一天,由于刚开始供热,不少小区和居民反映,家里还存在暖气不热的情况。16日上午10点,市政公用事业局巡视员郭森,供热办,济南热电公司,济南热力公司,山东黄泰热力公司,济

“家里还有房间暖气不热乎,能来给调试一下吗?”郎茂山小区北区居民刘先生。“室内温度测温怎么测,走什么程序,测出不合格是按天退费吗?”“我家的暖气还一点不热,已经缴过暖气费了。”“我们这里的自管站报停不免费,还继续收暖气占道费。居民如果不交钱还要被停水停电,这样符合规定吗?”……

据接听热线的供热办和各热企负责人介绍,今年由于热调试期提前,现在整体不热的情况并不多见,多是零星居民反映家里不热或者单个房间不热。“也有部分是自管站的问题,自管站热调试很晚,导致到了正式供暖季,居民家仍不达标。”



济南市市政公用事业局巡视员郭森在接听市民来电。 本报记者 戴伟 摄

在上午1个小时的时间里,济南市市政公用事业局和各大热企共接到超过400个热线电话,反映的问题各种各样。由于时间原因,上午的热线电

话中只有部分市民得到答复,但热企负责人表示,热线接到的所有问题都是对热企工作的督促,之后会安排工作人员一一进行查看、落实,争取尽早解决。

头条链接

家里暖气不热 各有各的原因

问题一:

老旧小区管网失修

历城区山大北路83号山东省质量技术监督局宿舍的一位住户表示,多年来家中暖气不热。

济南热力公司相关负责人表示,该小区用热系统为单管串联式,使用时间已20余年,部分管道管径偏细且存在堵塞现象,供热效果相比周边小区仍存在一定的差距。热力公司已多次下整改通知,并与用户单位进行沟通,建议由单位统一将其宿舍楼内的用热系统改造为分户控制式,但受资金问题限制,一直未全面改造。

目前,济南一些老旧小区管网年久失修,管道会产生腐蚀、结垢等现象,热水循环时,一些杂物容易在管道的弯头处沉积,造成管道堵塞,导致暖气不热,对家中管道进行反复冲洗和排气可在一定程度上缓解。

问题二:

新小区管道有漏点

领秀城漫山香墅二期业主杨女士反映,小区近30户人家已经缴纳了暖气费,但是至今都没有供上暖气,从暖气片中放出的是凉水。

济南热电公司相关负责人回复,领秀城漫山香墅小区是第一年供暖,而且漫山香墅小区的用暖业主并不是很多。热电公司已经与领秀城开发商达成一致,为小区业主供暖。第一年新供暖的小区调试时间可能会错开高峰,目前正在调试过程当中,小区的管道有一些漏点,正在维修。

问题三:

管网末端整楼不热

园丁小区南区14号楼业主反映,整栋楼的暖气都不热,左邻右舍的温度基本都低于15℃。

济南匡山热力相关负责人解释,园丁小区14号在整个供暖系统的最末端,离热源的距离比较远,可能会出现暖气不热的情况。今年匡山热力公司已经对换热站进行了改造,以期能够解决这个问题。根据规定,今年的最低室温不低于18℃,比去年的16℃有所提升。工作人员会到业主家中进行现场检修,或者对热源进行调整。



各热企相关负责人在接听市民来电,并随时记录、派单。 本报记者 戴伟 摄

现场特写

记下市民地址,当即派单处理

16日上午10点10分,市民陈女士打来电话反映,她家在东外环,是单位宿舍,从去年开始家里暖气就不热,现在还是不热。“找物业说不归自己管,推来推去没解决,现在冷得不行。”济南市市政公用事业局巡视员郭森接到热线后说,“这个

小区应该是个自管站。”并立即安排济南热力公司相关工作人员了解和处理此事。

还没到中午,陈女士在家就等到了热力公司和相关的两家物业公司的负责人。“宿舍会再进行热调试,争取温度早日达标。”记者在现场看到,热企负责人一

边接热线一边安排工单处理。

本报呼叫中心瞬间变身热企派单中心,供热办和六大热企接到电话第一时间记下来市民的地址和电话,放下电话立即往各自的企业派单,督促工作人员当天上门解决。

接听热线结束后,郭森立

即与各热企负责人开了个短会,对于居民反映的家中暖气片不热,暖气片漏水等问题,要立即派单,进行处理。他还要求各热企对于整个楼层、整个单元等大的不热点,特别是由于供热企业进行热调试引起的不热问题,要在两到三天内予以解决。

本版撰写 本报记者 蒋龙龙 王皇 孟燕 见习记者 张玉岩 朱文龙 张九龙

百脉泉 中国生态酿酒倡导者

喝好酒 读大报!

齐鲁晚报联合山东百脉泉酒业有限公司,共同举办“喝名酒·读大报”消费者回馈活动。

即日起,凡从山东百脉泉酒业有限公司济南分公司购买34°百脉泉金装十年壹箱(统一售价:340元/箱)即获赠2015年全年《齐鲁晚报》壹份。

活动区域:济南市区范围内。 活动时间:即日起至2014年12月31日。

活动地点:明湖东路787—39号(百脉泉酒业济南分公司) 电话:88666486



山东百脉泉酒业有限公司 SHANDONG BAIMAI SPRING DISTILLERY Co., Ltd.