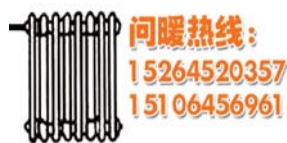


港城今天开始正式供暖

500供热公司一天能接2000多个咨询电话



问暖热线:

15264520357

15106456961

□通讯员 郑利坤 李庆梅
□记者 孙淑玉 报道
qlwbssy@vip.163.com

本报11月15日讯 11日起港城提前启动今冬供暖工作,经过5天的调试,市区主要供暖公司运行调试已基本完成,大部分市民家中都顺利热乎起来。16日是正式供暖的首日,如果您家还有供暖问题,除拨打供热公司的维修电话外,还可拨打市供热燃气管理处电话6695030。

“今天还可以正常交费,您带上交费编码到附近烟台银行交就行。”15日下午,在500供热公司客服中心,接线员刚放下咨询交费的电话,家里不暖的投诉紧接着打了进来。记者了解到,11日提前启动正式供暖工作后,不少住户家中存在暖气不热的情况。除班组外,500供热公司仅6666500八部电话每天就能接到2000-3000多个电话。而在华阳热电客服中心,每天2000

多个热线电话除由客服人员直接解答外,其余难题都及时转到相应班组进行处理。

供暖初期不少市民反映,供热公司的客服电话一上午也不打进了成了摆设,这种情况该如何解决?工作人员提醒市民,如家中遇到供暖问题,先打注水试压通知上的班组电话,如实在联系不上再打客服电话,避免因咨询太多,耽误了正常维修。如家中实在不暖,市民还可以拨打6695030,向市供热燃气管理处咨询解决。

近日,本报“问暖热线”不断接到市民反映家中暖气不热,哪些原因会导致家里暖气“热缓慢”呢?工作人员告诉记者,装修期间导致供暖设施堵塞是用户家中不热的一大问题。此外,管道积气也是影响供暖效果的一大问题。

遇到这种情况应该怎么处理?工作人员提醒市民,正式供暖前,住户可先将暖气片上的杂物进行清理,以免影响供暖效果。遇到积气的情形,分户控制的住户家中每个暖气片都有一个放气阀,定期用手将放气阀拧开,听到“吡吡”的排气声后,等到管道内有水排出即可。上供下回老用户则可通过适当放水来解决。



500
客服部
客服人员
正在接
市民咨
询电话。
记者
李泊
静 摄

●小贴士

暖气水请不要私自取用

采暖系统通过循环的热水来保证温度,私自取用暖气水,会造成供热系统因缺水无法保证供热,影响供热效果,严重的易造成停热事故。而采暖系统中循环的热水都是加了防腐剂等化学物质的,尽管

不会对人体造成直接损害,但取用暖气水还是存在一定风险。专业人士提醒市民千万不要图一时省事,私取暖气热水使用,以免在给整个供暖系统带来影响的同时危及自身健康。

暖气片漏水怎么办

据专业人员介绍,暖气片漏水后应立即用抹布、厚毛巾等物品将漏水点堵上,减少水流量,从而降低热水喷涌造成的热损失。如果是分户控制的用户则应尽快关闭阀门,然后拨打所在区域供热公司锅炉房和换热站的维修电话,请专业维修人员维修。

记者 孙淑玉 整理

热水白白淌了一个多小时

原来是住户家暖气片漏水

□记者 蒋慧晨 报道

本报11月15日讯 “单元楼的暖气管道漏水都一个多小时了,看着热水就这么白白流走了,看着怪可惜的。”15日上午,市民王女士向记者反映单元楼外的暖气管道漏水的情况。随后,烟台500供热公司维修人员赶到维修,原来是邻居家暖气片漏水,维修人员关闭总阀,打开了泄水阀。

15日中午,记者在向阳街17号单元门前看到,门前已经积满了水,热水从暖气管道中涌出,眼看就要顺着楼梯流进地下室。过往的居民都踮起脚,小心翼翼地经过这里。“现在幸好不是冬天,要不然水流出来了冰得多危险!”王女士说。记者联系了烟台500供热

公司的维修人员,不到15分钟,维修人员就赶到了现场。维修人员发现,暖气管道总阀被关闭了,泄水阀被打开了。“我上午来的时候,总阀是打开的呀!”维修人员很疑惑。这时,一楼的住户告诉维修人员,是自家的暖气片上午突然漏水,才找到另一位维修人员将暖气管道总阀关闭了。

“以为单元楼暖气管道漏水,原来是虚惊一场。”王女士说。维修人员告诉记者,供暖初期,维修的工作量骤增,烟台500供热公司问暖电话每天24小时全天值班,维修人员晚上也会轮流值班,只为确保居民能顺利供暖。“一楼住户家漏水管要更换新管,新管更换完成了,马上就可以开总阀恢复供热。”维修人员说。



维修人查看漏水暖气管。
记者 蒋慧晨 摄

●东方巴黎小区

不交物业费就给关阀门?

物业称工作失误关错了阀门,并退还业主两天供暖费

□记者 孙淑玉 曲彦霖 报道

本报11月15日讯 本报9日报道过东方巴黎小区业主质疑物业公司将暖气费和物业费捆绑,物业公司回应称没这回事。14日业主沙女士再次打来电话称,今冬早早交上了暖气费,但家里仍冰凉一片,怀疑因物业费没交阀门被关。

“楼下家里早热乎了,就我们家现在还冰凉。”14日傍晚,家住东方巴黎小区的沙女士拨打本报“问暖热线”反映,因房屋维修和小区物业存在争议没交物业费,尽管今冬早早交上

了暖气费,但热乎一阵后14日一早家里暖气片又凉了。

“打电话过去问,物业的人说就是因为物业费没交。”沙女士告诉记者,自家和对门的邻居都因房屋维修等原因和物业公司存在小矛盾,在拒交物业费后,两家的暖气在14日同时被停,如今家里冰凉一片。

15日记者跟随沙女士一同来到中泰物业公司,物业林经理称可能是工作人员工作失误关错了阀门,不会因为物业费没交就耽误业主正常供暖。“还有20多户没交物业费,现在家里都正常供暖。”林经理称小区

有3000多户业主,今年供暖的就有2224户,由于供暖设施没有移交给500供热公司,小区内供暖一直是由物业公司代管。

14日晚沙女士就向物业反映家里不热,为何直至15日中午仍没有工作人员上门处理?林经理称“可能是我们工作不到位”,并承诺将退还沙女士两天的供暖费用。

“我马上找人开阀,保证不耽误供暖。”林经理承诺小区不会出现没交物业费就不给供暖的情形。中午12点左右,沙女士和邻居家的分户阀门已顺利打开,家里渐渐有热乎气了。

这些住户家暖和了

1、佳隆山庄张先生:提前供暖家里暖气片一直冰凉,小区其他人家里也不热。

经本报多次协调,14日已有500供热公司工作人员到小区内查找原因,15日一早电话回访时,张先生称家里已经开始有温度了。

2、台湾村刘女士:咨询家里暖气不热情况,希望能有工作人员上门查找原因。

经本报记者多次沟通,15日一早回访时,刘女士家里也开始渐渐有温度了。

3、平安街40-7曲先生:家里一直不热,也不知道问题出在哪里,家里老人小孩都受不了。

经本报多次沟通,14日一早曲先生称家里已经热乎气来了,因阀门问题,500供热公司工作人员三次上门负责维修,如今家里已经热乎起来。

4、南迎祥路16号楼丁女士:整个楼都不热,家里有老人还有孩子,希望能早点上门解决。

本报记者接到电话后,立即与500供热公司协调,14日一早,丁女士称家里已经开始由热乎气了。

5、锦绣新城三期181-15梁女士:今年第一年供暖,家里一直不热,希望能有人上门查查原因。

经本报记者协调,14日一早梁女士称家里昨天已经暖和起来了。

6、民生小区2号楼内3号任女士:提前供暖后家里有阵温乎了,但随后又冰凉了,也不知道是怎么回事。

经本报记者协调,14日一早任女士称家里已经温乎起来

了。
7、晨光小区4号楼:别家都供暖了,我们单元还没试压,想问问到底是怎么回事?

接电话后,记者第一时间联系开发区热力总公司,14日一早4号楼内已经开始试压。

8、宝珠西路79-1曲先生:家里一直不热,家里老人年纪大了,想问问到底问题出在哪里。

经本报记者协调,15日上午500班组工作人员上门维修,下午曲先生家里已经暖和起来了。

9、新桥小区75-11的郑女士:家里一直不热,而且有轻微漏水现象,希望班组人员上门查看情况。

本报记者立即联系了班组工作人员,15日回访得知郑女士家中已经温乎了,漏水问题也解决了。

10、富顺苑西区59-2的赵女士:家中暖气冰凉,希望问题能尽早得到解决。

记者联系500供热公司后,15日一早回访得知赵女士家中的暖气已经有温度了。

11、南迎祥路16-7的丁女士:家里是上供下回的老系统,见暖气冰凉赶紧拨打了本报问暖热线。

记者帮忙联系班组人员后,15日一早回访得知家里已经温乎了。

12、西南关南街6号楼内5号的徐先生:家里是老系统,2楼不热,急盼解决问题。

经本报记者协调,15日一早记者得知徐先生家里的暖气已经温乎了。

记者 孙淑玉 曲彦霖 整理