

针对用户反映问题专人上门解决

“一个电话打过去,很快就有工作人员上门来解决问题了,‘直接对话’的形式真不错。”龙湖香醍璟宸小区业主郭女士通过“965369 问暖热线”反映了供暖问题,在得到西安东郊能源有限责任公司热网运行主管王喜成的解答后,不久便收到了工作人员前往小区处理问题的消息,她表示,这样的效率让住户的心里感觉很有“暖意”。

龙湖香醍璟宸小区由西安东郊能源有限责任公司负责供暖。郭女士反映,她家的暖气直到11月18日还没有一点温度。王喜成询问了详细情况后,向郭女士进行了解释说明,并现场联系工作人员前去处理。“小区今年交热力公司直管,前期跟物业沟通时有些遗漏,没有将您这一块儿在我们这里备案。我们现在已经有人过去处理了,具体情况稍后会有工作人员联系您。”王喜成对郭女士说。

咸宁广场小区属于西安市热力集团雁东供热公司的服务范围。该小区业主张女士反映,小区前几天暖气还挺热,供热流量给得也足,如今降温反而没了暖气。此外,由西安市热力集团城北供热公司负责供热的隆源国际城小区、含光·香榭丽都小区,也有几位住户反映家里暖气不热的情况。对此,西安市热力集团有限责任公司客户服务中心经理王超一一详细记录,并且向住户进行了解答。

“我们会安排工作人员与用户联系,一方面上门进行测温,另一方面检查供暖设施是否正常,看问题出在小区管网还是住户家中管道,尽快解决用户反映的问题。”王超说。

“看天供热”是有科学道理的

西安高新区热力有限公司客户服务部部长助理李峰表示,从当日接热线的情况看,不少用户都反映暖气随着气温“忽冷忽热”,平时工作中也会遇到用户提出这个问题。

“在采暖季,热力公司会根据室外气温制定相应的水温调节曲线,同时密切关注天气变化情况,及时进行精准调控。有的用户调侃热力公司是‘看天供热’,实际上‘看天供热’是有科学道理的,当外界气温降低时,供水温度就会升高;反之当外界气温升高时,供水温度会降低,直接表现就是居民摸着家中暖气片不如之前热了。这种方式属于正常的供暖调控,不会影响居民家中的采暖质量。”李峰说,供热效果主要体现在室内温度,而不是暖气片及入户管道手感温度。所以,在供热的初、末期,由于室外气温较高,供热企业提供的供水温度就会随之降低,当供水温度低于人的体温时,房间内暖气片用手摸上去就会感觉不热,这属于正常现象。

家住西安市南郊的张先生打电话称,前几年供暖,家里温度都在22℃以上,今年一直在18℃左右。李峰表示,遇到这样的问题,先看小区整体供暖情况如何,如果仅自己家是这样,直管到户的联系热力公司,小区自管的联系物业或业委会,让专业人员上门找问题,再就实际问题进行解决。

架起「暖」心桥 解答「热」问题
供热监管部门及热力企业昨在本报接听「问暖热线」

往年家里都挺热,为啥今年不暖和?每年为啥总是供暖三五天后才热起来?……

11月18日,西安市城市管理和综合执法局燃气供热服务中心、西安市热力集团有限责任公司、西安高新区热力有限公司、西安东郊能源有限责任公司、西安热电供热有限公司、西安诺迪新能源科技有限公司在三秦都市报接听“965369 问暖热线”,解答采暖户各类疑惑,安排上门解决问题。

特殊问题给予合理建议

“我们业主进行用热意向调查,有用热需求愿意缴全额费用的已经超过60%,为什么还不能供暖?”“物业现在不愿意签合同,你们热力公司能不能开通线上缴费渠道,让我们业主自行缴费?”位于航天中路的鑫苑府小区属于西安热电供热有限公司的服务范围,当天上午,有不少该小区的业主拨打热线,反映小区的供暖问题。

西安热电供热有限公司客服主

管贾健在详细了解业主反映的情况后,向业主说明了相关流程——小区物业向热力公司提交申请,热力公司与小区物业签署供热合同,才能开通缴费渠道收取热费,否则缺乏合理的收费依据。目前,双方在签署供热合同这一环节遇到阻碍,建议业主向西安国家民用航天产业基地管理委员会反映,由相关部门牵头组织热力公司、小区物业、业主代表多方协商解决此事。

上门测温不会只在中午

“接到报修电话,我们会在12小时内安排人员与居民进行对接,约定时间上门测温。”贾健说,具体上门时间工作人员会跟用热户约定,许多用热户存在上班等外出情况,工作人员上门测温也经常会在晚上,不会只在中午上门测温。“暖气升温需要一个过程,如果温度升得太快,管网会承

受不了,容易带来更多问题。”贾健说,刚开始供暖这几天,会有一个逐渐升温过程,只要不是特别冷,都属于正常现象。如果二次管网或者热交换站刚刚维修过,那么整个小区的升温需要八九个小时;如果住户家的供暖设施刚维修过,升温需要两三个小时。

服务范围外问题转交相关单位

“我之前想着冬天不在这儿住,按照全额暖气费的30%交了基础热费,后来家里临时有点变动,我也按时补足了剩余费用,为啥到现在家里暖气还是凉的?”馥桂园熙玥小区的业主阮女士说。

“从11月15日供暖到现在,我家室温就只有17℃,之前给热力公司打电话,也有人来检查了,可是问题一直没解决,现在室温还是17℃。”蓝光公园华府小区的业主薛先生说。

“问小区其他楼的业主,家里暖气都挺正常的,就我们这一栋楼整体没

热。”奥园和悦府小区业主杨先生说。

当天,还有一些反映用热问题的读者,其所在的小区并不在前来接听问暖热线的几家热力公司服务范围之内。针对这些问题,接听电话的热力公司负责人也进行了详细记录。西安诺迪新能源科技有限公司工程部经理李超说:“我们几个人稍后会把这些问题归纳梳理一下,属于自己服务范围的各自认领,其他的转交给负责该小区供热的单位,由他们安排人员联系用户做进一步核实处理。”

暖气收费明确是按建筑面积收费

西安市燃气供热服务中心工程师冯鑫表示,《西安市集中供热条例》及相关部门均明确收费是按建筑面积收费。

按照2018年7月1日起施行的《西安市集中供热条例》第三十四条:推行分户用热计量收费。具备分户用热计量条件的,供热企业应当按照用热量收费,热费按照基本热价和计量热价相结合的方式核算;不具备分户用热计量条件的,热费按照房屋建

筑面积核算。

西安市物价局(现西安市发改委)《关于进一步明确城区集中供热价格有关问题的通知》(市物发(2012)265号)文件中规定,热费按照建筑面积计算。另外,对层高在3米以上按建筑面积收取热费的建筑物,根据《城市建设统计指标体系及制度方法》规定,在计算标准采暖面积时要增加折标系数。具体计算公式为:实际热费=供热价格×建筑面积×(实际层高÷3)。

小区内建锅炉 算不算集中供热

“集中供热概念在《西安市集中供热条例》里有明确规定,是指集中热源所产生的蒸汽、热水,通过管网向城市(镇)或者部分区域的用户有偿提供用热的行为。随着西安市集中供热行业快速发展,新出现的污水源热泵、地源热泵、小区点供模块锅炉供热的形式也纳入集中供热当中。”冯鑫说,对于如何区分集中供热和自备锅炉,一般来说,申领西安市集中供热经营许可证进行热源供应、提供服务的热力企业称为集中供热企业,无论其采取何种方式进行供

热;而未申领西安市集中供热经营许可证的小区物业公司、第三方运维公司等供热的小区,称为自备锅炉供热小区。

三秦都市报“965369 问暖热线”已经开通,如果您遇到供暖相关问题,可拨打问暖热线向我们反映。我们将对您的诉求逐一记录、核实,并联系所属供热企业与相关部门积极回应,及时解决问题。



扫码看视频



接听读者热线电话。