

“965369问暖热线”在行动 助力市民温暖过冬 热线持续“升温” “暖意”陆续送达

每年冬季,供暖都是家家户户关注的焦点。为了在市民与供热企业及监管部门之间架设一座沟通的桥梁,帮助市民温暖过冬,从2010年开始,每年供暖季期间,三秦都市报都会开通“965369问暖热线”,对市民的供暖诉求逐一记录、核实,并联系供热企业与相关部门积极回应,及时解决问题,助力广大市民温暖过冬。

搭建沟通桥梁 助力解决问题

“往年同期物业已经开始收暖气费了,今年却一直都没有动静……”“眼看集中供暖的日子就要到了,我们小区的取暖费还没开始收……”“其他小区都在打压试水,就我们小区还没有动静……”10月22日,三秦都市报“965369问暖热线”上线不久,便陆续收到市民的热线反映,不少业主担心今年小区供暖成问题,不知道能不能按时享受到暖气。

接到线索后,记者现场采访核

实情况,联系供热企业及相关监管部门,一起推进问题解决。其中,不少小区都是因为交房时间不长,业主入住率不够,有供暖需求的业主不多等原因,使得供暖合同签订遇到了障碍。

此外,还有一些市民通过“965369问暖热线”咨询供暖相关政策、日常注意事项等问题,记者通过电话回复之后,梳理部分典型问题,陆续刊发了多篇供暖科普稿件,为更多市民提供服务。



11月18日,供热监管部门及供热企业相关负责人来本报接听“965369问暖热线”。 本报记者 代泽均 摄

供暖季到来,记者提前走访供热企业

供热企业的供热准备工作如何?工作人员都在忙些什么?随着供暖季来临,这些问题成了采暖户最关心的事。11月14日,记者走进供热企业实地探访。

为了确保冬季供热,供热企业提前启动各大热源厂内大型燃气锅炉、供暖服务小区点供锅炉,为11月15日前管网及锅炉供暖温度全部达标做好了准备。在中央控制室,工作人员在电脑前,紧盯着

主管网、二级管网和每个小区换热站的进出水温度;在锅炉运行工作区域,工作人员拿着专业工具,对锅炉燃气输送系统进行检查;在热泵区域,操作人员对热泵运行情况进行查看,调整各项运行参数,使设备处于最佳状态;在燃气调压设施区域,巡检人员对天然气调压系统进行巡检、记录,并签字确认,保证燃气设施设备安全平稳运行……记者将这些画面一一记录,通过文字、图片、视频展示给广大读者,一同近距离接触供热企业。

针对许多采暖户反映供热企业热线电话拨打人数多、接通困难的情况,记者采访了供热企业相关负责人,请他们介绍针对性措施。西安市热力集团抽调72名经验丰富的客服人员参与96116热线接听,定期组织专人对客户呼入但因为各种原因没有成功接听的电话进行回拨,提高接通率。



供热企业巡检人员检查设备运行情况。 本报记者 文晨 摄

供暖首日,记者入户实地“问暖”

11月15日,西安市正式开启集中供暖。记者走进西安多个小区,实地探访供暖情况。

在秋林苑小区6号楼的孙女士家里,温度计显示客厅室温22℃。孙女士表示,11月14日晚下班回家就发现暖气管道有温度了。在启航馨苑柏梁社区袁先生家,家里的温度计显示25℃。在水泥制管厂家属院小区11号楼15层的李女士家里,墙上的暖气片摸上去很暖和。进门

后,记者拿出自己携带的设备进行测温,显示温度为19.6℃。在泛悦城小区,6号楼作为本年度新接入市政供暖系统的建筑,其供暖首日室内温度达到21℃,让居民们感到很满意。

相较之下,西安中铁缙香郡小区3号楼的住户们发现,供暖后家里一点都不暖和,室外温度是17℃,家里的室温也仅有17.5℃;西铁大明宫小区(东区)许多住户家中温度虽然能达到



供热企业工作人员监控各项数据。 本报记者 文晨 摄

供热企业来本报接听热线 现场排忧解难

11月18日,三秦都市报邀请供热监管部门及供热企业相关负责人前来接听“965369问暖热线”,现场解答市民各类疑惑,安排上门解决问题。

当天上午,热线铃声不断响起,前来接听热线的相关负责人迅速忙碌起来,他们一边耐心解

答市民咨询的问题,一边记录具体信息。一句句专业的回复,让市民遇到的各种供暖问题都有了答案。

针对一些市民遇到的具体难题,供热企业相关负责人现场安排专人上门解决。龙湖香醍璟宸小区业主郭女士通过“965369问

暖热线”反映,她家的暖气直到11月18日还没有一点温度。西安东郊能源有限责任公司热网运行主管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。不一会儿,郭女士便接到了工作人员的电话。

498条供暖投诉80%已解决

碧桂园·锦里小区今年已经是第二个采暖季,供热管网已经铺设好。11月13日,小区业主通过“965369问暖热线”反映,小区总计363户,入住的仅有52户,入住的业主有供暖需求,与其他未入住业主沟通后,最终调查结果有用热意向的业主共180户,用热占比达到了49.59%。不过,物业担心未入住的业主最终并不会全额缴纳暖气费,届时难以垫付剩余款项,一直未与热力公司签署供暖合同。

在了解详细情况后,记者联系相关部门反映了该小区的实际情况。最终,相关部门、供热企业、业主代表经过数次沟通,协商出了最佳的解决方案。11月23日,记者

收到小区物业负责人及业主的反馈,小区已经正常供暖。

从焦急期盼到“暖流”送达,该小区的情况是“965369问暖热线”助力民生的一个缩影。截至11月28日,“965369问暖热线”共接到并受理各类供暖投诉问题498条,经记者报道或供热单位接听热线受理,80%问题已得到解决,其余问题还在持续推进解决中。

本报记者 文晨

这些居民家里暖气还没热起来

三秦都市报启动“965369问暖热线”以来,不断有采暖户通过热线反映供暖问题。11月30日上午,记者电话回访了解到,有一些市民反映家中目前仍未热起来。

郭女士反映:碑林区文艺北路148号院,家里温度中午刚

刚达到18℃标准,早晚温度不达标。

谢女士反映:新城区尚德路电力家属院,暖气片还是冰的。

刘先生反映:长安区山水岭秀(北区)小区,供暖温度不达标,家里温度计显示室温只有16℃。