

# 北区有的不够暖 东区有的没供上 西区有的闹“气堵” 供暖头两天,有些人家不热乎

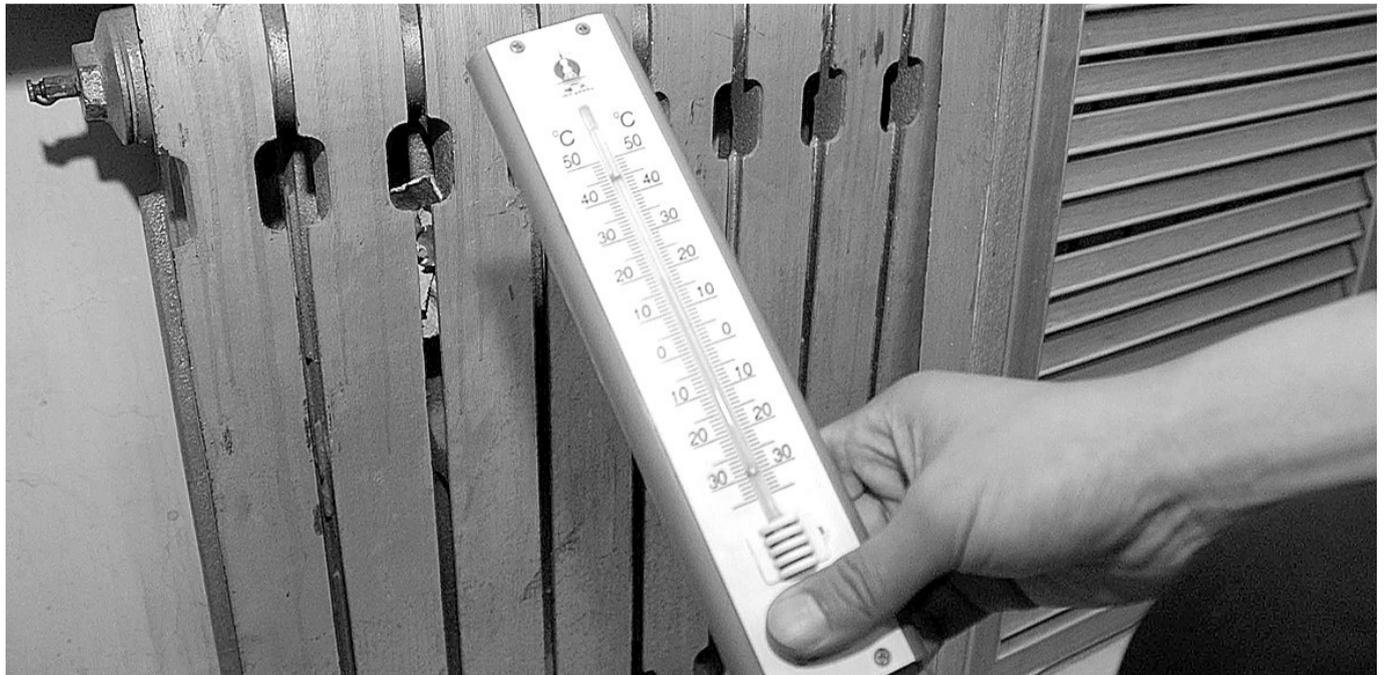
## 热力公司解释为啥供热维修电话难打通

从15日凌晨正式集中供暖到昨日中午,本报接到数百个市民来电,反映暖气不热问题。

昨日上午,本报邀请市热力总公司和中原环保西区供热分公司三名负责人来到本报,与用热市民“面对面”,暖气为啥不热、啥时能热,供用双方进行了沟通。据初步统计,目前造成暖气不热的主要原因还是“气堵”、主干管网运行不畅甚至爆管、换热站运行存在障碍。

从昨日下午起,东区用热居民家已经开始暖和。

晚报记者 张华 实习生 周利东



11月15日,航海路一家居民实测的室内温度为20℃。

晚报记者 王梓图

暖·感受  
16℃

### 供暖第一天,北区部分小区不够暖、东区部分小区没供上

13日开始,郑州市热力总公司以及中原环保西区供热分公司开始升温暖管,15日凌晨起,全市正式进入集中供暖。数百市民来电投诉家里的暖气不热,一会儿热一会儿不热等问题。在供暖的第一天,还是北区部分小区不够暖、东区部分小区没供上,西区部分老家属院不热等问题。

11月15日下午,家住郑东新区绿城百合公寓的闫先生,发现暖气片是凉的,向物业反映,物业说暖气到达小区时才20℃,所以到居民家里就不热了。在南阳路富田丽景小区、东风路财院、高教小区、东明路河南中医学院家属院等处居民,向本报投诉家里的暖气不热。

“确实是我们的责任,管网出现问题。”昨日上午,做客本报热线室的市热力总公司新闻发言人孙晓泉介绍,14日晚上,农大附近的主干热力管网爆管,工作人员要进行维修,导致部分居民家中暖气温度受到影响,东区属于首次使用郑东新区热电厂的热源,由于设备运行等问题,暖气暂时没供上。据其介绍,从15日21时起,东区、北区集中供暖已经进入正常,目前进行二次网的调整,但还需要一个过程,可能会有部分居民家中暖气片不够热。

昨日16时许,记者向郑东新区的闫先生回访,被告知,从中午起,家里的暖气已经开始热了。

### 供暖第二天,投诉“气堵”导致不热的居多

昨日,家住民安路53号院1号楼1单元五楼西户的田先生说,家里的4个暖气片有一片是凉的。中原环保西区供热分公司书记魏荣介绍,田先生家的情况应该属于“气堵”,可以打开不热暖气片末端的手动排气阀,排除积存在暖气片里的空气(手动排气阀在每个暖气片的后部)。

“楼上热,楼下也热,为啥我家的不热?”15日下午,家住阳光四季园6号楼的一住户很迷茫。中原环保西区供热分公司客服中心主任范俊生判断,还是属于“气堵”。在昨日的投诉中,魏荣发现,有些用热户家中的暖气片中没排气阀,设施不健全,排气非常麻烦,将派专业人员前去维修,若维修效果不好,只能等供暖季节过去之后再打洞装上排气阀。

暖·问答  
16℃



热力公司负责人接听晚报热线。

晚报记者 马健图

### 湖光苑、万福花园为啥“掐热”? 往年“偷热”的太多

这两天,不少电话是反映中原路西环路交口的湖光苑小区供热问题的。

家住湖光苑的一位市民给记者发来短信称,该小区一期共有10幢楼,暖气管道是以门洞10套房为一单元,每年是每门洞用暖气户达到60%给供暖,今年已交了暖气费,可至今还没通暖。小区物业告知住户,热力公司今年规定用暖户必须达到100%才供暖,原因是往年有人偷用暖气。想知道热力公司是否有这样的规定?

为何不给湖光苑一期供暖?魏荣解释说,湖光苑一期住户暖气管道是串联,但房屋结构设计有问题,住户在报停暖气后,热力公司关掉外面的热力阀门,住户在自己家中就可以打开,而热力公司也没权力进住家中强拆暖气片。前年有60%的用户交钱,去年交费的住户减少,

今年交费的更少。“偷热的多,没法供。”魏荣表示,他们也想找物业就此商讨个对策。

与湖光苑一期住户遇到的问题相似,家住万福花园的不少市民也打来电话,反映交了费不供暖。

“前年欠费30多万,去年欠40多万。”魏荣介绍,万福花园欠费现象比较严重,当初都是交一部分钱后就开始供暖,但直到供暖季节结束还是没收齐暖气费,工作人员开始逐户收取,可住户“家里灯亮着,就是不开门”。今年,万福花园的暖气费还是没收齐,所以就没再供暖。

### 电缆厂、交通厅家属院为啥“不热”? 大多属于管道问题

一市民发短信称,汝河小区电缆厂家属院暖气一直不热。伊河路108号院电缆厂家属院的汤先生也打来电话说家里不热。昨日上午,热力公司做客本报热线室时,电缆厂家属院不少市民打来电话,问:“为啥家里的暖气还不热?”

魏荣解释,电缆厂家属院实行供热有10多年,庭院管网已经出现老化、腐蚀等,虽然中原环保已经供热,但到达该庭院的换热站后,由于管网不好,送往居民家中的暖气不热。

昨日上午,家住阳光四季园的十几位市民打来电话,说暖气不热,其中崔女士说,家里的暖气从前日下午就不热,不知道啥原因。

魏荣介绍,阳光四季园换热站15日下午停电,导致换热站无法启动。物业和热力公司先后拨打了供电局电话,昨日上午,三拨供电局工作人员现场排查停电原因,下午来电,供暖恢复正常。

前日,市民潘先生说,自己家住中原路与大学路交叉口交通厅家属院,暖气上午有,可下午

全停了。

魏荣解释,前日下午,中原路交通厅家属院在供暖时突然失水,水压达不到换热站无法启动,由于当时无法确定漏水点,就挨个关闭阀门、再开启,一户一户进行排查,最后发现热力管道连接着下水道,导致漏水,工作人员进行了抓紧抢修。截至昨日上午,除厅长楼外,其他楼已经能正常供暖。

### 滨河小区物业费捆绑热费,这种方式不合理

“不把物业费补齐就不收你的热费。”郑州市热力总公司新闻发言人孙晓泉在接听本报热线时,家住滨河小区的一居民表示很苦恼。

孙晓泉介绍,最近接到几起这样的投诉,物业公司在代收暖气费时,把物业费和暖气费捆绑。目前,热力公司正在与物业公司协商,反对二者捆绑式收取。

### 低收入家庭能否分期付款? 这事在协商

汤先生家住伊河路108号的老电缆厂家属院,在两家热力公司来本报接热线时,专门赶到本报,要与中原环保西区供热分公司领导“面对面”。

除暖气不热外,汤先生表示,电缆厂效益不是很好,是个老企业,而且现在院里住的退休人员比较多,子女也大多不富裕,退休金才800元左右,一次交1000多元的暖气费,有点困难,问能不能分两次付清。

魏荣表示将和该小区的物业进行协商,尽量方便居民用热。

暖·服务  
16℃

### 供热维修电话难打通,热力公司解释原因

在投诉暖气不热的同时,不少市民也同时投诉另一问题,两家热力公司的电话很难打。

家住北区大河春天小区的李女士说,家中的暖气片不热,给热力公司打电话,但是电话一直打不通。也有市民打电话怀疑:“是不是热力公司电话根本就没人接?”

“5部电话一个都没停。”魏荣说,仅11月15日一天就接了200多个电话,有时一个电话能打10多分钟,而该公司负担6万户居民的供热,10%的用户出现不热都可能打电话,

所以导致用户报修时电话会很难打。郑州市热力总公司新闻发言人孙晓泉说,该公司下属的5个分公司的报修电话也是24小时开机,不会出现故意不接电话的现象。

另外,有市民对暖气报修电话还不熟悉,本报在此公布一下:

郑州市热力总公司供热服务热线:68890222  
枣庄供热分公司服务热线:65715206  
政七街供热分公司服务热线:65723649

北区供热分公司服务热线:63923836  
二马路供热分公司服务热线:66971772  
东区供热分公司服务热线:66345358

另外,家中暖气不热,您还可继续拨打本报电话67659999,或者发短信到13733808215或发邮件到qizi.1001@163.com及时与本报联系。

请继续阅读A04版