

# 一个电话 30分钟到家维修暖气片

今冬供暖在即,家里暖气有啥问题  
请拨打68890222,维修人员24小时待命



提升城市  
管理水平

之  
公共  
事业

根据郑州市集中供热规划的整体布局,将加快“建成区集中供热管网全覆盖工程”的建设和各大热源供热管网的同步敷设,全力构建“大热源、大联网、大客服、大调度、大维护”的“五大格局”。

下期  
预告

建设幸福郑州,城市宜居是根本。具体到城市管理整治本身,城市道路等构成了市民生活品质提升的基础与保障。

明天的《城市管理整治提升》专栏将重点报道城市道路管理整治的提升目标以及发展规划。如果您有跟城市道路相关的建议或故事,可以拨打热线电话96678或发送邮件至lmvd@sohu.com。

《郑州市城市管理整治提升活动实施方案》中提出,2011年,以硬件设施达标、软件配套完善为主,全面治理公共服务设施,城市环境发生明显变化,增强公用事业保障能力。

2010年,郑州市热力总公司投资1400万元组建了专业化的调度中心,建设了热网远程监测系统,实现热网系统的统一调节、统一调度。“十二五”期间,市热力总公司将进一步加大软硬件投入,全面提升热网运行效率和规模效益。

再过十几天,郑州市冬季供暖就要开始,这也是供热部门一年中最繁忙时期。

“目前供热设备维修保养已全面完成,大修技改已完成85%,全体职工正保质保量地做好张贴补水通知、热力站内管网注水、安装热网自动监控系统、管网改造等供暖前期各项准备工作,保证居民能及时用热。”中原环保西区供热分公司副经理郭永民说。

晚报记者 李萌 黄盈 薛璐/文 马健/图



热力交换站的工作人员正在对设备进行检修维护

## 供暖期间,他们守护着市民的“暖房子”不出问题

责任明确

从10月15日开始,郭继昌和生产部的两位同事被分到了兴华南街热力站,开始为即将到来的供暖期“预热”。这座热力站位于兴华南街陇海路口,供热面积有5万多平方米,担负着周围10多个单位和小区的供热任务。

郭继昌上白班,从早晨8点,他就守在这个安装有换热器、循环泵、除污器、补水泵、水箱、控制阀等庞大设备的热力站内。“每隔两个小时,我们必须对这上面的压力表、水表、温度计等参数进行核查,看上水是否正常,电流电压是否稳定,一旦发现有问题

出规定值的情况,立即进行维护”。

每个热力站就是一个中转站,把热源厂输出的约100℃的热水进行降温除垢等处理,转换为约70℃输入各家各户。“提醒市民不要随意放暖气管中的水,这些水经过防腐防锈处理,如果使用会对身体有害”。

郭继昌的工作还不止这些,如果热力站覆盖的某个小区出现供暖问题,郭继昌接到客服中心的电话后必须立即赶到现场进行维修。“现在还是上水试压阶段,很多都是家里阀门没拧紧造成漏水的情

况,我们很快就能解决”。

像郭继昌这样的普通供热工作人员,分布在西区的210多个热力站。

“我们在今年6月底全面完成了一次、二次管网及热力站的供热设备的维护保养工作,投入3000多万元用于敷设新管网、热力监控、二次网改造和站内改造。在热力站内安装热网自动监控系统,热网自动监控站60多个,覆盖率达33%,这些将大大增强供热管网的调节控制能力,提高供热质量,希望这个冬季老百姓都能住在‘暖房子’中。”郭永民说。

## 客服升级,一个来电自动弹出用户信息

科学管理

为配合城市信息化建设,打造数字化管网平台,中原环保成功接入呼叫平台,升级客服,现在的收费系统能够自动生成用户缴费信息,客服人员也能根据用户的编号、姓名、电话等信息查询用户情况,及时为用户提供更便捷的服务。

在中原路大学路口的中原环保客服中心内,七八个工作人员头戴耳机,一边认真接听电话,一边敲打键盘输入客户的信息反馈。“客户打来电话,

只要来电号码是在系统登记过的,客户信息和供热资料就会马上弹出来,方便我们沟通。”客服人员小扈说,现在她每天工作8小时,能接听60-70个热线电话,到开始供热,估计将接到更多的咨询电话。

“现在供暖还没有开始,大部分市民都是来问漏水、报修、收费等问题的,我们将如实记录在客服系统中,维修问题也会即时反馈给热力站的工作人

员,如果是突发事件,像爆管漏水等,我们维修人员将在30分钟内到达现场,24小时内解决故障。”客服中心主任范俊生说。

此外,为更好地倾听供热冷暖,从11月15日上午到明年3月15日,每天上午9时~10时,西区供热分公司值班领导将以呼叫平台在线方式直接接听客服热线,听取热用户的咨询、意见、建议和要求,为广大热用户提供优质服务。

## 加快建成区集中供热管网全覆盖,全力构建“五大格局”

目标规划

根据郑州市集中供热规划的整体布局,将加快“建成区集中供热管网全覆盖工程”的建设和各大热源供热管网的同步敷设,全力构建“大热源、大联网、大客服、大调度、大维护”的“五大格局”。加快建设新热源,塑造“规模升级、合理分布”的“大热源”体系,与“大调度”同步,加快推进城市热网体系

的“大维护”,实现主干热网的“统一维护,统一抢修”,以强化供热管网调节维护软硬件为基础,制定规范的供热抢险应急预案,建立热网抢险快速反应机制,确保热网安全、稳定、高效地运行。

据市热力总公司宣传处处长张霞介绍,为加快热源厂及配套管网建设,增强城市集中供热能力,热力

总公司将加快南郊热源厂的正式投运,北郊热源厂的建设,经开区热源厂、航空港区热源厂的扩建也提上日程,根据马寨工业区的负荷情况建设工业锅炉房,力争工业热负荷上规模,实现供热能力的跨越式增长。“我们要为提升市民生活品质打下坚实基础,促进公用事业基础设施运行的安全、优质、高效”。

## 您有任何供热问题,工作人员24小时在线服务

有问即答

《提升城市管理水平》栏目开展以来,广大市民积极参与到报道内容的讨论中。眼看开始供暖了,不少市民通过拨打热线96678或发电子邮件至lmvd@sohu.com等方式咨询各种供热问题,在此,西区供热分公司的工作人员也为大家做出回复。

为方便市民参与,现公布更多参与渠道:我市热力总公司的热线电话为68890222,西区供热分公司的客服热线为4001856677,短信平台为106573371366。市民有任何供热问题需要咨询,都可拨打客服热线,工作人员24小时在线提供服务。

网友“生如夏花”问:听说今年交暖气费有了更方便的办法,可以通过网上支付,还有上门服务的,

是不是真的啊?

答:今年我们打破往年收费方式积极探索新型收费模式,部分小区实行收费到户,这是继ATM机、网上银行、银行柜台、POS机上门预约收费之后又一新的收费方式。

今年公司特选取嵩山花园、新新人家等12个小区约8000户用热用户作为收费到户试点小区。中原环保为每位用户量身定做了一张IC卡,卡片内包括用户的基本信息及缴费信息,用户可以持IC卡(或者用户编号及用户名)到交行的网点或者中原环保股份有限公司缴纳热费。

网友“静静”问:马上就要供暖了,怎样自查家里

面的暖气设施啊?

答:首先,在我们公司进行注水试压期间,家里面一定要留心观察,看是否有漏水管裂等明显的问题;其次,老用户要注意观察暖气管道是否有严重的生锈现象,尤其是卫生间,如果有,一定要及时更换。还有,把阀门打开,看管口是否有起泡现象,如果有,也及时维修。

有些暖气片还出现前热后冷现象,暖气不热的原因很多,热水循环需要一定过程,可能会造成一些住户家的室温不稳定,时冷时热,但开栓首日基本就能解决,居民还要看看放气阀是不是没放气。要轻轻拧开阀门,排排气,因为里边有空气也会导致暖气不热。