

## 这个周末 天气晴好

□记者 马燕

这个周末天气晴好,亲们可以做各项活动的安排哦!  
据预报,昨天夜里到今天白天,我省东部、南部多云转晴;其他地区晴天。全省偏西风3级左右转偏南风2~3

级。最低温度西部山区、北部零下2℃~0℃;最高温度16℃~18℃。明天到后天白天,全省晴间多云。

郑州市昨天夜里到今天白天,晴天,偏西风3级左右转偏南风2~3级。最低温度3℃~4℃;最高温度16℃~17℃。明天,晴天间多云,4℃~17℃。

# 供暖第二天:仍有不少市民打电话说家里不热 一些老小区二次管网爆管、漏水 部分新建小区出现二次管网堵塞



昨日进入供暖第二天,本报热线96678依然火爆,不过,相比供暖第一日,投诉量有所减少。居民投诉的不热,究其原因多是小区二次管网出现爆管、漏水等事故,而东区个别小区由于二次管网堵塞,造成住户家中不热,市热力总公司工作人员正在逐步进行冲洗,还有一些居民家中截止到昨日,还没有打开入户阀门。

记者 张华 文/图

## 老管子突然爆了,家里成了“桑拿间”



“家里暖气管子爆了,家里都成桑拿间了,快来帮帮我啊。”昨日15时40分许,家住文化宫路130号院2号楼的黄女士给记者打来求助电话,因为打电话给物业,始终没来

人,黄女士只好求助记者让中原环保西区供热分公司能帮忙关住阀门。

黄女士说,家里的房子是1999年的老房子,年年也没排过气,也没有人来检修,暖气还算热乎,在昨日15时30分许,“厕所的暖气管砰的一声就爆了……”黄女士说幸亏爆的是厕所的管子,可以排水。

随后,中原环保西区供热分公司的两位工作人员紧急赶到,因为小区管道是串联,必须关了总阀门才能止水,该院总共有3栋楼,负责维修的师傅说三栋楼的水都要流光才行。

让黄女士更郁闷的是,该公司的两位维修师傅说,因为是室内设施,不管修管子只管关阀门,黄女士需要找物业修。而物业公司直到16时40分还没赶到现场,黄女士担心由于自家爆管影响整个院子供暖,心里很过意不去。

## 一些老旧小区,一供暖就“掉链子”

岗坡路郑煤机家属院1号院的居民,从前日就开始陆续给本报热线打电话,说的全是一个理由:暖气不热。

为啥不热?原因是用了几十年的老管道“掉链子”:爆管了。

陇海路骨科医院家属院的暖气也不热,居民赵女士说,好像是小区的热交换站坏了,质疑为啥坏了前三季不修,到了供暖时才发现问题?

昨日中午,记者与中原环保西区供热分公司客服联系得知,该小区庭院管网漏水,截止到昨日中午已经修复,到了下午温度开始回升。

家住工人路颍河路附近的李女士说,院

里的管网在昨日下午爆了一次,到了晚上开始供暖,到昨日上午邻居说又开始爆管,只好再次停暖,“闹心的管子啊,怎么整天爆管呢?”

位于东明路和顺河路河南国际家属院的朱女士也致电本报说暖气不热,市热力总公司给本报回复说二次管网漏水,正在抢修中。

昨日8时20分,中原环保西区供热分公司客服中心接到邮电四公司家属院用户电话,反映两栋楼用户家中都不热,维修人员立即赶到现场,发现二次管网漏水,经过40分钟的紧张抢修,9点10分两栋楼用户家中就正常供暖了。

## 滤网堵塞,部分新建小区居民很闹心

昨日上午,家住文化路与三全路交叉口如意城安泰金苑的靳女士,说楼上的暖气管道是上面的热,下面的不热,而自己家的根本不热,热力公司的电话很难打,家里有小孩子,希望尽快让家里热起来。

记者联系郑州市热力总公司,北区供热分公司派专管员到靳女士家查看原因,最后发现是楼梯间的滤网堵塞,等清洗完毕,温度很快就正常了,靳女士说“滤网里冲出可多脏东西”。

这两天,东瑞园小区有多位居民给本报

投诉家里不热,郑州市热力总公司有关负责人解释,该小区管网和交换站都由物业代管理,今年热力公司接手后发现,小区管网堵塞、漏水等现象比较严重,热力员工正在为该小区进行管网清洗、修理等工作,“要挨家挨户的清理,耗时长,请居民理解。”

昨日下午,建中北街6号院用户家中还没有供上暖气,因为小区支线阀门关闭,井内扔满装修垃圾,阀门无法开启,中原环保西区供热分公司的维修人员把垃圾清理干净再开启阀门,不到半小时用户家中暖起来。

## 按流量收费测试的居民,关注下家里表的指数

去年,中原环保西区供热分公司开始对锦绣华北等5个小区进行按流量计量收费的测试,今年,家住嵩山花园4号楼的侯先生说,今年中原环保也给他家装了流量表,并且收费双运行,即先按面积收费,在供暖结束后,再核算按流量收费的费用,二者哪个费用低就采取哪个金额。这让侯先生很期待:“要是今年按流量收费便宜了,明年我就直接按流量交费的方式交。”但

现在供暖两天了,没人来开计量表,表上的指针指的还是0。据他讲,楼里也有像他家一样的情况。

记者把侯先生家的情况反馈给中原环保西区供热分公司,一负责人解释,根据流量表的工作原理,只要用户家里开了阀门正常用热,计量表会自动开启记热量,表指数是0又正常用热,初步判断是表有问题。也希望有同样问题的居民,能及时跟他们取得联系。

## 供热负责人做客市长电话 俩小时来电213个

昨日上午9点,郑州热力总公司供热管理部党总支书记孙晓泉和中原环保西区供热分公司经理曹西金一同做客郑州市市长电话12345受理中心,接听市民关于供暖的咨询求助。

见习记者 刘涛 文/图



## 供暖初期管网调节,温度可能有点低

“我们家暖气片一直都不怎么热,楼上楼下的家庭都是如此,我想问问是怎么回事。”曹西金接到了一位家住二七区和平路市民的来电。

曹西金告诉这位市民,现在是供暖初期,公司正在做管网调节,所以温度可能会有点低。但是也不排除真的存在问题,接下来公司会派技术人员去小区进行检查及调节。

家住纬一路与花园路瑞源小区14楼的张女士打进电话说,他们家的暖气主

管道都是冰凉的,而同楼6层家里的暖气管道却有温度,但是温度也不高,只是刚温温的。

孙晓泉询问了张女士一些细节之后表示,目前热力公司的主管网都没有问题,张女士遇到的问题有可能出现在小区内部。接下来,他会派技术人员到张女士所在小区对供暖设备进行检修、排查,尽快将问题解决。

记者注意到,曹西金在间歇期间已经开始向公司打电话,处理之前接到的诉求。

## 俩小时受理来电213件

从上午9点到11点钟,郑州市市长电话受理中心一共受理市民来电反映供暖问题213件,其中归属热力总公司的有143件,归属中原环保公司的有62件,其他供热公司问题8件。

孙晓泉和曹西金一共受理了35个市

民来电。

根据市民的供暖诉求,市长电话受理中心发现,市民反映的主要问题是:市内暖气片不热;室外主管道温度不达标;个别业主未正常缴纳暖气费导致整栋楼无法供热;暖气物业费摊摊问题及温度不达标退费问题。

## 温度不达标咋退费市民很关心

针对温度不达标退费的问题,孙晓泉表示,退费是有一个标准的。“如果是市民个人原因或者是室内设备循环问题造成的,而非供热公司供热温度及压力不够造成的温度不达标,是不在退费范围内的。”孙晓泉说,而这个标准需要由专业的技术人员来具体判定。

对于个别业主没有按时缴费,可能会导致整栋楼甚至整个小区无法供热的情况,曹

西金也表达了自己的看法。“如果只是个别的业主没有缴费,我们出于人性化的考虑,会优先供暖,然后再同业主商量缴费的问题。”

也有不少市民提出,供暖问题诉求热线经常很难打通。两位供热系统的负责人均表示,目前供暖用户量比较大,可能出现的问题也会比较多,而专业的话务人员相对来说不足。所以,在供热期间,诉求热线会增加一定的坐席。