

今年已缴过费的用户正在用暖,今年供暖总体情况如何?未缴费用户如何缴费?一些小区收取运行水电费是怎么回事?记者就此采访了荥阳市坛山热力有限公司有关负责人。

做好供热 确保市民温暖过冬

荥阳市坛山热力有限公司答记者问



供暖前夕荥阳市领导视察储煤情况

做好准备保证如期用暖

记者:为供热作了哪些准备?

荥阳市坛山热力有限公司:我们主要做了5个方面的准备工作:

1.从9月开始就组织人员对供热锅炉及辅助设施进行维护和调试,目前各主辅设备均检修、调试完毕。

2.组织员工对主、支管网及自管站进行冲洗、打压、检修、维护。

3.严格监管各小区交换站、二级管网的冲洗、打压、取水、检修,保证用户采暖效果。

4.积极组织采购燃煤,目前已储煤3.5万吨。

5.从10月1日起,各居民及单位用户采暖费收缴工作正式开始,目前已接近尾声,已缴过费的用户可以如期用暖。

集中供热时间为120天

记者:今年供热是哪些天?

荥阳市坛山热力有限公司:根据荥阳市发改委荥发改[2011]116号文规定,荥阳市集中供热时间为2014年11月15日至2015年3月15日,共120天。为使全市用户提前感受到荥阳市委、市政府和热力公司的温暖,热力公司已于11月12日中午11时正式点炉,多出的天数热力公司不再加收采暖费。



工作人员检查热力设备



203管网改扩建索河路段施工

缴费有标准、有流程

记者:缴费有什么样的标准?用户如何缴费?

荥阳市坛山热力有限公司:依据荥阳市发改委荥发改[2011]116号文规定,企事业单位用热计费标准为:按建筑面积 $\times 0.27$ 元/ $m^2 \times 120$ 天;居民用热计费标准为:房产证面积 $\times 90\% \times 0.175$ 元/ $m^2 \cdot \text{天} \times 120$ 天。

缴费流程是:1.单位用户到坛山热力客服部签订用热合同,转账至坛山热力公司指定账户。2.收到户的用户到广武路与索河路交叉口中国银

行大厅内缴费;新用户持房产证到康泰路与惠民路交叉口热力客服大厅缴费。3.用户自管小区由开发商到坛山热力客服部签订用热合同,由开发商或物业代收费用,并转账至热力公司。

新用户报装流程:客户服务部申请报装—设计师现场勘察并提供供热方案—用户同意后到总工办缴纳设计费—估算预算—双方签订缴费合同。用户缴费后,工程部负责施工;施工结束后,验收并网双方签订供用热合同,用户缴费后开通用热。

温馨热线做好后期服务

记者:用户如有疑问,如何与热力公司联系?

荥阳市坛山热力有限公司:随着用户的逐年增加,为更好地服务广大用户,热力公司下设客户服务大厅,负责咨询、报装、收费、用户管理、投诉处理等工作,本年度温馨热线:85215333、64611391,欢迎广大用户对我们的服务进行监督。

热力客户服务中心接到用户来电,会记录用户的详细资料 and 用户反映的问题,并将问题分为A、B、C三类,A为一般性投诉,B为技术性投诉,C为大型上访问题。A类内部处理(8小时),B类上报工程部(24小时),C类上报办公室(12小时)。以上各部门将处理意见书面通知客服中心,并由客服中心及时传达,定期回访。

各项供暖工作有序进行

记者:现在供暖整体情况如何?

荥阳市坛山热力有限公司:从供暖开始到目前为止,根据每天的热线记录、维修记录、回访记录等来看,各项供暖参数正常、供暖效果稳定,平均温度在达标范围内,各项工作都在有序进行。

未通过验收小区收水电费

记者:有些小区收取运行水电费是怎么回事?

荥阳市坛山热力有限公司:依据荥政会纪[2013]11号文件第三条规定:交换站之前的主管网由坛山热力公司建设管理,交换站及庭院管网由用热单位建设管理。

热力公司和用户之间的产权划分“以交换站为界,交换站之前的一次网产权归坛山热力公司,交换站及庭院管网归用户”。交换站的运行管理费用应由产权方承担。

为妥善解决交换站运行费的收取问题,办好供暖大事,热力公司承担了2013~2014年度除单位用户以外的所有居民用户交换站运行费用,前提是没有纳入统一管理的交换站待供暖结束后向热力公司提交验收移交申请,验收合格的,热力公司接收纳入统一管理。

今年已经提交移交申请的小区,热力公司已安排验收工作,对验收合格的由热力公司接收并承担运行费用,验收不合格的由产权方整改至合格后由热力公司接收。

没有提交验报的小区,运行费自行承担,待供暖结束后,如需移交可以到热力公司办理移交验收手续,验收合格后纳入热力公司统一管理。

盗用暖气将受到处罚

记者:一些人盗用暖气,会受到什么样的处罚?

荥阳市坛山热力有限公司:供暖期间,热力公司实行稽查制度,由公司领导直接负责,各部门组成稽查大队,不定周期、不定人员抽查,对全市用热户进行稽查。具体措施如下:

1.对公司员工用热情况进行排查,如发现盗用,从严处理。

2.私拉乱接供热管道的属于偷盗行为,查处后要求盗热用户当时缴纳暖气费用,如不缴费由责任部门负责截断。

3.截断用户要求复通的,收取采暖费用和复通费用,以财务部出具的缴费单据为主。

4.建立违规黑名单制度,对违规私拉乱接行为的个人或用户列入重点稽查对象。实行7天稽查制,由专人稽查。供热结束后,由稽查小组提供本年度黑名单存档。一旦列入黑名单,要求使用暖气的,补交违规周期内的采暖费,出具保证书后,给予用热,否则不予用热。

今年我们将采取当场取证、媒体介入、当场曝光;情节严重者,直接移交公安机关处理。

