

今冬集中供暖,30个小区直管到户;热力公司迎难而上,保障直管小区采暖效果

“智慧供暖”让供暖服务更有“温度”

积极应对小区供暖设备“先天不足”的问题;供暖初期,运维人员常常忙到凌晨

核心提示

今冬集中供暖,我市30个小区直管到户,暖气费用和管理服务均由热力公司直接负责。那么,直管到户的小区用暖情况如何?用暖家庭对热力公司工作人员的服务如何评价?12月3日,记者走进热力公司和部分直管到户小区一探究竟。

□ 记者 贾同岭 文/图

供暖初期,运维人员忙到凌晨

12月3日下午,记者来到东城区金信苑小区,其是我市30个供暖直管到户小区之一。走进该小区的地下车库,记者看到热力运行维护人员胡广民正在忙碌。他告诉记者,该小区的热力交换站在地下车库,每天24小时有热力公司工作人员值守。

进入热力交换站后,记者看到进水管压力为7兆帕,回水管压力为4.2兆帕。“10层高的住宅楼,4兆帕的压力已经足够。该小区有7兆帕的压力,说明热力供应很充足。”胡广民说,今冬集中供暖已经运行了半个多月,目前属于供暖平稳期,用户家中用暖问题较少。在供暖最初的三五天,该小区的问题较多,他的电话几乎被打爆,报修单一张接着一张。

“那几天,我从早上一直忙到凌晨,中午忙得连饭都吃不上。”胡广民说,该小区的供暖设施问题较为复杂,如管网建设“先天不足”、用户家中暖气管道设计不科学、管道被堵塞……不管是什么问题,他随叫随到,争取在最短的时间内解决问题。

随后,记者来到东城区祥云花园小区。在该小区业主薛丽家中,记者看到温度达到24摄氏度。她的邻居吕桂玲家的温度达到了22.5摄氏度。

“家里暖洋洋的,一点儿都不感觉

冷,比往年强多了。”吕桂玲说,她家的温度比邻居家稍低,原因是她家西侧和楼下邻居没有用暖,热损较大。如今,室温达到22.5摄氏度,她很满意。

部分小区供暖设备“先天不足”

热力公司营销部主管叶付中说,前几天,东城区祥云花园小区部分业主家中暖气片不热。他到用户家后,发现回水阀装反了,管道中出现空气,影响供暖效果。于是,他关闭了整个单元的进水和回水阀门,清空管道内所有积水,最终在负一楼的主管道中发现了一个乒乓球大小的发泡聚氨酯。

“这是建设方安装供暖管道时遗留在管道中的杂物。类似的问题,其他小区也有。”叶付中说,今年是我市第一次实行供暖直管到户,热力公司接手这些小区的供暖设备后,发现不少小区的供暖设备存在质量差、设计有缺陷,维保不到位等问题。如有的小区换热片功率小,管道直径不足正常的2/3;有的小区的热力阀门质量差;有的小区的立管频繁破裂。

智慧供暖平台及时处理问题

30个供暖直管到户小区分布在我市东城区、中心城区和城西,较为分散,用户较多。第一年实行供暖直管到户,对热力公司是一个考验。

“直管到户是城市供暖的发展趋



叶付中指导用户吕桂玲正确使用暖。

势,做好直管到户小区的供暖服务,是今冬集中供暖的重中之重。”热力公司总经理助理张芳说,为了更好地服务供暖直管到户小区,热力公司招聘了一大批专业的运行维护人员,“第一时间”处理这些小区内部的供暖问题。同时,该公司启用智慧供暖平台,每一名运行维护人员都安装了智慧供暖APP,使得用户反映的问题得到及时、有效的解决。

记者在热力公司服务大厅看到,智慧供暖平台和智慧供暖APP实时联网,通过客服管理系统,由呼叫中心统一接听投诉、报修等电话。

呼叫中心或调度中心统一对维修部门派单,维修队队长和主管领导可以对每一名维修员进行定位,实时查看维修员的位置、在线数量及工作情况。这

样既提高了工作效率,又提高了客户的满意度。

“虽然供暖直管到户工作遇到了许多困难,供暖设备‘先天不足’的小区频出故障,给我们带来很大的工作压力,但迎难而上一直是我们的工作态度。”张芳说,经过半个多月的运行和管理,30个供暖直管到户小区的供暖工作已经步入正轨。“目前,各个小区整体用暖情况稳定。接下来,我们将继续做好服务,让用户家中更加暖意融融。”

我在新闻现场

热线电话: 2770000

路遇车祸,血泊中伤者昏迷不醒

路过的刘遂欣毫不犹豫,一个电话救下一条性命

本报讯(记者 王培)“多亏刘师傅及时拨打120救了我丈夫一命,不然后果不堪设想。”12月4日,在许昌医院3楼,市民李红才的妻子激动地说。11月29日早晨,李红才骑电动车行驶到瑞祥路时,与一辆电动车相撞,面部朝下摔倒在地。幸亏路过的刘遂欣及时拨打120急救电话,李红才才幸免于难。

路遇车祸,他及时拨打120

11月29日7时许,李红才像往常一样骑着电动车上班。当他行驶到瑞祥路时,对面逆行驶来的一辆电动车突然左拐。两辆车撞在了一起,李红才面部朝下摔倒在地后昏迷不醒,头部一直流血。

在许继电气制造中心上班的刘遂欣经过此处。他远远地看到有人躺在道牙旁,赶紧把电动车停在一旁,并上前查看。

“我看到伤者流了一大摊血,叫了

他几声,没有任何回应。”刘遂欣说,他看着地上的一大摊血,想都没想就拨打了120急救电话。直到急救人员把伤者拉走,他才安心地骑上电动车去上班。

素昧平生,却两次到医院看望

李红才被拉到许昌医院后,医生立即施救,并联系到其家人。由于失血过多,李红才时而清醒,时而昏迷。医生对其家人说:“要不是送来及时,他可能因失血过多导致生命危险。”

12月2日,李红才的家属通过120找到了救命恩人刘遂欣的电话,对他深表感激。随后,刘遂欣来到许昌医院看望李红才,可李红才由于伤情严重还处在昏迷状态。

12月4日上午,刘遂欣再一次来到许昌医院看望李红才。李红才的妻子激动地说:“您真是红才的救命恩人!”憨厚的刘遂欣不善言辞,笑着说:“这不算啥,只要人能好起来就行!”

人命关天,谁遇见都会帮忙

56岁的刘遂欣是许继电气制造中心安全检查小组的一名普通员工。他戴着一副黑框花镜,两只眼睛炯炯有神。

“我们单位风气特别好,这得益于总经理姚武的教导。他鼓励我们多行善事,与人为善,能帮助别人就不要退缩。”刘遂欣说。

“11月29日早上,刘遂欣给我发微信说晚到单位一会儿,并说了当时的情况。我在微信上夸赞他做得好。”许继电气制造中心安全质量部主任宋兴华说,刘遂欣在工作中尽职尽责,在生活中是个热心人,爱帮助别人。

当被问及为什么救人时,刘遂欣说:“毕竟是人命关天的大事,谁遇见都会帮忙,这是我应该做的。能帮助别人我很开心,觉得实现自己的价值了!”

电费缴费卡如何更名?

李先生:我购置了一套房子。请问,电费缴费卡怎么更名?

许昌供电公司工作人员回复:二手房电费缴费卡更名有3种方式:1.原户主和现户主持各自身份证到营业厅办理;2.如果联系不上原户主,现户主可以持房产证、身份证原件、电费卡或者卡号到营业厅办理;3.如果房产证在银行抵押,现户主可拿着抵押合同、身份证原件、电费卡或者卡号到营业厅办理。

目前,办理更名手续的地点有许昌市民之家供电窗口和莲城大道营业厅、五一路营业厅、学院路营业厅、工农路营业厅等国家电网营业厅,市民可以就近办理。

值班记者 王培

便民热线

13137880666 2770000

QQ群:112855657

欢迎报料 报料有奖