

供热准备情况如何？供热报修渠道是否顺畅？家庭供热故障如何排除？

今冬供热，您想要的答案全在这里

□记者 王桂星/文 李英平/图

本报讯 11月15日，今冬采暖季将如期而至，市区集中供热将全面启动，供热部门准备情况如何？供热报修渠道是否顺畅？家庭供热故障如何排除……带着这些问题，昨天，记者采访了平顶山热力集团有关负责人。

●市区热力用户已达11.5万余户

据介绍，近年来，在政府有关部门的支持下，平顶山热力集团进一步加大业务发展步伐，我市集中供热扩建一期工程、二期工程，蒸汽管网扩建工程，联盟路集中供热“汽改水”工程等一批热力工程相继建成投运，再加上“三供一业”改造的实施，市区集中供热范围快速扩大。

截至今年9月份，市区集中供热入网面积近2800万平方米，实际供热面积1030多万平方米（其中直供水网440多万平方米，直供汽网180多万平方米，转供汽网400万余平方米），热力用户已达11.5万余户。

●两大电厂为集中供热提供充足热源

我市供热事业发展如此迅速，热源够用吗？据了解，目前，为市区集中供热提供热源的是平顶山热电有限公司和姚电公司。平顶山热电有限公司的供热能力为600万平方米，姚电公司现有供热能力为1200万平方米，两者共计可满足1800万平方米的供热需求。市区实际供热面积为1030多万平方米，两家电厂的供热能力完全可以满足市区集中供热需要。另外，姚电公司有两台机组的供热改造和相关配套设施的建设正在进行，完工投运后，可增加1500万平方米的供热能力，将为我市集中供热事业发展提供有力的热源保证。

为确保热源的稳定、充足供应，平顶山热力集团已与两家电厂进行了协调沟通，两家电厂也已经提前对所属生产设备进行了检修维护，确保处于良好状态，能够稳定生产。此外，平顶山热力集团制订了周密的应急预案，如平顶山热电有限公司生产运行出现问题，该集团将与姚电公司密切配合，加大姚电公司的蒸汽产量，向老城区补充供应蒸汽，如有必要，还将采取限制工商业用热、保证居民采暖需要等措施。

●设备治理为集中供热“强筋健骨”

目前，平顶山热力集团所属换热站有196座，供热管网总长度270多公里，包括高温水网130多公里、高温汽网140多公里。2019—2020采暖季结束后，平顶山热力集团立即启动了2020年度设备治理计划，对供热设备、管网进行了深入排查，针对供热管网、换热站运行过程中暴露出来的问题，先后投资3100多万元，实施了112项治理工程，老旧管网更换、蒸汽管道保温、补偿器更换及换热站内换热器清理、冷凝水回收等一系列设备治理项目已全部完成。

市区大部分高温汽网已运行数十年，老化严重，针对老旧供热管网缺陷特点，该集团专门对其进行了冲洗清理、保温、防腐、支架加固等处理，并对管网上方违规占压建筑物和构筑物进行了清理，确保管网安全、稳定运行。

●380多名运维、抢修人员随时待命

为及时、快速处理广大用户遇到的供热问题，平顶山热力集团专门抽调40多名供热维修精干人员组建了供热管家队伍。供热管家分包居民小区，专门为责任区域内的用户解决供热问题。同时，该集团还成立了供热运维、抢修队伍，成员达340多人，负责处理供热设备运行问题。

另外，该公司投资40多万元购买了供热抢修所需配件和材料，并配备了充足的抢修车辆和机械，遇到供热问题即可快速有效处置。

●三条客服热线24小时畅通

为确保供热报修、咨询渠道畅通，平顶山热力集团专门组建了客户服务中心，开通了96966、2110000、3110000三条客服热线，22个接线人员、12部电话24小时值守。接到市民报修后，客服人员将立即与相关部门联系，下达派工单，并跟踪处理进度，及时向用户反馈处理结果。

另外，该集团还开通了“平顶山热力”微信公众号，广大用户可登录查询缴费号码、缴费、打印发票、了解家庭采暖知识，也可留言反映供热问题，后台工作人员将及时予以处理。



▲昨天，在湛河虹桥上，平顶山热力集团的运行维护人员在查看供热管道压力表的指数，确保西部热源向市区正常输送。

▲昨天，在市城乡一体化示范区蓝湾新城小区，平顶山热力集团的运行维护人员检查热源交换站控制柜的运行情况。

暖心小贴士

●未缴费用户何时能缴费

据介绍，在采暖季到来之前，平顶山热力集团需要为所有已缴费用户开启供热阀门，工作量庞大，因此，该集团的采暖费征收、开关供热阀门工作需要提前进行。按照计划，该集团对热力直供用户2020—2021年度采暖费的征收工作已于11月5日24时结束。但是，为了满足更多用户采暖需求，11月15日0时至11月20日24时，该集团将再次开启缴费通道，请有采暖意愿的直供用户在此时间段内及时缴费。否则，今冬将无法使用集中供热。

平顶山热力集团为直供用户开通的缴费方式有支付宝、微信、“平顶山热力”微信公众号、河南省农村信用社和建设银行市区各网点及网上银行、手机银行等。广大热力直供用户如果遇到缴费问题，可致电平顶山热力集团客服热线96966、2110000、3110000咨询。

●室内采暖设施漏水如何处理

供热试压期间，用户最好家中留人，以免因室内采暖设施漏水造成财产损失。如家中采暖设施漏水，需立即关闭入户供热阀门或立管阀门（串联用户），并用毛巾或抹布将漏水处包裹。包裹时别把毛巾或抹布用完，留下一段把漏水引到桶、盆等容器内，同时通

知专业人士前来维修。

需要特别提醒的是，供热所用热水是经过化学处理的，用来洗衣、洗菜对人体健康不利，也不利于供热安全，用户一定不要私自放出暖气片中的热水。

●供热初期别忘了给暖气片排气

在集中供热启动初期，室内供热管道或暖气片容易因空气聚集形成“气堵”而影响热水流通，室内供热管道的排气阀一般会随暖气片的排气阀需要手动开启，用户最好及时开启排气阀，排出空气后有热水流出即可，以促进热水顺畅流通，保证取暖效果。在集中供热启动前两三天内，最好多次检查排气阀，以防供热管网内的空气再次在室内暖气片中聚集。

●家中各房间冷热不一咋办

集中供热启动后，不少家庭都会出现不同房间冷热不一的情况，该怎么处理？

据介绍，居民家中的暖气片大都是并联的，热水在室内管道中容易“抄近道”流动，暖气片中热水流量大的房间热，流量小的房间温度就上不去。遇到这种情况，居民可旋转暖气片的进出水阀门，适当减小温度高的房间里暖气片内的热水流量，加大温度低的房间里暖气片内的热水流量，可每隔半小时到一

小时进行调节，直到其他暖气片热起来。安装地暖的家庭如出现类似情况，也可以通过调节各房间的流量阀门进行处理。

●暖气片热，为啥室温上不去

一些家庭会出现暖气片热得烫手，但室温就是上不去的情况，这种情况一般都是暖气片大小、安装位置不合理等原因造成的，要提高采暖效果，只能通过更换、调整暖气片来解决。另外，房间如有落地窗、暖气片上有覆盖物等情况也容易降低采暖效果，因此，供暖期间，用户最好关窗、拉上窗帘，不要在暖气片上覆盖物品。

●暖气片也需及时维护

很多用户都知道，地暖管每隔三四年需要请专业人员冲洗清理一次。其实，暖气片也是如此。热水在暖气片中长时间流动，其中的杂质很容易附着在暖气片的内壁，长时间累积的话，不仅会降低暖气片散热效果，还会造成暖气片内壁变窄，降低流量甚至堵塞管道，影响热水流通。因此，暖气片每隔三四年也需要卸下进行冲洗清理。同一居民楼内，如其他用户室内取暖

效果良好，个别用户室内不热，排除其他因素的话，就有可能是暖气片或地暖管堵塞，需要清理了。