

华电热力:做实做优供热服务 用心用情温润新乡

□记者 崔敬 通讯员 张蕴琪

凛冬将至,随着我市气温的大幅下降,新一轮的供暖季即将到来。热网供水升温、压力上升、室内温度小幅升高……新乡华电热力有限公司(以下简称“华电热力”)已正式开始热态运行。

截至11月10日,华电热力整体供热能力充足,调度中心实时监控,供热管家全员在岗,5190000、5192114供热服务热线畅通,随时为用户提供暖心服务,确保全市人民能够度过一个温暖、美好、幸福的冬天。

以高质量党建引领供热发展“提质”

作为承担新乡市区近一半供暖任务的企业,华电热力始终以“保民生”为第一要务,高度重视保供保热工作,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神及二十届三中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,将人民至上、为民服务、为民解忧作为思想和行动上的自觉,不断加强“华电热力·守护蓝天·温润新乡”服务品牌建设,积极践行央企社会责任,不断满足人民群众对美好生活的需要,努力推动经济社会高质量发展。

近年来,华电热力已建成一级热水管网106.05公里、联网面积突破2230万平方米,投运换热站263座,逐步构建起“华电热力·守护蓝天·温润新乡”的服务品牌体系,并将党建与服务品牌建设深度融合,结合服务窗口实际情况组建青年党员技术团队,把党员先锋推上生产经营一线、难题攻坚一线,不断破解供暖工作中的难点、堵点、痛点,提升人民群众的认可度和满意度,努力交出一份社会认可、政府放心、百姓满意的答卷。



华电热力领导班子到施工现场进行检查

华电热力 测温流程及减收规定

今年供暖季,如用户室内温度偏低,可向热力公司提出测温申请,根据《新乡市集中供热条例》第二十一条(节选):自居民热用户提出温度检测要求之日起,室温连续48小时以上不达标,应当减收或者免收热费。室温14℃以上不足18℃的,按日减半收取热费;室温不足14℃的,按日免收热费。

1.热用户认为室内温度不达标时,向热力公司(5190000或5192114)提出测温检测要求后形成工单,热力维护工作人员接到测温要求的工单后,应在12小时内与用户联系现场测温事宜。

2.测温流程:①用户阅读测温流程并签字同意。②工作人员对供热设施进行检查,必要时影像留证并由用户签字确认。③测温必须连续进行,每天1次,测温达到18℃及以上时停止测温。如满足连续48小时以上不达标,之后执行每周测温3次,两次测温间隔不得超过3天。如因用户原因中断测温则需在测温单上做好记录并保留好相关证据。

3.测温结束后,用户如再次测温,需重新发起测温要求。

4.如对测温结果有异议的,可以委托双方认可的有室温检测资质的机构进行检测。如对测温结果不满意,又不能给予正当合理的理由,或对测温单拒不签字的,视为放弃测温要求,不作为测温减收的依据。工作人员做好记录并保留好相关证据。

5.减收热费所需要的完整资料:申请测温的工单(5190000或5192114)、用户签字的测温流程单、用户室内设施检查及测温单。

6.如对以上内容存有异议,可以拨打5190000或5192114电话进行咨询。如未得到满意的答复可以向热力公司上级主管部门——新乡市城市管理局市政设施事务中心供热事务科投诉或者拨打12319、12345电话进行投诉。

以高质量检修筑牢供热设备保障

为确保2024年~2025年供暖季设备安全、稳定运行,华电热力提前谋划、周密部署,结合问题台账完善设备检修计划,针对供热管网、换热站及责任小区的各类设备进行了全面检修,共检修换热站263座,换热站所带的二次网小区及一次管网井室492个,消除重点缺陷

400多条,针对检修完成质量、隐患排查治理等方面进行多维度复查,从设备稳定性层面全力保障居民温暖、安全过冬。

根据二次网建设进度,11月15日,预计可新投运牧野崇文、开鸿和院、四季城等换热站,新增联网面积42.74万

平方米。10月8日起,华电热力组织二次网试水试压,完成已投运换热站和满足投运条件新建换热站的调试工作。11月2日起开始一次网注水冷循环,11月10日逐步升温热态运行,按照市政府及行业管理部门工作安排做好供暖准备。

以高质量服务打造7×24“运管服”

华电热力严格落实《新乡市水电气暖网等公共服务事项“一件事一次办”专项实施方案》,进一步补充完善办事指南,优化报装流程,在客服大厅设立“水电气暖联办”窗口,助推实现“一窗受理”,解决企业群众多次跑、多处跑的问题,提高供暖报装服务质量和办事效率。

此外,华电热力做优7×24小时“不打烊”线上服务区,及时完善公众号功

能水平,依托手机端、电脑端等平台开发应用程序,将自助报修、自助报停、自助开票等功能融入公众号平台,同时增添客服坐席、改造服务中心,确保供热服务热线24小时不间断服务,以“精心、诚心、尽心、暖心”的服务理念,全力响应用户诉求。

在片区服务方面,华电热力严格按照《新乡市集中供热条例》《新乡市市

集中供热绩效考核办法(试行)》等相关文件要求,开展片区服务站建设相关工作,对现有片区服务站进行更新改造,使用户工单受理更快捷、高效,同时修订工单处理管理办法,完善服务优劣评价、奖惩机制,加强监督、考核,确保居民诉求“件件有着落、事事有回音”,打通供热服务的“最后一公里”,更好地提升供热服务质量,助力便民“零距离”。

相关提醒:据了解,今年我市供暖时间为2024年11月15日~2025年3月15日,共计120天。如遇异常气候,将根据我市通知适当调整供暖时间。

目前,华电热力供暖交费已经开始,时间为:2024年10月8日起至2024年11月14日。因供暖初期客户交费时间集中,为保障广大市民正常用暖,请尽早交纳热费,热力公司将在48小时内为您开栓。

如市民今冬出现供暖问题,可随时致电5190000或5192114客服热线,或在“新乡华电热力有限公司”公众号进行自助报修。



党员带队细心检查供热设施

检修人员对供热设备进行检修

华电热力服务队深入社区访民问暖