

青橙融媒民生服务平台推出“聚焦今冬供暖 记者带您去探温”特别节目

供暖季来了 你关心的供暖问题都在这里

暖气热不热直接关系到百姓心里暖不暖。眼下已进入供暖季，供暖工作连着民心，根据相关要求既要确保供得上，也要力争供得好。入冬以来，呼和浩特市坚持早谋划、早部署、早执行、早落实，全力将供暖工作变成一项实实在在的暖心工程、民心工程。10月27日，青橙融媒民生服务平台走进市城市燃热集团，推出“聚焦今冬供暖 记者带您去探温”特别节目，就相关问题邀请市公用事业管理局、供热等相关单位负责人，与居民及网友代表现场交流讨论。

□文/图 呼和浩特晚报记者 丁晨



问：在供暖初期，暖气不热时我们应该怎么办？

市城市燃热集团富泰热力公司副总经理刘松龄答：导致这种情况发生有好多原因。用户家里暖气不热可以联系我们的工作人员先查看原因。如果是用户家中滤网堵塞或出现集气、入户分控阀处于关闭状态的情况，建议用户清洗滤网、进行排气、打开分控阀后观察暖气情况。另外，老旧建筑房屋维护结构差，也会影响室内温度。用户私自增加供热面积或私自改动暖气位置也会造成暖气不热，排除这些情况暖气还是不热的话，就可能存在设计安装不合理的问题。要是出现管网故障抢修，在等待故障恢复后，用户待热水循环一阵，家中暖气就会热了。



问：集中供热的温度和时间是如何确定的？是不是各个城市都不一样呢？

市城市燃热集团燃气热力公司总经理富国华答：根据《内蒙古自治区城镇供热条例》第二十三条规定：供热期内，对符合国家建筑节能标准的居住建筑，供热单位应当保证热用户室内温度全天达到18℃以上。其他民用建筑的室内温度应当达到涉及规范标准。

我市的供热温度是按照《呼和浩特市供热条例》第二十六条规定确定的。根据该项规定，供热期内，供热单位应当保证用户室内温度达到18℃以上，非居民用户的室内温度可以根据其功能需要在供用热合同中另行约定。市城市燃热集团为更好地保障辖区内热用户供热质量，会在保证热用户18℃室内温度的基础之上，尽可能提高适宜温度，满足热用户需求。

供热时间是按照《呼和浩特市供热条例》第二十五条规定：本市供热期为当年的10月15日至次年的4月15日。用户与供热单位就供热期限有特殊约定的，从其约定。

根据2021年至2022年采暖季北方15省市59个城市供暖时间统计结果，各省市供暖时间并不一致，最长时间为内蒙古呼伦贝尔市从9月1日至次年5月31日，历时9个月；最短时间为北京、商丘等地从11月15日至次年3月15日，历时4个月。根据2021年至2022年采暖季北方15省市35个城市供暖温度统计结果，各城市供热温度根据当市供热条例基本需满足18℃±2℃。

问：供热公司的服务热线以及维修热线是多少？

市城市燃热集团燃气热力公司总经理富国华答：市城市燃热集团供热服务涉及3家子公司，并且都设有24小时服务热线。服务热线分别为：城发供热13804746565、3823896；富泰热力18504811815；燃气热力96177。用户可通过客服热线联系到辖区的供热管家进行现场服务。我还会定期通过开展“访民问暖”活动向用户发放便民服务卡，以方便用户直接联系辖区工作人员，同时针对用户反映的用热问题立即响应、及时处理保障用户正常用热。



问：暖气里的水能私自放吗？放水会让暖气更热吗？

市城市燃热集团客服中心副主任胡金龙答：用户不能私自排放暖气中的循环水，因为这会对供暖系统造成严重的影响。暖气里的水是用化学药剂处理过的软化水，用暖气水洗澡、洗衣服会对人体和衣物造成不同程度的损伤。

事实上，私自放水会导致系统压力下降，降低供热温度。用户一旦放水，管道中大量热水流失，供热单位就必须及时向管网里补充冷水，这样管道中的水温就会迅速下降，造成整个小区的室内温度降低。因此，不能私自排放暖气管中的循环水。



网友问：排气阀上不能挂物品，不知道这是为什么？

市公用事业服务中心主任云俊义答：暖气排气阀大家常见的有自动排气阀和手动排气阀。自动排气阀通过压力控制浮筒活动进行排气，悬挂物品可能造成压力变化影响浮筒活动失效，导致循环不畅影响供热；手动排气阀因为阀体结构的缘故，过度施压极易被物品压断，发生跑水事故，给用户造成损失。

问：家里老人经常觉得冷，想要多加几片暖气，这样会让家里变得更暖和吗？

市公用事业服务中心主任云俊义答：影响用户家中温度的主要因素有两个，一是保温，二是散热。从保温角度来说，家中温度不理想的用户，我们通常建议排查室内的保温情况，如门窗有无漏风等，这种问题一般可以通过增加门窗密封条得以改善。从散热角度来说，如果增加散热设施是可以有效改善室内温度的，但供热条例规定用户不得私自更改室内供热设施，私改后产生的暖气不热问题，供热公司不承担责任。如需增加暖气片，用户可以向供热公司提出申请，在允许的前提下，经过供热公司专业人员指导可增加散热设施。另外，坚决禁止用户在家中加装循环泵，循环泵会影响管网平衡，造成其他用户不热，侵害他人利益。



问：地热使用久了，为什么温度没有之前热了？自己在家可以清洗吗？

科林供热公司部长张利平答：地暖管不热，有以下原因：

因水质太差或太脏导致过滤器堵塞，从而影响系统的正常循环。解决方案：首先关闭供水阀和回水阀，然后使用活动扳手打开过滤器以清洁内部的过滤器，最后将其重新安装。如果担心损坏过滤器，可以请专业人员进行清洁。

打开地暖开关，如果发现地板采暖入口管很热，但返回管不热，则表明管中有空气，阻止了热水进入回路。解决方案：直接打开水分离器的排气阀将气排出，直到热水流出为止。

使用地暖采暖时，会发生管道结垢，平均每年产生1毫米的积垢可能导致水温下降6至8℃。因此，不定期地清洁会导致地暖采暖管道的堵塞。解决方案：一般来说，地暖管道平均每3至5年清洁一次。如果对地暖采暖管分布不清楚，请不要自己动手做清洁。