**开原宏达热电有限公司公共信息服务**

**1、供暖服务承诺：**

为切实做好对用户的供热服务工作，不断提高供热服务水平和服务质量，规范供热服务行为，特制订本承诺。

一、坚持以安全运行、用户至上、文明服务、一切为用户的宗旨，为用户提供优质、高效、满意的服务，想用户所想，急用户所急，树立企业良好形象。

二、供热时间：每年12月1日至次年3月31日。

三、供热标准：供热期间，在供热系统正常状况下，保证居民住宅温度达到有关规定标准。

四、收费标准：严格按照热费收取批复文件标准收费。

五、维修、抢修：供热设施检修或计划停运，提前24小时公告用户。遇有突发事故需紧急停热时，通过媒体或其他方式告知用户，并及时组织抢修，尽快恢复供热。

六、服务时限：检修人员接到报修电话后及时到达现场，做到小故障处理不过夜，大故障不超三天。用户投诉做到件件有着落，事事有回音。

七、服务规范：用户来访或来电，接待人员要做到文明服务；接待用户实行首问负责制，耐心解答用户咨询，及时解决用户问题，并做好记录。

八、热用户如对供热安全、服务、报修、咨询、投诉等方面有问题，均可拨打供热服务热线：024-73891770，024-73834759。

**2、供暖初期注意事项：**

◆为什么刚开始供热时，工作人员要对系统反复排气？

供热系统在刚开始升温运行时，原来冷水中溶解的气体将会逐渐析出，聚集在供热管道内产生“气塞”，导致系统循环不畅，影响供热效果。因此，在供热初期，供热单位需要反复进行系统排气、调试等工作，使系统处于最佳运行状态，为正式供热后达标稳定运行打好基础。

◆为什么供热开始了，感觉家中暖气是凉的？

在供暖初末期，暖气片及入户管道手感温度没有严寒期手感温度高，属正常现象。供热的目的在于补偿建筑物的散热量，以维持室温的相对稳定。建筑物的散热量大小与室外温度等环境因素有很大关系。

供暖负荷会根据室外平均温度进行调节，调控标准是以居民室温为标准，确保居民家中温度均在达标、舒适范围内。因此，当外界气温过高时，供暖温度会降低，直接表现就是居民家中散热设备温度降低，节能建筑表现尤为明显；反之当外界气温较低时，供暖温度会相应提高。该方式属于正常的供暖调控，不会影响居民家中的采暖质量。供热的效果主要体现在室内温度，而不是暖气片及入户管道手感温度。

◆为什么不能擅自改装采暖设施？

居民室内采暖系统是严格根据技术规范设计、施工、安装的，擅自改动采暖设施，往往会改变采暖系统的运行条件，容易导致水力失调，影响供热效果。

居民自己改装采暖设施，因缺乏必要的施工安装工具和经验，容易损害供热设施，容易出现跑冒滴漏，影响正常供热，严重的还会损害财产，给自身及他人造成经济损失。

◆我家暖气及管件出现渗漏怎么处理？

供热设施在供热过程中，由于热胀冷缩现象，会有个别散热器出现渗水现象，但一般不会出现大的跑水事故，针对这一现象，用户应及时检查，针对不同情况采取不同处理办法。渗水分轻微渗水、渗水和严重渗水三种情况。对轻微渗水现象(每分钟滴五滴左右)用户可用接水器具接水，随着供水温度的提高，渗水可能减轻。超过十滴以上，属渗水现象，可根据实际情况，进行观察一段时间，大约三到五天，如果随着气温变化，渗水现象减轻，用户可用接水器具接水，如果仍然严重渗水(每分钟超过十滴)应及时联系相关专业人员进行维修。

◆为什么不能取用暖气中的水？

暖气的热量靠采暖系统中热水的循环来输送至热用户家中，若排放暖气水用于生活用水，会引起供热管网系统压力降低，导致局部或全部供热系统不能正常运行，影响其他用户正常采暖，在系统补水时补入大量凉水会造成越放水越凉，严重的易造成停热事故。另外，暖气水中含有大量的化学试剂，用于水的软化和管道的保养，取暖气水用于生活用水，会对身体健康造成一定伤害。

◆为什么停电对供热有影响？

因为集中供热用户管道里的水是通过换热站的循环水泵把加热的热水输送到用户的供暖系统中，如果停电、循环水泵将停止运转，供暖系统中的热水将停止循环，滞留在管道里的热水不再被加热，温度会下降，所以停电会影响供暖。

◆为什么不能遮盖暖气？

加上“包装”的散热设施，首先影响了热的传导、对流和辐射作用，从而影响了供热效果，有“包装”比没有“包装”室温大约低3℃。另外，不能及时发现暖气设施故障，也不便于检查检修。因此，建议在装饰装修时，不要遮蔽暖气设施，以免影响供热效果。

◆为什么同一供热单位的不同小区感受到的升温时间不同?

热力公司送暖按其操作规程，需要一个逐步暖管升温的过程，如果这个过程太快，很可能导致管壁突然膨胀而发生爆裂。因此，为了保证安全，工作人员必须严格按照操作规程，先送主线，再送支线，逐步完成送暖。

**3、价格收费**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 收费项目 | 类别 | 收费标准 | 收费依据 |
| 取暖费 | 居民 | 26元/平方米 | 开发改发[2023]23号 |
| 非居民 | 35元/平方米 |