

新绛县义信热力有限公司信息公开资料

1、热力销售价格居民采暖期每平方米 16 元，非居民采暖期每平方米 24 元。

2、用热申请及用户入网接暖流程：散户居民、商业居民集中供热新用户入网申请，由运营、经营部门上门查看，不符合入网条件需书面告知用户原因，同意入网由经营科向用户发送《集中供热新用户入网告知书》，用户确认无误后提交资料，安装锁闭阀，缴纳采暖费，向用户提供供热服务。

3、法定供热时间：每年 11 月 15 日到次年 3 月 15 日，如气候恶劣可提前或延迟供暖时间。供热收费的起止时间：每年 9 月 15 日到 11 月 15 日。

4、网点：狄庄小区楼下义信热力有限公司，东林陀村东 50 米义信热力营业厅

一、服务内容

- (1)、受理用户供热入网申请。
- (2)、集中供热工程的设计、选型、安装、调试等服务。
- (3)、供热技术管理培训。
- (4)、供热设施的日常维护检修和故障的抢修，用户产权范围内供热设施由主管部门指定单位维护。

二、服务标准

- (1)、工作人员要文明礼貌，规范服务。

(2)、接到用户按规定提出的书面用热申请后，客户服务中心在 5 日内给予明确答复，并严格执行首问责任制和一站式服务标准。

(3)、批准进入集中供热系统的用户，热力公司在 1 个月内完成设计、选型、安装、调试工作，保证在合同期内供热。

(4)、用户交款后，依据交费顺序给予供热。

(5)、供暖期间，住宅室内温度标准为 $18 \pm 2^{\circ}\text{C}$ 。（商业、用户房屋建筑存在缺限另行协商）

(6)、用户产权范围内供热设施的更新、改造、维修及故障抢修由用户自行管理。

(7)、供热抢修队接到抢修电话 30 分钟内到达现场。

5、计划类施工停热及恢复供热信息：供热企业应当按照供用热合同约定，连续稳定供热，不得擅自中断或者停止供热。在采暖供热期内，因特殊原因需要连续停止供热超过二十四小时的，供热企业提前二日通知用户；因突发事故不能正常供热的，供热企业应当立即组织抢修并报告供热主管部门，及时通知受影响区域的用户。

抄表计划信息：每两个小时进行一次抄表，保证供暖温度正常

6、用户为什么不能遮盖暖气：加上包装的散热设施，首先应线了传导对流和辐射作用，从而影响了供热效果。另外，不能及时发现暖气设施故障和不便于检查检修，如果室内要装修，为便于维修供热设施，建议采用整体移动式装饰罩。

私放暖气水的危害：私自放水破坏了稳定的水力工况，

系统产生倒空现象，时控器进入系统形成气阻，导致局部甚至大部分居民散热器出现不热现象；私自放水会导致热力站补过多冷水，影响供热温度；采暖水为软化处理后的循环水，含有防腐剂除垢剂等化学物质影响人体健康。

用户私自安装循环泵属违规行为，热了自己凉了四邻：用户私自加装循环泵，这种循环泵会加快用户家中暖气管中的水流速度，加快供暖水的循环，虽然会在一定程度上提高用户家中暖气的温度，但同时也会使周围用暖户家中暖气用户的循环水减少，从而影响到其他用户家中的供暖效果，这种行为是违规的，希望供暖用户以大局为重，不要有这种损人利己的行为。如自身家中供暖效果不好，应及时联系供暖单位派人现场查看，找出问题根源，整体调配热量，实现正常取暖。

7、公开服务热线：0359-7566666；受理业务咨询、信息查询、热力故障报修、客户投诉举报、解答疑难问题等业务。