

只要一点温暖，我们就很感动

“半岛问暖热线96663”转办快速解决问题，八旬老翁致电答谢

□文/图 半岛全媒体记者 鲍福玉 王洪智 刘玉凡

本报近日推出“热企进半岛，在线解决供暖难题”的活动后，引起了市民的广泛关注，11月18日青岛能源开源热电服务管理处服务督察科长孙静走进本报问暖热线现场，在接线过程中永安路的王大爷求助称，自己家暖气不热，眼瞅着寒流将至，他和老伴不知所措。孙静当即协调相关部门的工作人员上门为老人处理解决。“我真是太感动了，像我们这些老人，其实只要一点温暖，就感动得不得了，你们开办这个活动真是做了一件大好事！”18日下午，家中温度已恢复正常的王大爷专门给问暖热线打来电话向本报和热企表达感谢。

现场转办，八旬老翁回电致谢

18日，一场大雨突袭岛城，也拉开了寒冬的序幕。当天是活动的第三天，问暖电话依然很热。“马上就要降温了，家里的暖气片还没温乎呢！”一早，市民李先生就给问暖热线96663打来电话，反映家中暖气冰凉，眼瞅着寒流将至，他希望供热部门能快点上门帮忙解决。孙静在问清楚对方的情况后，表示应该是居民家暖气片积气导致的温度不够，同时表示立即转办。

“你们真能帮我们解决事情吗？”在接线过程中，已经80岁的王大爷也给热线打来电话。王大爷说，试供暖也结束了，现在已经开始正式供暖，可是家里的暖气还是不热乎，“我们都是些老人了，就怕感冒冻着，但是也不知道该怎么操作，希望你们帮帮我！”王大爷说。一看是自己辖区，孙静立即联系了负责老人片区的换热站负责人。

没想到不到一个小时，家中已经恢复正常温度的王大爷就给热线打来电话回复。“虽然是一件小事，但是太暖人心了！”王大爷说，他是抱着试一试的态度打的电话，没想到还真是管用。“打完电话，很快工作人员就上门了，经过调试现在家里已经热乎了，我真是太感动了，像我们这些老人，其实只要一点温暖，就感动得不得了，你们开办这个活



问暖热线的每一个问题，接线员们都会耐心回复。

动真是做了一件大好事，感谢半岛问暖，感谢开源热力！”王大爷表示。

接线专业，嘉宾主动支招市民

“我们家总忽冷忽热，而且到了晚上还能听到嗡嗡的声音，我怀疑有邻居安装了循环泵！”“我们会立即安排工作人员查看情况！”在记录完对方的信息后，孙静告诉记者，他们在入户巡查中，也经常发现有的用户家中安装了循环泵，碰到这样的情况，工作人员都会要求用户恢复原状。“像这种安装循环泵的做法是非常自私的行为，因为一个循环泵有可能会造成一个单元的用户家中不热！”

“用户安装室内供热设施，安装完成后家中设备的用热参数就已确定，热负荷和流量是固定的，用户一旦加装增压泵或者循环泵，就会改变小区二次管网的运行情况，破坏原有运行参数，致使管网压力、流量严重失衡。”在接线过程中，除了记录反馈问题，孙静还不时

提醒市民注意供暖事项。根据《青岛市供热条例》相关规定，在室内供热设施上安装放水阀、排气阀，改动和增设散热器、供热管道等行为都是明确禁止的。

通过接线，记者也发现很多市民家中不热是因为管道缩径的缘故。“比如一些管子在对接的时候，需要热熔，因为一些不专业的公司在操作时，温度过高，化掉的材料就会形成一个疙瘩，打个比方说本来直径25毫米，结果安完了里面只剩下5毫米了！”孙静说，这样一来根本达不到供热效果了，她也提醒市民安装暖气一定要认准正规的厂家。

此次活动将持续5天，岛城主要供暖企业都会走进半岛，接听您遇到的难题。您有任何供热方面的问题想要咨询，都可以拨打半岛供暖热线96663或80889088。您可以通过半岛都市报官方微博、微信留言，也可以登录半岛客户端找记者栏目留言。我们将和热企一同为您解决难题。希望通过这样的方式，让您度过一个温暖的冬天。



扫码参与新闻互动

记者手记>>>

让人印象深刻的两个电话

□刘玉凡

11月18日，岛城迎来风雨天气，冬意渐浓，凛冬将至。半岛问暖热线依然火热，每一通电话背后都是一个焦急的家庭，每一次答复都关系到小家的冷暖。在这些电话中，有两个电话在我们脑海中徘徊，一个来自耄耋之年的老人，一个来自不愿具名的热企一线员工。

“谢谢你们帮我家里提高的这一点温度，让我感受到了青岛的温度。”老人如是说，苍老的声音带着些许哽咽。接到这个电话时，我的同事眼睛湿润了。唯有真心贴近才能暖人心窝，在这位八旬老人看来，半岛问暖热线的一声关怀和问候，让他切身感受到了温度，这种温度升腾开来，萦绕在这座城市周围，又让老人感受到

了整个城市的温度。

“我们也有家庭，我们家里也有老人，这些天实在是太忙太忙了！”这是另一通电话，电话那头的声音有些疲惫，他不愿透露自己的身份，他说，供热站上五个人已经全部派出去了，他们不知道爬了多少楼层，走了多少路，他们已经好久没回家了。这通电话意味深长，一线工人的酸甜苦辣，个中滋味恐怕只有亲历之人才能体会到。

在跟随一线工人采访时，除了他们身上的污渍和手头的老茧，一些细节常常引起我的注意，在海琴供热站，站长张猛已经工作了14年，满头泛白的发丝让人很难相信，他今年刚刚32岁；在天泰新村供热站，高分贝的设备轰鸣声让人“抓狂”，当我询问31岁的供热站班长刘铭阳什么感受

时，他淡淡说了一句：“习惯了。”

在计划经济年代，供暖属于重要的社会福利，在市场经济的今天，供暖有众多利益主体，一头连着热企，一头连着百姓。百姓心里自有一杆秤，在直面百姓供暖的“最后一公里”内，“张猛”“刘铭阳”们的表现决定了百姓对供暖的评价，正是他们的不眠不休，换来了每个小家的温暖；正是他们的坚守和付出，换来了老旧小区的重燃重生。

从表面看，八旬老人的电话和这位匿名工人的电话风马牛不相及，可拿起放大镜由表及里，老人的感慨和一线工人的“吐槽”就像一枚硬币的两面，勾勒出的是这个供暖季的群像。

唯有温度，才是凛冬的薪火。唯有温度，才能带来如此的感动。

今日接线员

嘉宾：石榴
青岛市能源集团96556热线专业席

供热范围

青岛能源集团所属青岛能源热电有限公司、青岛泰能热电有限公司、青岛能源开源热电有限公司供热范围。

嘉宾：徐之惠
华电青岛热力公司首席客服

供热范围

1. 杭州路、嘉兴路、遵化路、嘉定路、宁化路、昌化路、人民路、瑞昌路、山东路、抚顺路、人民路、温州路之间区域。
2. 沈阳路、浦口路、威海路、长春路、内蒙古路之间（不含热电厂供银河山庄）等区域。
3. 东海路、山东路、香港中路、太平角六路之区域
4. 昌乐河、胶济铁路、包头路、热河路、德平路、上海路、胶州路（胶宁高架路）、中山路、小港一路、莘县路、四川路、菏泽四路、海岸线、海泊河合围区域。
5. 台东一路、辽宁路、道口路、登州路、广饶路、太平山北界、太清路、芝泉路、延安三路之间区域（不包括青岛能源热电公司已供热区域），太清路、芝泉路、延安三路、南九水路合围区域。