



# 暖气不热打96069 工作人员50分钟到现场

□本报记者 盛丽 文/摄

“您好，我是热力公司维修工，我来给您入户测个温。”昨天，本市迎来2015—2016年采暖季。本市负责最大供热面积的市热力集团，也在昨天派出测温员，入户抽查室温。

## 入户测温： 开窗测温时 16摄氏度即标准

上午10点20分，北京热力公司维修工樊广武背上工具包，然后赶去惠润园二号楼的一位住户家进行入户测温。樊广武已经干维修工两年多，他所负责维修的住户范围大约有900户。“您好，我是热力公司维修工，我来给您入户测个温。”来到住户家门口，樊广武轻敲房门三下，然后说明来意。

在经得业主允许后，樊广武套上鞋套开始入户测温工作。住户梁大爷，家中来暖气已经有一个多星期，在家中他只用穿一件羊毛的上衣和一个保暖裤。“每年我们所在的社区暖气都很温暖，今年也不错。”

进入梁大爷家后，樊广武打开工具包，然后拿出测温仪和一张记录表。“大爷，您家现在是开窗对吧。”边询问樊广武边走到客厅的一角，“21度，这个温度达标。”不到一分钟的时间，他完成测温，迅速在记录表上登记下温度。随后，他又来到卧室进行测温。“这屋是19度，也达标。”

据了解，工作人员在对住户进行入户测温时，一般会对客厅和卧室这两个点进行检测。“如果住户家中有正在开窗的地方，会选择在此进行测温。”樊广武说，“开窗测温时，温度达到16摄氏度算达到标准，不开窗户的地方测量达到18摄氏度是达到标准。”

## 调度： 根据气温和已投放面积 制定热源计划

有关供暖工作，调度中心是怎样运行的？带着这个问题，记者昨天上午9点50分，来到在位



于四惠北京热力集团调度中心进行探访。记者看到墙上的一块电子显示屏上，实时显示着各个电厂的运行数据。

“大家现在在屏幕看到的是各个电厂的运行数据。”北京热力集团供热生产部经理孙知音介绍，“屏幕上运行的这些参数，包括压力、供温和流量等等。我们会根据气温的不同来调节供热量的计划。此外，会根据气温和已经投放的面积，以及这些面积历来的情况等等对应的热指标，来做热源计划。”

## 客户服务： 暖气不热打96069 工作人员50分钟到现场

“您好，您有什么需要帮忙？”上午9点40分，位于北京热力集团96069供热热线大厅中，接线员战美晶正在接听一位住户打来的热线电话。“我家有两组暖气不暖，需要维修师傅来帮助看看。”家住太平桥的一位住户带来电话。“女士，您不要着急，我会记录下您的信息，稍后会有工作人员与您联系。”边接听电话，战美晶边在客户服务管理平台上进行记录。

供热热线是一个24小时的热线电话，共有60位接线员，工作实行四班三运转。“四班包括早班、白班、中班、夜班。”北京热力集团客户服务中心副主任何迎纳介绍，“每个班保证20个席

位。”

为了保证及时接听市民打来的热线电话，热线大厅的接线员中午吃饭，采用三个人轮流吃饭。“15日首日供暖热线电话会很多，所以后勤还为热线大厅的工作人员提供保障，饭会送到工位旁，便于接听员快速吃饭，继续接听。”

“按照集团要求，我们的工作人员会做到10秒钟接单、1分钟派单、15分钟各管理单位和用户取得联系，50分钟之内到现场。”何迎纳介绍。

据了解，截至15日上午10时，热线接听数为4000多个，比去年同期下降10%。“这都要得益于我们提前准备动手早。”何迎纳说，“今年从11月1日开始，热线就已经开始接听来自各方的投诉了，从1日到14日，热线接听量达到2万多个，7日至14日期间最多，达1.5万多个，仅7日试供暖当天，就接到电话8000多个。”

据介绍，今年海淀区和石景山区作为试点，从本采暖季开始，这两个区400多家供热单位的热线电话也并入了96069，由热力集团的接线员通过平台直接派单，提高了效率。

## 聚焦一线

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱：ldwbgh@126.com

## 新闻【特写】05

本版热线电话:63523314 63581010



## 本市举行2015年突发环境事件应急演练 仅一小时 爆燃险情化解

□本报记者 孙艳/文 陈艺/摄

“呼！呼！”随着两声巨大的爆炸声，位于通州区的某化工厂仓储罐发生泄漏并连续爆炸，瞬间腾起黄色烟雾！消防、环境监测、环境应急等多路人马迅速集结……一小时后，爆燃险情化解。

您别担心，这不是化学品爆炸，而是北京市2015年突发环境事件应急演练。由市环保局组织，朝阳、通州、大兴、顺义四区环保局和该化工企业共同参与。

“应急演练现在开始！”，现场解说员一声令下，揭开了北京市2015年突发环境事件应急演练的序幕。演练假设某大型化工厂仓储区工人在巡检时，发现一汽油储料罐发生泄漏，10吨汽油泄漏进入围堰，处置人员在收油过程中，因静电引发泄漏汽油着火爆燃，1人受伤，1人情况不明。随后发生的二次爆炸中，相邻储罐中8吨苯全部泄漏到围堰中，发生连续爆炸的危险性极大！

事件发生后，工厂立即启动应急预案，开展堵漏、倒料、封控、报警等一系列厂内应急处置行动，并将事故情况报告

属地的区政府，请求支援。接报后，区政府立即组织有关职能部门，赶赴现场开展救援与处置，最终突发环境事件得到妥善处置。

北京市环境应急与事故调查中心常务副主任李华介绍，北京每年都会根据不同的形势结合重大活动举行环境应急演练，今年之所以以爆炸为背景选择危险化学品仓储企业，是结合北京最大的风险源的特点来设定。他表示，目前随着北京产业结构调整，焦化厂关闭，首钢搬迁，东方化工厂停产，北京市内大型的化工企业基本没有了，现在北京大型化工企业只有燕山石化。而北京的地理位置处于东北、西北向南运输的大通道上，所以突发环境事件以交通事故类为主。

据统计，去年北京市环保局接报和调度处置了约50起环境应急事件，其中交通事故类40%以上，生产安全类10%左右，且在逐年下降。此外还有一些群众举报类，占30%到40%，比如冬春之交，河里出现大量死鱼，也会有群众举报，环保部门也会进行处置。

## ■简讯

## 普仁医院志愿者进兵营义诊

本报讯（记者 白莹）昨天，普仁医院青年党员志愿服务队联合疾控防病科来到北空通信二团驻地，面向部队官兵开展了健康知识讲座和义诊咨询活动，80余名官兵参加了活动。

参加本次活动的青年党员志愿者均为来自该院临床一线的业务骨干，涵盖了内科、外科、骨科等多个科室。义诊前，该院外科泌尿专业主治医师梁磊为官兵们讲了题为《中青年男性泌尿生殖健康知识和常见疾病防治》的知识讲座。

讲座结束后，志愿者们为官兵们进行了义诊咨询，战士

们踊跃参与义诊咨询并与医生们进行交流。志愿者们除了为官兵们进行义诊之外，还就“青年人如何预防高血压”、“运动损伤的康复”以及“冬季军事训练中如何做好防护”等问题为大家进行了细致讲解，义诊现场气氛热烈、融洽。

中华老字号 绿色放心酒

牛栏山

订购电话：69412536

登报咨询电话：63522410