

东郊热电厂与12319热线、市长公开电话(12345)建立联动机制

以电话记录考核供热服务员

本报济宁12月15日讯(记者 刘守善 通讯员 李振鲁) 供热片区服务员的服务质量如何?市民如何进行监督投诉?记者15日采访了解到,东郊热电厂与12319热线、市长公开电话(12345)建立联动机制,以电话记录为考核服务员的主要依据。市民如有供暖

投诉,可直接向两部热线反映。东郊热电厂今年完成了古槐路以东、洸河路以南500多万平方米区域的高温水供热改造任务,引进了先进的自动控制和能源管理理念,采用了远程监控、无人值守运行模式,实现了各热站供热参数的自动反馈调

整。“这样,原换热站运行人员从生产运行岗位上解脱出来,企业也完成了由生产型企业向服务型企业的职能转变,原来的44名生产运行人员分成11个小组并入供热服务队,采取包片制模式,直接服务到户。”东郊热电厂相关负责人告诉记者,热电厂方

面为供热服务人员统一配备了手持服务电话,24小时开机,随时接受用户的服务请求。

进入供暖期后,12319热线接到不少市民电话投诉,称服务员手机无法接通,还有处于关机状态的。另外,部分服务员电话承诺上门检查的,但一直未履行承诺。

为此,热电厂今年成立了供热监控中心,将供热监控调度和投诉职能分开,划归不同部门管理,同时接受社会的监督。他们与12319及12345热线联动,每周调度一次投诉信息,以电话记录作为考核服务员的主要依据,以此形成有效的供热服务监督与激励机制。



供暖已恢复,路面未修复。 本报记者 刘守善 摄

西城停暖区 已恢复供暖

本报济宁12月15日讯(记者 刘守善 见习记者 吴鹏) 经紧急抢修,14日晚,济宁西城区停暖区域恢复了供暖。15日,记者走访部分小区发现,随着换热机组的重新运转,居民家中也慢慢热了起来。

随着太白楼西路发生爆管的供热管道修复完毕,受影响的小区也逐步进入正常供热状态。“此次管道发生爆管为意外事故,整个修复过

程也是按‘带压操作’进行的。”四和供热公司相关负责人告诉记者,抢修过程中管道低压输送,处于末端的几个小区受到的影响较大。

另外,由于西城区有很多自备站,往往在上下班高峰期时加大供热量,瞬时所需蒸汽量增多,会造成主管网压力下降,影响供热效果。为此,建议自备站避开用热高峰,提前加大供热量,错峰运行才能达到最佳效果。



舜泰园多位居民投诉运河供热公司,称该公司收取小区1—20号楼的暖气费用,不按房产证的面积计算,而是要加上额外面积,居民表示不解。

苏州东苑G栋楼4单元6楼西户居民反映,进入供暖期以来,家中暖气片一直不热,和物业、供热公司多次联系,双方均表示属于对方责任,居民非常不解。

舜泰园小区住户反映,小区19号楼一单元顶层自暖气改造后供暖效果一直不好,家中温度只能达到13℃左右,多次和施工队协商,施工队以施工材料被热力公司收回为由一直没能解决,希望供暖热线能帮忙协调。供暖热线工作人员联系运河供热公司,相关负责人表示将尽快联系并解决此事。

都市花园10号楼4单元一位住户称,家中暖气不热,平常供暖也不是很好,供热站工作人员说是由家中暖气管道安装问题造成的。希望供暖热线

能帮忙协调。供暖热线咨询都市花园供热站服务人员得知,该单元去年供暖效果也不是很好,是由于供暖系统的回水管循环不佳造成的。供暖热线咨询创业房产工程部得知,小区物业已将这个问题反映到创业房产,公司目前正商讨解决方案。因供暖设施还在两年的保修期内,该公司将负责维修,只是还未确定具体方案,请市民耐心等待。

任城土产宿舍居民称家中暖气突然不热,咨询是什么原因。供暖热线联系聚源供热客服得知,该宿舍部分楼体出现漏水现象,影响了任城土产宿舍和琵琶山小区21、22、23号楼的正常供暖,维修人员已前往抢修。

鲁兴欣苑住户反映,家中暖气停暖,不知是何原因。供暖热线联系片区管理员得知,祺祥花园换热站停电,机组无法正常运行,造成附近区域停暖。

刘守善 整理