

供热人员昨日开始入户调查

首日入户吃了不少闭门羹

本报3月7日讯(记者 戚淑军 实习生 王泓涛 王娇) 省城供热服务质量集中回访活动拉开序幕,供热部门分别通过12319热线、电话回访以及重点供热区域入户回访等形式开门“纳谏”。首日回访,调查人员得到不少市民欢迎的同时,也吃了不少闭门羹。

“回访的用户数量会远远超过电话投诉数。”7日上午,七里山小区南区,济南热电入户回访人员正在根据用户投诉电话记录情况进行回访,工作人员告诉记者,为确定投诉问题是哪个例还是整栋楼存在,虽然有些只是一个投诉,但供暖人员却要入户回访好几家,大大增加了回访数量。

七里山小区南区六区11号楼,五楼用户刚刚拨打了客服电话,工作人员便赶到了现场,“噢,来得这么快!”排查发现,供暖设施不存在问题,只是房间一个供热阀门关闭了,主人认为是孩子玩耍的时候关闭的。

从五楼出来,回访人员来到了四楼用户家中,一听是供热回访,女主人热情地招呼起来,“我们家暖气一直挺好的。”工作人员告诉记者,五楼投诉,四楼和六楼都要回访,以便确定邻居家的暖气有没有受影响。

英雄山路87号,四楼居民李大妈家中,“供暖刚开始的时候,家里暖气一直不行,暖气片里面老是哗哗地响,后来就好了。”李大妈介绍,楼上暖气刚装了两三年,供热刚开始的时候暖气不热,而且不是一家,很多住户都遇到了这个问题。

暖气不热,供热部门几乎长驻小区,李大妈告诉记者,“那段时间他们几乎天天干到十二点,时间长了,跟



7日上午,济南热电工作人员开始入户回访。 记者 戚淑军 摄

他们也都熟了,居民也挺感动的。”李大妈告诉记者,供热矛盾,有时候就是个态度,供热服务态度好了,即使有些小问题,用户也会理解。

“我家暖气没事,还是到他们家去看看吧。”“我正准备出门,你们还是去其他家回访吧。”回访中,不少供热回访人员吃到了“闭门羹”。“没办法,暖气不热的时候,用户意见大得很,处理晚了会不依不饶,一旦故障处理完了,

家里暖气热了,用户就不管不问了,回访也不大配合。”

针对个别用户不配合的情况,供热部门表示,这一现象对改善供热质量、提升供热水平很不好,“有的供热故障虽然当时处理了,但回访有利于把这些问题集中,以便全面掌握那些不热点、过热点以及整个供热运行情况和问题,以便停暖后供热企业在以后的管网改造和调整过程中进行针对性的处理。”

城管热线

物业公司撤离 垃圾泛滥成灾

一小区现50米垃圾长龙

本报3月7日讯(记者 赵伟 实习生 张建业)

由于缺少物业管理,槐荫区桃园小区北区的垃圾清运成为难题,乱堆放的垃圾足足摆了50多米。7日,相关部门负责人称,今明两天将垃圾全部清运完毕,并找出解决问题的根本办法。

7日,市民黄先生通过百姓城管热线(96706111)反映,桃园小区北区因物业撤离后,垃圾没人清理,给市民带来很大的困扰。

7日下午,记者来到桃园小区北区,小区内几乎每栋居民楼前的垃圾箱都被各种生活垃圾填得满满的,而从6号楼到9号楼西面50米的距离内,密密麻麻堆满了各种生活垃圾,成了一条垃圾长龙,散发着难闻的气味。

“从去年10月份开始,垃圾长龙就经常出现了。”家住10号楼的居民黄先生称,去年三月份物业撤离后,由小区居委会收取卫生费,并负责清运垃圾。但从去年10月份,小区内的垃圾

箱坏掉后开始产生这一问题。

“桃园小区北区的垃圾问题的确令人头疼。”张庄环卫所所长潘海介绍,年前已经为桃园小区北区清理了多次垃圾,耗费了大量的人力物力。最近的一次,足足免费清运了80余吨垃圾,事后还在小区内免费安装了一大型垃圾方箱。“但保洁员都将垃圾丢在垃圾方箱外面,时间一长就出现垃圾长龙。”潘海说,“桃园小区北区属于自管封闭式小区,垃圾清理一般由物业来协调,我们往外运垃圾也有固定的收费标准,也不能一直这样无偿清运下去。现在正与小区居委会、办事处负责人积极洽谈中。”

张庄办事处姜主任称,他们已经和环卫部门协商好,这两天将会将垃圾全部清运完毕,并由居委会督导保洁人员将垃圾全部倒入垃圾箱内。“居委会也在和一个物业公司洽谈,通过引进物业管理来彻底解决这一难题。”

头条链接

不少市民表示:

“回访是自信”

本报记者 戚淑军

“供热部门这么大面积公开入户回访,可见济南供暖质量确实提高了。”针对本次供暖回访,燕山小区居民苗春华先生认为,回访透出的是供热企业的自信。

苗春华告诉记者,供热这么多年来,每年冬季供热矛盾都特别突出,别说供热企业主动回访用户,有时候用户找供热部门都找不到,市民对供热的不满情绪特别大,用户与供热人员发生不愉快事情的情况也时有发生,经过供热企业以及社会的努力,现在济南的供热服务质量不断提升,供热问题在逐步减少。

“不供暖的时候,用户暖气不热的问题和不满会下降,有的人就懒得反映供暖问题和意见,供暖过程中供热集中回访,有利于有针对性地发现和解决供热中的问题,提升供热质量,这才是解决问题的途径。”采访中,市民表示,省城如此大面积地集中供热,没有问题是不可能的,关键要看供热部门有了问题如何解决。出了问题,供热企业能有一个积极诚恳的态度,即使问题不能马上解决,一样会赢得用户的理解,本次供热集中回访,体现了供热部门积极解决问题的态度,同时也体现出了对自身供暖质量改善的一种自信。

斯达迪教育 STUDY-EDUCATION

www.studieducation.com

优秀教师 1对1

给力 新学期 2011高考轻松领先

小升初、中高考/艺考生/军考生

专业精准分析, 一个学生一套个性化辅导方案。优秀教师一对一授课, 基础梳理, 专项强化, 把握考点, 难点, 提升应试技巧, 快速稳步提高。

艺考生 军考生 文化课专项辅导

一对一 十项 课程推荐

2011年高考 1对1	定向培养 专项辅导 1对1
知识梳理 方法指导 1对1	课程衔接 查漏补缺 1对1
艺考生文化课专项 1对1	军考生文化课专项 1对1
公考生课程辅导 1对1	学习方法点拨 1对1
小升初知识衔接 1对1	小学生学习习惯培养 1对1

山师校区 大东科苑城B座三楼 电话: 82381863 / 03

大观校区 大观网商厦九楼 电话: 86266907 / 08

纬十校区 纬东新都33号楼 电话: 58668338 / 39

国报优惠 火热报名进行中...



垃圾长龙令人心烦。 记者 赵伟 摄

不少市民举报垃圾死角

本报联合城管部门将及时解决

本报3月7日讯(记者 赵伟 实习生 张建业) 7日,本报联合济南市城管局公布了17条热线,欢迎市民举报垃圾死角。当天,就有十多名市民通过这些热线举报垃圾死角,本报联合城管部门将对这些问题及时处理。

7日一早,市民吕女士通过百姓城管热线反映,历山北路清河北路以北,垃圾遍地,希望有关部门进行解决。

此外,还有不少市民通过热线反映化粪池溢、乱

搭建建、建筑渣土整治等方面问题。本报将及时把市民反映的问题反映给城管部门,城管部门也将在第一时间及时解决这些问题。

3月1日,济南市启动了全市“城乡清洁行动”,为及时清除垃圾死角,6日,本报联合济南市城管局开通了百姓城管热线(96706111),欢迎热心市民继续拨打热线举报垃圾死角,本报将联合城管部门及时为您解决难题。

投诉与行动

市民张先生反映:济南市燃料公司宿舍,纬十二路13号院内积存了三四年的建筑垃圾,一直无人管,影响了小区居民的生活环境。

部门行动:槐荫区中大环卫所所长葛辛介绍,接到热线后,上午8时左右,槐荫区中大环卫所立即出动人员15人、5车次,清运出近30吨建筑垃圾。通过3个多小时的清理,终于全部清理完毕。

市民陈先生反映:山东大学南校区北门附近的柴油机厂小学院内搞建设,来回运输渣土过程中有撒漏现象,搞得乌烟瘴气,影响周围市民上下班,出行困难。

部门行动:历下区渣土整治办公室科长介绍,这是施工车辆出院时车身自带的泥土,现在已经要求施工工地通过洒水、铺毡等方式,进一步进行降尘处理,并安排保洁人员专门对这一地区的卫生进行打扫。