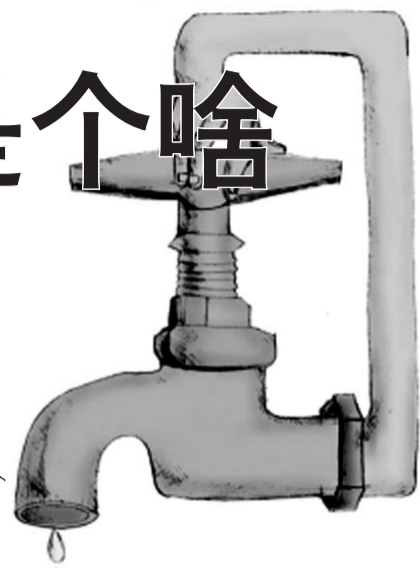


断水后续费开通,各种规定惹心烦

# 30元“开水”费到底是个啥

本报记者 赵松刚 张焜

20日,来自外地的赵先生反映,他在圣荣广场租一住房居住,在没有接到断水通知的情况下,家中突然被停水。交了钱重新开通,却被告知可能需要48小时,还要再交30元开通费。打客服询问,又发现客服休息。他认为,这样的服务很不到位,尤其是30元开通费,令人费解。



## 未接到断水通知,水停了

因为工作原因,赵先生从外地调至潍坊,并在奎文区圣荣广场租下一套房子居住。18日,赵先生下班回家时发现,家里的自来水停了。一开始,赵先生以为是小区全部停水。折腾了很久才

弄明白是因为自己租住的房子欠了水费,而被断水。

“按道理,停水前应该有通知吧?”赵先生有些郁闷,他说自己好歹租住了好几个月了,别说停水通知了,连欠费通知都没有

见到。欠下的水费并不多,要是早知道,他肯定早就交上了。

“同样是欠费,人家港华燃气就能把通知单贴在门上,甚至挨家挨户敲门通知,自来水公司就这么牛?”为不耽误日常用水,

19日一早,赵先生就把欠下的水费交上了。而这时,自来水公司工作人员告诉他,要重新开通自来水,需要交纳30元的开通费用,而开通则需要48小时内。

赵先生一听就生气了,他

说,家里已经停了两天水了,交上钱,还要再等48个小时,算什么服务?常年四处奔波的赵先生从来没听说过有这种事情。在跟工作人员发了一通火后,赵先生甩手离开。

## 四五分钟就能搞定,却限期48小时

“可能是我发火让他们害怕会把事情闹大。”赵先生告诉记者,没过多久,自来水公司方就来电话说,不再需要48小时了,可以马上通水。

当天中午,有位工作人员在约定时间跟赵先生联络通水。当时他正在办公室,距离租房还有四五分钟的路程,他说马上回去。对方说正好给另外一家断水

的住户通水。

等到赵先生赶到楼前时,自来水公司的工作人员已经在等他了。当他交了30元钱后,自来水公司工作人员马上开始了通水了工

作,大约四五分钟,水通了。

“四五分钟就能搞定的事情,对外承诺却是48小时以内,这给自己的余地也太大了吧?”赵先生说,如果这种条款被市民默许,那

么就可能形成一种情况:市民家被断水了,生活受了影响,而自来水公司方却可以在绝对充裕的时间内慢慢地工作。“这种服务效率及态度,不值得提倡。”

## 30元的“复表费”,咋来的

赵先生说,此外,四五分钟就能通水的工作,似乎也并不需要30元钱。他拿着一份“潍坊市自来水有限公司撤换表类服务监督反馈表”说,这就是他交30元钱后拿到的“回执”。他搞不懂,一张监督表怎么作用像是一张收据?此外在哪里“撤换表”了?

为了弄清楚自己的这些不理解,并提出自己的一些建议,赵

先生说,他曾在周日多次拨打了自来水公司的客服电话,却发现一直无人接听。“好在我只是打电话问一些问题,如果是谁家的供水出现了问题,电话打不通的话,那该怎么办?居民家里没水的苦恼谁考虑过?”

对于赵先生所反映的问题,潍坊12319市政热线的解释是,潍坊市自来水公司重新开通自来

水需要交纳一部分二次开通费,自来水公司周末为休息时间,因此无法接听市民电话。而12358工作人员则告知物价部门并未审核二次开通水费的费用收取。

21日上班时间,潍坊市自来水公司客服人员解释说,30元的费用是二次开通中的复表费用,在与住户签订一户一表合同中有规定,因此该项收费是合理的。

对此,赵先生说,他所拿到的“潍坊市自来水有限公司撤换表类服务监督反馈表”上,并未显示为复表收费,而是“开水”费。他在网上发现,在很多地方,复表费的收取本身就存在着争议。如果谈到合同等法律问题,也会有较大争议。他认为,在不知情的情况下停水,并在二次开通过程中收取复表费,更加

值得商榷。

近期,国内多家媒体对“北漂小伙办护照难”等窗口部门不到位服务情况进行了报道,引起了社会强烈反响。那么,您面对潍坊窗口单位的服务时,或其它城市同行业相比较时,是否也有不满与建议,您可以拨打本报电话8073110、8538711,提出自己的想法,本报将全力关注。

齐鲁晚报校园小记者在齐鲁晚报指导下开展的公益性团体活动,以“好新闻助孩子快乐成长”为宗旨,以齐鲁晚报为依托,以新闻知识辅导为基础,以社会实践活动为手段,帮助青少年提高语言表达能力、社会交往能力,增强新闻观察能力、写作拍摄能力,全面提高综合素质,适应未来社会发展需求。

在这里您的孩子将得到潍坊最权威、最全面、最高端的学习,报名可获专业文化课、写作、书法、摄影、播音主持、舞蹈形体、社交礼仪等方面的培训,专业记者现场采访指导,采访结束后将选出优秀作品刊登在本报。

10周岁以上在校学生,身体健康、品行端正、爱好广泛、热心公益活动者均可报名

同时面向潍坊招募合作单位,教育培训、房产、汽车、保险等行业优先。

热线: 8538710 8538722 15965023866 13573629251