

用热难题盼更多“热心”化解

有话明说



杨曙明

日前,母亲家的暖气片不热了,找来换热站的人,他们敲打了敲打也没能解决问题,再次去找他们,脸色冷了且态度也很不耐烦,来看了看,扔下一句“暖气片坏了,不归我们管,你们自己想办法换吧”,然后就走了。母亲无奈只好打电话给我,让我想办法。我喊上懂行的朋友赶到母亲家里,朋友三下五除二,十几分钟就让暖气片重新热了起来。他说:“像这种铸铁暖气片除了堵塞不会有别的毛病,找根软管放水就能解决问题。”

说来问题就这么简单,可让笔者不明白的是,为什么这么简单的问题换热站的工作人员就未能解决?是能力问题还是别的原因?户内设施固然不归他们负责修理,但面对暖管堵塞这样并

不复杂的“常见病”,无意“误诊”是技术能力不够,故意“误诊”则是职业道德欠缺了。

按照《济南市城市集中供热管理条例》第三十二条规定,户内用热设施由房屋产权人或热用户负责维护,但可以委托供热单位进行维修,即对用户的求助,换热站可以接受委托,也可以不接受。但国务院颁布实施的《物业管理条例》第五十二条明确规定:“供水、供电、供热、供气、通信、有线电视等单位应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修养护的责任。”据此而论,从法理上讲,换热站应当主动接受用户委托而不能推诿。接受委托进行维修,哪怕适当收些劳务费,许多用户也会愿意,因为用户自己大都不会修。

时下天寒地冻,热用户最担心的就是供暖设施出问题。母亲家住的是二十多年的旧楼,暖气设施出点毛病很正常。济南市热用户数量成千上万,每天又有多少用户遇到这样那样的供暖问题?面对用户的求助,如果供热企业工作人员都像上述换热站的人那样,着实可怕。因为在用户心中,供热企业是公家单位,他们的工作态度和责任意识代表的不仅是个人和企业,也代表了政府形象。

面对上述问题,作为和热企业签了合同的用户,我们期待自己的求助被重视,期待能享受到更好的服务。而要使期待成为现实,就需要热企和有关部门制定一套更为科学的服务评价体系,让用户的反馈也能成为促进热企改进服务的力量。

一人E语

院里烧树叶并非不要紧

甘泉:5日下午四点多,外出锻炼回来,大老远就闻到一股焦糊味,仔细观察,是院墙东一住户把打扫院子堆起的树叶垃圾焚烧所致。市区严禁露天焚烧树叶等垃圾的要求,范围当然应包括在自家院子里。个别人认为在自家一亩三分地烧着烧不上什么问题,但不管在路边还是在自家院里,只要焚烧都会对空气造成污染。倘若家家焚烧,户户冒烟,整座城市成何体统?如今雾霾天气频发,已严重影响人们的出行和身体健康,还想再烧东西前,先想想咱大济南的天吧。

窨井半张嘴遇顽童咋办

付黎明:6日途经清河北路西首,看到路北有一个窨井,井口用石板遮着,但没遮严实,井口仍露着约三分之一,人们路过这里,一不小心就会有踏空危险。如果有活泼好动的儿童经过,他们不会看得这么仔细,万一踏空有个好歹可怎么办?对这种危险一定要防患于未然,希望有关部门赶紧将没盖严实的窨井盖好,别留隐患。

抽烟也别自毁形象

王朝:日前和朋友外出,在如厕方便的时候,发现有的个别吸烟者抽完烟后,随手把烟头扔进了小便池内。吸烟不仅有害健康,而且因为厕所的小便池下水口细,烟头之类的杂物丢进去,很容易导致水流不畅,时间长了便会造成堵塞。因此,提醒个别习惯在厕所里吸烟的烟民,请提高自身文明素质,不能因为方便了自己,而给公共设施造成影响。同时,厕所的管理者也应加强监督管理。

海晏门

装挡光新护栏让人心里暖暖的

徐国维

据齐鲁晚报1月6日C1版报道,5日晚,经十路燕山立交桥西侧,济南交警派出的施工人员在换装挡光中央护栏。新护栏的特点是能够利用一个特殊的角度,阻挡相向汽车直射的灯光,防止司机被晃眼看不见。施工人员介绍,目前换装属于实验性质。

这条消息对于一般的市民来说,显得十分普通。但对于经常开车特别是晚上开车的司机来说,这绝对是一个喜讯,意

味着将来可能会很大程度上免受对面车灯光的伤害。看到这则小消息,笔者感到心里暖暖的。

被对面来车的灯光晃眼,弄得一时看不清或两眼刺痛,对此很多司机都有切身的体会,因此而发生的事也时有发生。在有中央护栏的道路上,车速一般都较快,靠近护栏两侧的车辆横向距离非常近,灯光几乎近似于直射,对眼睛的影响更甚,大大增加了事故发生的几率。如能通过新型护栏阻挡相向汽车直射的灯光,就能使很多司机免受晃眼之害,有效降低夜晚交通事故

发生率。

虽然只是对护栏做小小的改进,却体现了管理的科学和对广大司机的关爱。应该说,近年来济南在道路交通管理上,值得赞扬的事还有不少。比如设置可变车道、潮汐车道,虽然就是一个车道的变换问题,但对提高路口的通行效率、缓解交通拥堵起到了较为可观的作用。前不久,岳母家因为没有及时向交水费的账户上存钱,门口被贴了催交水费的单子,在笔者去燕子山路济南水务一营业厅交费时,工作人员就主动让我留下手机信息,

说以后欠费时短信提醒交费,不用再担心欠费停水问题。多了简单的一句话,就能让用户省去不小的麻烦。如此等等,不一而足。

无论是新型护栏的试验性更换,还是收费人员主动索要联系方式,表面上看只是工作上的细小变化,实际上却是工作理念的转变,是从以自我为中心的管理到以民为本服务的转变。服务式的管理,管理的路子会更宽,效果也会更好,若每个管理部门都能如此,城市管理就会提升更高层次,进而更文明和谐。

安逸我吧

私家花台肯定看得见云卷云舒

世家新品面世 春节钜惠100万

- 多层电梯
- 双气三线
- 露台赠送
- 8米横厅
- 阳光满屋
- 赠田送院



VIP/87260066

项目地址: 济南大学科技园紫薇路934号(园博园北1000米) | 开发商: 济南四通房地产开发有限公司 | 策划代理: 齐鲁不动产 | 整合推广: 齐鲁先锋