

供暖伊始不少热企电话“卡壳”

市民反映供暖企业电话打不通,热企:报修电话太多,并非故意怠工

暖气不热让人“身凉”,热企公布的电话打不进去则让人既无奈又“心凉”。供暖两天,有市民打热企电话半个小时都没接通,打通了却遇到“不归我们管”的答复。对此,有热企员工称,这并非他们故意怠工,而是他们这两天接到的报修电话太多,忙不过来。

本报记者 臧振

半小时没打通热企电话

15日,打进本报3159019“问暖热线”时,张店柳泉璞苑的岳先生还带着一肚子怨气。“今天开始供暖了,我家暖气片还是冰凉冰凉的,上午给供暖公司打电话,说让我找潘庄换热站,可打了足足半个小时,根本打不进去。”岳先生说,下午2点多他又给换热站打电话,依然是占线。“电话打不通,也不知道给不给修。供暖费真是白交了!”

15日,16日,记者分别在9点半到10点半、14点到15点两个时段,拨打了淄博市8家供暖企业的热线电话,其中淄博环保供热公司电话拨打了两次后才接通。工作人员称住户可随时进行报修,公司维修人员将尽快赶到现场排除故障;淄博热力公司服务电话约占线5分钟后拨通。“我们会尽快处理市民反映的情况,希望市民耐心等待。”

一位不愿具名的泰和热力工作人员无奈的说,电话打不通并非他们故意怠工,而是一天接的电话太多。“供暖第一天我得接150多个电话,基本上刚放下电话第二个就打进来了。”他说,一些市民不清楚自家属于哪家热企,有时打电话抱怨半天,才发现自己打错了电话。



供暖前两天,由于家里不热,有居民家里用“小太阳”取暖。

联系了3个换热站却找不到“正主”

有人一直打不进电话,也有人打进了供热公司的电话,却被几个换热站来回推,都不归自己管。

李女士家住张店新村西路16号附近,她家去年没有正常供暖,锁闭阀没开,今年交了取暖费,却一直没人来给她家开锁闭阀。“14日晚上,我下班回家发现家里的锁闭阀还没开,暖气冰凉,就在15日上午给淄博热力公司一个分公司打电话。电话打

通之后,他们给了我一个换热站的电话,说换热站具体负责。”李女士说,她给该换热站打电话,接线员说他们换热站只负责柳泉路以西部分,李女士家住柳泉路以东,应该由城中换热站负责。“我给城中换热站打电话,他们也说不归自己管,又给了我第三个换热站的电话。”李女士无奈的说,她打了第三个换热站的电话,同样被告知“不归自己管”,她

家属于城中换热站范围。

15日下午2点,李女士再次拨打了分公司的电话,说明自己的遭遇后,分公司承诺将尽快解决。晚上19时,第三个换热站的工作人员来李女士家打开了锁闭阀。

“我觉得既然分公司能安排解决问题,为什么上午让我打换热站的电话?既然就是这几个换热站其中之一的事,为什么来回推?”李女士质疑。

市民:希望热线真能帮忙解决问题

从14日下午开始,本报陆续接到市民反映供热公司热线打不通的问题。“14日晚上我们这栋楼基本都热了,就我家不热,给换热站打电话一直无人接听,后来查总公司的电话才打通的,但总公司让我们联系分公司,分

公司电话却一直占线。”临淄市民王女士说,供暖开始,热线太“热”,大家都理解,但一部电话一直没人接或占线,实在让人无奈。“不会是热力公司随便拿部电话来应付我们的吧。”王女士提出了质疑。

“我们都是消费者,交了取暖费,供暖公司就应该帮我们解决问题,总不能让我们打上好几个小时电话,最后啥问题都解决不了吧。”市民孙先生说,供暖不是小问题,希望供暖公司能认真对待市民的投诉。

记者手记

热线急民所急,承诺才有“温度”

供暖开始前一个月,淄博各大热企就陆续开通了24小时服务热线,旨在解决市民在供暖期内遇到的各种难题,让市民过一个暖冬。

然而,15日供暖刚开始,就有不少市民反映热企的服务热线打不通,或是一直占线,或是无人接听。还有市民反映问题后,却被推来推去,开个锁闭阀花了一天才解决。因此,有市民质疑:打不通,我家冷两天,

那热线到底有啥用?

站在热企的角度,刚开始供暖,大量市民问暖,接电话“根本停不下来”,热线一直忙碌,占线半个多小时也“情有可原”。人手不足,忙不过来,“还请市民耐心等待”也就容易理解了。

那么问题来了,热线太“热”,人手不足的问题,相信供暖企业能预料到。为什么不在供暖开始前,规划增加热线与

坐席数量?一些已经废弃的热线号码,能否进行及时更新?同一个系统多个不同的热线,存在较多的交叉、界限不明,能否尽可能让普通市民明确区分?

此外,淄博市是我省首批试水“智慧城市”的试点之一,供暖如此重要的民生热线,为何还沿用老套路?市民将问题反映给一部容易记,不占机的服务平台,再由平台将问题分解给相关部门,能有多难?

本报记者 臧振

淄博部分热企服务热线

- 1.淄博热力有限公司: 0533-2212111
- 2.淄博环保供热有限公司: 0533-2777557
 - 第一供热分公司:0533-3112735
 - 第二供热分公司:0533-2796287
 - 第三供热分公司:0533-2777220
 - 第四供热分公司:0533-2720262
 - 第五供热分公司:0533-3186717
- 3.淄博双星供热有限公司: 0533-3187006
- 4.淄博泰和热力有限公司: 0533-2068859
 - 洪沟站:0533-2180898
 - 杜科站:0533-3122878
 - 金乔站:0533-3122876
 - 宝山站、湖田站:15725729635
 - 潘庄站:3152303
- 5.淄博华力供热有限公司: 0533-2710016
- 6.淄博华星热力有限公司: 0533-2872137

沂源县实验小学附幼: 强化食堂管理 确保幼儿安全

为确保幼儿的饮食安全和食堂的用电安全,9月22日至23日,实验小学安卫办和后勤人员分两组对食堂的安全工作进行了认真细致地检查。

通过检查和排查,食堂管理人员严格执行食品采购索证索票、进货查验和台账记录制度以及食品安全贮存制度;食堂工作人员严格落实了晨检制度、个人卫生管理制度、食品安全检查管理制度、食品加工制度、食品试吃留样制度、餐具清洗消毒保洁制度等,并认真落实食堂工作安全操作规程。全国师幼饮用水合格安全。用电线路潜在的隐患都得到了及时整改。(朱田艳)

护照签证超期 外国友人受处罚

近日,沂源县公安局石桥派出所民警在辖区石龙官庄村开展入户走访工作时,发现居住在该村沈某家的玛温玛丹系缅甸人,经民警出示证件查验其护照,发现其所持护照的签证超期,未按规定办理延期居留手续,违反了《中华人民共和国出境入境管理法》有关规定,石桥派出所经批准依法对其进行了处罚。在此提醒广大外国友人一定要及时办理相关手续,避免证件超期等违法行为给自身带来不便。

前两天不热,能否退取暖费

市公用事业局:连续停止供热超24小时,热企应减收

本报11月16日讯(记者 臧振)“今年刚开始供暖家里就不热,那这两天的供暖费咋退?”从15日第一天供暖开始,已有不少市民提出这样的疑问。

淄博市公用事业局相关人士说,根据今年9月1日起实施的《山东省供热条例》规定,供热企业应当按照供热合同约定,连续稳定供热,不得擅自中断或停止供热。连续停止供热24小时以上的,供热企业

应依据停工时间减收相应热费。

退费标准又是如何规定的?市公用事业局相关人士表示,退多少热费按照供暖或不达标实际天数计算。然而,记者从多家热企获悉,供暖或温度不达标的原因很多,哪种情况退费在供热合同中有规定。“退的热费将由开发商或物业转交给居民,如果对退费有疑问,可以到开发商或物业处查询合同。”一热企相关人士说。



家里温度不达标,退费标准成了不少市民关注的问题。 本报记者 王鸿哲 摄

民警介入调纠纷 群众满意促和谐

近日,沂源县公安局石桥派出所民警成功调解了一起历时2个月的治安案件,从根源上妥善化解了当事双方的矛盾纠纷。

今年8月的一天,辖区群众杨某与陈某因邻里琐事发生争执并相互撕打,民警接警后,及时调查取证,查清了案件事实。民警并未简单就案查案,而是从引发矛盾的根源上下功夫,耐心细致的对双方进行了说服教育,双方的对立紧张情绪逐步得到缓解,最终彻底解决了双方多年来的纠纷和积怨。当事双方都后悔当初,主动相互赔礼道歉,并握手言和。(王海峰)