

# 问暖热线

互动热线: 2110110  
12319

济宁市燃气热力管理办公室 齐鲁晚报·今日运河 联办

## 地面冒蒸气,雪水“遇上”热力管道

### 东郊热电供热公司排查后未发现泄漏点,市民别担心

本报济宁12月2日讯(记者 庄子帆) 2日,太白楼路与火炬路交叉口东侧的热力管道散发的蒸气似乎又大了些。济宁市东郊热电供热公司派出工作人员巡查,附近并没有发现泄漏点。2日上午,记者来到太白楼路与火炬路交叉口东侧,靠近路的北侧从地面冒出大量白色蒸

气,并随风消散在空中。这个蒸气出口被“热力抢修”等提示牌围起来,在靠近路的中间还有一处井盖向上冒白烟。开车经过此处的市民,看到这个情景有些迟疑,并快速避开冒白烟的地方。“这个地方管道破裂的场景我看过朋友圈的视频,强劲的压力将井盖顶出,还喷出很高的水

柱,看着就让人很害怕。”市民刘先生回忆说,这个地方又冒白烟好几天了,会不会又有地方出现泄露点,管道破裂的情况会不会重演?济宁市东郊热电供热公司经理张景介绍,这种情况是在降雪降雨之后出现的。1日晚上,已经安排维修人员到井下检查,

发现上次管道破裂的蒸汽口没有泄漏点。“初步判断雨雪过后,水渗到热力管道,雨水井管道的管沟,这两种平行的管沟相距不足一米,而且是砖砌的,两道管沟内的水形成了联通。”张景说,这是热力管道温度高造成了水气蒸发的现象,因此地面冒出了白烟。

张景说,市民不用担心,经过初步检查,热力管道没有发现泄漏点。“今晚从发生冒蒸气的地方向东继续排查隐患点,重点检查管道拐弯的地方。”张景说,由于机械操作挖开检查且夜间进行,可能会影响附近的居民休息,希望能够谅解。

## 有了手持机,上门服务更快

### 东郊热电供热公司供暖服务又有新动作



文/图 本报记者 庄子帆 李岩松

在供暖季,市民家中难免会出现暖气不热、管道漏水等问题,这种情况下,用户往往是拿起电话求助供热公司,更希望工作人员尽快到达。东郊热电供热公司为每位维修人员配备了“手持机”,直接派单到人,省掉了中间环节,工作人员上门服务的速度更快了。



报修人的信息,直接发送到手机上。本报记者 李岩松 摄

### 传达更快,几十秒就接到指令

2日上午,东郊热电供热公司供热5所的电话声此起彼伏,一些用户正反映家中暖气不热的情况。

上午11点25分,公路人家的李女士打来电话,反映家中暖气不热。记者看到,呼叫报修平台上显示着李女士家庭住址、手机号码等信息。

放下电话,工作人员在报修平台上记下李女士反映的情况,然后将这一单维修派给了片区服务员祝静。经过几十秒钟的操作后,这一信息发送到祝静的“手持机”上。记者看到在这个平台上,派单一旦生成就会显示维修时限,以及维修状态,根据不同的报修情况,片区服务人员必

须在规定的时限内为用户解决问题。

这个“手持机”其实是一部专业功能的手机,与客服系统相连接。“不管是客服人员还是供热所的工作人员接到用户报修电话,通过电脑操作将工单通过短信的形式发送到维修人员的‘手持机’上,接到短信后,维修人员根据报修的轻重缓急上门服务。”供热5所所长郭涛说。

此前,每天需要处理哪些问题全靠手抄,或者是打电话,这就造成了一边工作一边接电话,手机占线的情况也时有发生。这种模式,减少了中间环节,提高了维修人员的工作效率,上门服务的速度更快了。

### 直接监督,工作人员服务更好

片区服务员每干完一单活,待客户满意后签字,还要编辑短信将完成情况反馈到客服平台上,说明该用户所反映的供暖问题已处理。但这一服务过程还没有结束,客服中心的工作人员还要对消除用户故障以及服务满意程度进行回访。

“在电话较多的时候,对严重的报修问题进行回访;在不忙的情况下,要求回访率达到100%。”东郊热电供热公司客服经理李丰华说,这样做不仅是更好地服务用户,而且对片区服务员的工作情况进行监督。

“工作人员手中的‘手持机’有定位及视频传输功能,可直接监控服务人员工作状况,方便公司对各供热所工作人员进行现场监督,而且片区服务员的服务态度、处理情况直接与绩效挂钩。”李丰华说。

李丰华介绍,目前平均每天要接700—800个用户的电话,实行了现在的供热服务体系之后,当天接单的处理率能达到90%以上,而原来在70%以上。对老百姓来说,又多了一个投诉的渠道,不仅可以直接打客服热线投诉,还可以打供热所的电话投诉。

## B型血储量不足800个单位



本报济宁12月2日讯(记者 李倩 康宇 通讯员 程云) 目前,济宁市中心血站血库中的B型血储量不足800个单位了,按照每天用120个单位左右的情况来看,还能坚持一个星期左右。现在B型血储量非常紧张,采血量大概占总数的三分之一。

“我们是收到血库告急的通知,所以组织了集体义务献血活动。”2日上午9点,来自济医附院的爱心人士走上采血车。连日来的低温天气,导致街头献血急剧下降,中心血站血库的储量告急,启动应急预案以来,血库存量有所增长,但仍然吃紧,尤其是B型血储量低,只出不进的情况下,仅够坚持7天左右。

自发布血库告急通知以来,市民街头献血的数量有所增长,随着医院、学校等团体的加入,更让人倍感暖心。在济医附院,献血车上,挤满了来无偿献血的爱心人士,献血车前排起了长长的队伍,大巴车显的拥挤又温暖。血站的工作人员正在忙着做检查。

40岁的林女士是来得最早的一位,这是她第8次献血了。“我们一起来的所有同事都在排队等待献血,想尽自己的一份力。我已经献血三年了,大概有2000多毫升。献血对自身好,对患者也好。作为一名医务工作者,自己血液能救活别人的命,觉得挺快乐的。”

“我们启动应急预案以来,流动献血车先后走进学校、医院,各个单位、团体都积极加入了献血的行列。”济宁市中心血站体检采血科科长高磊表示,目前,曲阜师范大学、济医附院、济宁市中医院、济宁市妇幼保健院1000余人先后进行了集中采血,接下来济宁市第一人民医院、济宁学院、济宁医学院等单位也会陆续加入爱心献血的行动。

“依照目前的情况来看,血库的储量有所增长,大概在3300个单位左右,但距离高峰期的5000个单位相差较大。”高磊表示,目前全市的临床用血大概每天300个单位左右,参考目前的采血、用血情况,虽然用血有所缓解,但仍然紧张。

## 报名热

2日,济宁市霍家街小学的准小记者们手持报名表,脸上洋溢着欢乐笑容。本报小记者招募正火热进行中。2016年本报小记者团将定期为小记者组织各类活动,借助这些活动,提高小记者们的写作能力、培养敏锐观察力、完善与人沟通社会能力、加强思考判断力和拓宽视野增长知识。

本报记者 苏冉冉 通讯员 国向琴 摄

